



## **GRAPE INNOVATIONS**

L'humain à part entière

115 rue Vendôme  
69006 LYON

Tél : 04 37 24 04 79  
<http://www.grape-innovations-coop.com>

## **VOTRE FORMATION**

**Pratiquer l'écoute active en LAEP**

**Document pédagogique**

**2025**

**L'écoute active** est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain Carl Rogers. Elle est également nommée écoute bienveillante. Initialement conçue pour l'accompagnement de l'expression des émotions, elle est opérationnelle dans les situations de face-à-face où le professionnel écoute activement l'autre. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur.

L'écoute active est initialement une technique d'accompagnement. Elle permet à l'individu, lors de l'entretien d'aide, de le décloisonner de ses difficultés et de le prendre dans son ensemble. Grâce à la bienveillance du récepteur, elle donne à l'émetteur des outils afin qu'il puisse s'exprimer et se dire en tant que sujet de sa situation. L'écoute active représente le point de départ de toute intervention d'aide et permet de voir en quoi et comment nous pouvons aider la personne.

*« Quand j'ai été écouté et entendu, je deviens capable de percevoir d'un œil nouveau mon monde intérieur et d'aller de l'avant. Il est étonnant de constater que des sentiments qui étaient parfaitement effrayants deviennent supportables dès que quelqu'un nous écoute. Il est stupéfiant de voir que des problèmes qui paraissent impossibles à résoudre deviennent solubles lorsque quelqu'un nous entend. » <sup>1</sup>*

### **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 et confirmer sa bonne compréhension,
- Rester neutre et bienveillant.

*« L'écoute bienveillante nous rend disponible à autrui et à son univers de codes et de significations. Par un mouvement réflexe, l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie non pas à se défendre ou à attaquer mais à échanger, réfléchir et à trouver des solutions. L'écoute active est une approche centrée sur la personne ».<sup>2</sup>*

### **L'empathie**

L'empathie n'est pas de la sympathie, ni une identification, mais une façon de percevoir les émotions de l'autre.

#### L'empathie se manifeste par :

- Identification des émotions
- Saisir l'intensité des émotions
- Aider à exprimer les émotions
- Communiquer en faisant appel aux deux niveaux de langage
- Utiliser un langage compréhensible

#### Les obstacles à l'empathie :

- Le jugement rapide
- La sympathie
- Le manque d'attention
- La passivité
- Un langage non adapté
- Les différences de perceptions
- Les objectifs non réalistes

#### Faciliter l'empathie :

- Le silence
- La recherche de similitudes

---

<sup>1</sup> Carl Rogers, *Le Développement de la personne*, Paris, InterEdition, 1966.

<sup>2</sup> Op. cit.

La troisième oreille : être attentif au contenu latent  
La tolérance au stress  
La variété des expériences de vie  
L'affirmation de soi  
Le décodage des symboles

### **La reformulation**

Intervention de l'aidant qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise, ou plus explicite, ce que la personne vient d'exprimer. Elle n'est pas une répétition : il ne suffit pas de redire ce qui vient d'être dit.

La reformulation porte sur deux niveaux :

**le contenu manifeste** : ce qui vient d'être explicitement énoncé

**le contenu latent** : ce qui est sous-entendu ou implicite.

Elle permet à l'interlocuteur de voir qu'il est écouté par le professionnel. Il s'aperçoit du travail de compréhension effectué par ce dernier et peut quitter une position défensive agressive ou fuyante lorsqu'il sent que ses valeurs, son vécu sont pris en considération. Il peut retirer de cette écoute active le sentiment d'être respecté et reconnu.

Reformuler aide à montrer que l'on a écouté son interlocuteur, à vérifier que l'on a compris le sens de ses propos, éventuellement à faire clarifier ou préciser ce sens.

Les principaux types de reformulation sont

La répétition partielle (en écho),  
La reformulation - paraphrase,  
La reformulation originale (soit synthétique soit plus explicite),  
La reformulation synthèse  
La reformulation interrogative.

### **L'écoute est réceptive et non émissive.**

De même qu'il faut faire silence dans le monde physique si l'on veut entendre clairement les bruits environnants, de même il faut faire silence dans sa pensée si l'on veut écouter l'autre de manière à l'entendre. Mais ce silence ne se fait pas lorsque nous cherchons à interpréter ou à expliquer, car dans ce cas nous sommes dans une attitude essentiellement émissive ; nous faisons trop de « bruit » nous-même pour pouvoir entendre les bruits extérieurs.

### **La relation d'aide selon Carl Rogers**

Carl Rogers considère que toute personne a droit au respect et à une écoute sans jugement (humanisme, bienveillance)

La personne est ainsi en capacité à ressentir ses souffrances, à les exprimer puis à les dépasser.

Selon lui, la conscience de soi vient de l'expérience intersubjective dont l'autre est à l'origine (du Tu au Je) et non de la réflexion (du Je au Tu).

Bases pour la communication :

#### **Être congruent :**

Congruence intra-personnel (entre mes émotions, mes sentiments et la conscience que j'en ai)

Congruence inter-personnelle (mon expression est en cohérence avec mes impressions)

Effet : évite les faux semblants ; perçu par l'autre comme sécurisant

#### **Communiquer de manière authentique, non ambiguë :**

Authenticité envers soi-même

Authenticité envers la personne

Effet : permet à l'écouter d'être au plus proche de ce qui est vécu.

#### **L'absence de jugement :**

Concerne les jugements positifs comme négatifs.

Attitude d'acceptation inconditionnelle

Effet : permet à la personne de se sentir compris et écouté, d'identifier et de mobiliser ses ressources personnelles

#### **Rester soi-même :**

Conserver son indépendance (exister en dehors de la personne), pour ne pas être déprimé par sa dépression, détruit par sa colère...

Effet : permet de mieux accepter l'autre sans risquer de se perdre soi-même.

Laisser l'autre libre de son évolution, dans ses choix, dans sa construction :

Effet : Permettre à l'autre d'être indépendant (être ce qu'il est –hypocrite ou sincère, infantile ou adulte...)

Laisser la place au silence, savoir se taire

Se centrer sur le vécu du problème plutôt que sur le problème en essayant de le résoudre



## **BIBLIOGRAPHIE**

ARTAUD Jean, *L'écoute. Attitudes et techniques*, Lyon Éditions Chroniques Sociales, 2011

BELLENGER Lionel, COUCHAERE Marie Josée, *L'écoute. Osez l'empathie pour améliorer vos relations*, Montrouge, Éditions ESF, 2012

HERMIER Michel, *Écoute centrée sur la personne. Principes et pratique en relation d'aide*, Lyon Éditions Chroniques Sociales, 2013

PLUTARQUE, *Comment écouter*, Paris, Éditions Payot et Rivages, 1995

ROGERS Carl, *Le Développement de la personne*, Paris, InterEdition, 1966

ROGERS Carl, *L'approche centrée sur la personne. Anthologie de textes présentés par Howard Kirschenbaum et Valérie Land Henderson*, Le Touvet, Éditions Ambre, 2013

ROSENBERG Marshall B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Paris, Editions La découverte, 1999