

# Écoute active

## Comment être en écoute active ?

- Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d'interprétation,
- Adopter une attitude physique de disponibilité,
- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre,
- Le questionner (questions ouvertes),
- L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale,
- Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d'intérêt,
- Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres,
- Pratiquer des silences,
- Témoigner de l'[empathie](#),
- Rester neutre et bienveillant.

## Critique

Il est évident que l'écoute active met à l'aise la personne émetteur beaucoup plus que si l'on existait face à elle (intervenir avec ses interprétations, prendre du temps de parole pour s'exprimer aussi, etc.). Si cette manière de s'effacer en suivant un plan pré-établi peut avoir une logique dans le cadre d'une relation thérapeutique, elle est trompeuse dans un rapport « normal » : la personne écoutée n'en est pas consciente. C'est une technique qui peut-être utilisée pour gagner la confiance d'une personne sans se dévoiler et est toute à fait adaptée aux dérives perverses, petites ou grandes.

## Utilisation dans l'action commerciale

L'écoute active est conseillée pour faire une [vente](#) du type [gagnant-gagnant](#), et ce, pendant la phase de découverte du client. Lors d'un entretien de vente, elle consiste à poser des questions-clés afin de le faire parler. Elle permet de comprendre les différentes motivations (motifs d'adhésions) et freins (motifs de résistance) de celui-ci.

L'écoute active (ou écoute totale) permet de recueillir l'information la plus complète dans une relation de confiance qui permet à chacun de se sentir reconnu et compris. L'écoute consiste à recevoir un message et le comprendre. L'écoute devient active lorsque la personne qui la pratique participe activement à la compréhension du message. Elle démontre de l'intérêt et de la curiosité, demande des clarifications ; elle s'empêche de juger et d'interpréter.

Ainsi écoutée, la personne perçoit qu'elle a l'oreille de quelqu'un qui s'intéresse aux particularités de son cas sans chercher à la juger. Elle a en face d'elle un tiers qui cherche à la comprendre.