



Ecoute active

Reformuler pour mieux comprendre

◆ Un objectif pour...

Dans l'écoute de la personne, apprendre à reformuler pour mieux la comprendre et améliorer la relation.

◆ Un article pour...

La reformulation a plusieurs objectifs :

- Elle permet de mieux retenir ce que vous avez entendu.
- Elle démontre à votre interlocuteur que vous l'avez compris, ainsi il se sent valorisé.
- Elle permet à votre interlocuteur d'ajuster ce qu'il dit.
- Elle incite votre interlocuteur à aller plus loin dans sa réflexion, à l'approfondir.

Voici plusieurs sortes de reformulation :

1. Reformulation écho (ou perroquet)



Elle consiste à répéter les paroles de votre interlocuteur.

Ex : « *En ce moment, je n'en peux plus, je suis trop fatigué !* »

Reformulation écho « *Tu te sens fatigué...* »

Effet : montre que l'on a écouté, que l'on souhaite être en empathie.

Face à une phrase longue, l'écoutant répétera les mots les plus importants :

Ex : *En ce moment, je n'en peux plus, je suis trop fatigué, les enfants sont trop durs, je ne les supporte plus, et j'ai des problèmes avec mon chef, il me demande de plus en plus de travail !* »

Reformulation écho « *Tu n'en peux plus...* »

L'écoutant peut aussi répéter le dernier mot :

Ex : « *En ce moment, je n'en peux plus, je suis trop fatigué !* »

Reformulation écho « *fatigué...* »



2. Reformulation miroir (ou reflet)



Elle consiste à reformuler les propos avec **vos propres mots**. Pour cela, vous pouvez utiliser une amorce comme :

« *Si j'ai bien compris...* »
 « *En d'autres termes...* »
 « *Si je comprends bien...* »

« *Vous voulez dire que...* »

Effet : Un cran plus loin que l'écho, la reformulation miroir montre que **vous vérifiez votre compréhension. L'interlocuteur se sent compris.**

Ex : *En ce moment, je n'en peux plus, je suis trop fatigué, les enfants sont trop dur, je ne les supporte plus, et j'ai des problèmes avec mon chef, il me demande de plus en plus de travail !*»

Reformulation miroir «*Les enfants plus le surcroît de travail pour toi en ce moment, c'est vraiment trop dur ?*»

3. Reformulation résumé (ou synthèse)



Elle consiste à faire une **synthèse** des propos de votre interlocuteur.

Amorces :

« *En résumé, vous me dites que...* »

« *Si je résume...* »

Au final...

Pour reprendre...

En deux mots...

Effet : avec certaines personnes prolixes, la reformulation résumé s'avère utile pour recentrer le propos. Elle aide à dégager l'essentiel.

Elle peut aussi offrir un recentrage : vous choisissez volontairement de resserrer le débat autour d'un ou deux points que vous avez jugés les plus importants pour votre interlocuteur (« *Au fond ce qui vous pose problème c'est...* »)

Cette reformulation synthèse suppose bien sûr d'avoir écouté et capté les messages importants, et peut amener l'interlocuteur à préciser sa pensée si la synthèse ne lui convient pas (« *Non pas exactement, en fait...* » ; « *Oui, et il y a aussi que...* »)

4. Reformulation clarification (ou élucidation)



Elle consiste à aller **au-delà de ce qui a été dit**.

Il s'agit de reformuler de façon à **faire préciser le propos** : lever une ambiguïté, chercher le concret et le précis, ce qui amène l'interlocuteur à **clarifier sa pensée** (pour vous et peut-être pour lui !)

Ex : « *Je ne peux pas le laisser continuer comme ça !* » – « *Vous voulez dire que vous ne pouvez pas le laisser avantager votre collègue en vous donnant ses dossiers ?* »

La clarification consiste aussi à aller plus loin que ce qui est dit, en **utilisant ce qu'on a compris entre les lignes ou déduit**.



Ex : « Le chef d'équipe va nous claquer entre les doigts. » – « En clair, tu veux dire qu'il va poser sa démission ? »

Ce qui permet parfois de **proposer un nouvel angle de vue** à l'interlocuteur, pour le faire réfléchir.

Ex : « C'est toujours compliqué avec ces grosses agences, on perd un temps fou avec eux. » – « Tu penses donc que nous devrions travailler uniquement avec des petites agences ? Ou alors nous charger nous-même de notre communication ? »

Amorces : Autrement dit...

Cela revient à dire que...

En clair...

Tu penses donc que...

Si je comprends bien ce que tu me dis...

Cette traduction ou transformation amène l'interlocuteur à réagir, elle **peut être confrontante**.

« Heureusement que j'ai repris ce projet en mains, nous sortons enfin de la zone rouge, de justesse. » – « Autrement dit, avec ton prédécesseur le projet allait droit dans le mur ? »

Quand il s'agit de vérifier l'exactitude de sa compréhension, ou d'être confrontant(e), on peut utiliser une question fermée comme ci-dessus. En revanche l'objectif étant d'obtenir davantage d'informations, **il vaut mieux utiliser des questions ouvertes**, ou relancer après une question fermée (« tu peux préciser en quoi... » etc.)

D'après : <http://www.kolibricoaching.com/art-de-coacher/les-techniques-de-reformulation/>

◆ Un exercice pour...

Reformulez les phrases suivantes...

- « J'ai une tonne de travail à faire et cette échéance pour mon rapport qui approche à grand pas, je ne sais pas comment je vais gérer ! »

- « Cette collègue se permet vraiment tout : elle passe des heures à téléphoner à ses copines et après se plaint du travail non fait ! »

- « 'je perds tous mes moyens quand je le vois, je sais qu'il en abuse, mais je ne peux rien faire ! »

