

LA REFORMULATION

Reformuler, c'est répéter avec nos propres mots ce que vient de dire notre interlocuteur. Plus exactement ce que nous pensons avoir compris de ses paroles. C'est entendre et reconnaître les sentiments et besoins de l'autre et les lui reformuler.

La reformulation permet de montrer à l'autre qu'on l'écoute, vérifier que l'on a bien compris ce que la personne voulait nous dire. C'est lui permettre de spécifier ou clarifier ce qu'il a voulu dire. Cela nécessite d'être présent et disponible et également de recevoir les paroles de l'autre sans les interpréter ou les juger. Il ne s'agit pas de tout répéter comme un perroquet, mais selon les circonstances de choisir ce que nous pensons être utiles de refléter !

La reformulation s'applique :

- ✓ Lorsqu'il y a risque de malentendus,
- ✓ Lorsqu'il y a doute sur la signification du message,
- ✓ Lorsque le ton monte et qu'il y a risque d'escalade,
- ✓ Lorsque nous sommes dans un processus de négociation,
- ✓ Lorsque quelqu'un a besoin de se confier.

EN RÉSUMÉ :

- ☞ *Je regarde la personne que j'écoute,*
- ☞ *J'ai une posture « d'écoute », je suis tourné vers la personne, attitudes d'ouverture,*
- ☞ *Je pose des questions,*
- ☞ *Je montre par mon langage verbal et non verbal mon intérêt ou des réactions à ce qui est dit (signes de la tête, sourire, fronce les sourcils, mimique d'étonnement, etc.),*
- ☞ *J'interviens dans l'histoire qui m'est racontée,*
- ☞ *Je reformule.*

Voici un exemple :

- Comment vas-tu ce matin ?
- *Je suis un peu fatigué.*
- Ah bon, tu es un peu fatigué.
- *Oui, j'ai dû m'endormir trop tard.*
- Tu manques de sommeil.
- *Oui, j'avais du mal à m'endormir.*
- Tu n'arrivais pas à dormir...
- *Non, j'avais des soucis qui me tracassaient.*
- Tu as ruminé ça avant de pouvoir dormir.
- *Oui, ça me tracasse beaucoup.*
- Tu es vraiment soucieux.
- *Oui, je suis inquiet pour mon emploi.*
- Tu crains des changements importants.
- *Oui, j'ai peur qu'ils décident de licencier...*
- Tu as peur de te retrouver au chômage ?

- *En fait, pas tant que ça, ce serait pour moi l'occasion de changer d'orientation, ce à quoi je pense depuis longtemps...*
- *Ah bon, tu as envie de changer professionnellement ?*
- *Oui, mais c'est très stressant...*
- *Etc.*

La personne qui répond reprend juste ce que dit l'autre. Elle ne joue pas non plus au perroquet évidemment, mais elle n'ajoute rien, elle écoute simplement. Elle s'oublie pour être tout entière à l'autre, totalement disponible à ses soucis (mais ça pourrait être des joies !). Si cet exercice semble extrêmement simple, il n'est pas si facile à tenir. En effet, nous avons du mal à faire passer l'autre au premier plan. Ce ne sont pas les mots qui sont difficiles à trouver, c'est la position d'écoute totale qui demande un effort. Cet effort est d'autant plus important que l'on ne s'intéresse pas vraiment à l'autre.

Si cet autre est quelqu'un que vous aimez, que vous avez vraiment envie de comprendre, c'est beaucoup plus facile évidemment ! Pourtant, pour réaliser cet exercice, il est souvent mieux de commencer par quelque chose de parfaitement banal. Vous pourrez être très étonné des résultats !

NB : Ce qu'il faut éviter, c'est de donner des conseils !

« *C'est vrai, tu devrais te coucher tôt si tu es fatigué, c'est une question de bon sens !* ». Vous coupez totalement la communication, vous donnez vos conseils sans savoir vraiment de quoi il retourne !

Évitez aussi de vous mettre en avant « *moi non plus, je n'ai pas bien dormi. Cela doit être à cause de la chaleur. Tout le monde dort mal ces temps-ci...* » Là encore, vous signez l'arrêt de cet échange, sans même vous en rendre compte !

De même, vous demandez « *mais qu'est-ce qui te tracasse comme ça ?* » Cela peut être ressenti par l'autre comme une intrusion, un peu comme si vous faisiez une enquête ! Alors, il peut rentrer dans sa coquille.

Si au contraire vous lui répondez « *si je comprends bien, tu es vraiment soucieux* », vous lui montrez simplement qu'il peut parler, vous ouvrez une porte sans lui poser une question indiscreète !

Cette méthode peut servir dans les échanges parents-enfants, avec son conjoint, ses collègues ses amis... Même si ça ne peut pas constituer tous les échanges, puisque vous aussi, vous avez besoin d'être écouté par moments !

Source : <http://www.e-sante.be/apprenez-mieux-ecouter-grace-reformulation/actualite/1090>

MIEUX COMMUNIQUER AVEC L'EXERCICE DE LA REFORMULATION

La prise en considération du point de vue de l'autre est un fondement indispensable à l'exercice de la reformulation. La reformulation fait partie intégrante de l'écoute active dans la communication

Avant de voir en quoi elle consiste exactement, quelques précisions s'imposent : elles vous permettront de mieux comprendre pourquoi la reformulation est plus efficace qu'il n'y paraît.

Les pourquoi de la reformulation :

- Lorsqu'une personne vous parle, elle vous donne des **mots**.
- Derrière ces mots, il y a des **pensées**.
- Vous serez d'accord avec moi pour considérer que quand quelqu'un s'exprime, il traduit des **pensées** par des phrases et donc des **mots**.
- Or, derrière ces **pensées**, il y a des **expériences**. Ces expériences sont toujours vécues comme vraies par la personne.
- Derrière ces **expériences**, il y a des **intensités émotionnelles** plus ou moins fortes.
- Ainsi, à chaque situation de votre vie est associée une intensité émotionnelle.
- Derrière **les mots prononcés** par une personne, il y a des **expériences de vie**. Un **mot** est le véhicule permettant d'exprimer des **ensembles d'expériences** de façon plus concise.
- C'est par exemple lorsque les gens vous racontent un épisode de vie en vous disant : « j'en ris encore » ou « j'en tremble encore ».
- Lorsqu'elle vous parle, plus une personne **rentre émotionnellement** dans la description de son expérience, plus elle est en train de **se connecter intérieurement à l'expérience** qu'elle raconte.
- Pour son cerveau limbique (le cerveau des émotions), il n'y a aucune différence.
- Et c'est pour traduire cette **expérience émotionnelle** (plus ou moins forte) que cette personne va utiliser un mot.
- Ainsi, **quand cette personne défend une idée**, elle ne défend pas directement cette idée : **elle défend le sentiment qu'elle a à l'égard de cette idée**.
- Ceci nous permet de prendre conscience que quand quelqu'un prononce un mot, il est directement relié à son épisode de vie.
- Et que derrière les mots, il y a toujours des formulations d'un ou plusieurs ressentis.
- On pourrait alors dire que lorsque vous ne reprenez pas les mots de quelqu'un, vous êtes en train de nier ce qu'il vit (ou a vécu). Vous n'êtes pas en train de reconnaître **qui il est et ce qui il a vécu**.

D'où l'importance, pour une bonne communication, de reformuler les mots utilisés par votre interlocuteur.

La reformulation

Imaginez qu'un bon ami vous dise :

« *J'ai l'impression que mon patron ne m'aime pas* ».

Lorsque vous lui répondez :

« Bah ! mais non, il t'aime bien, il est préoccupé c'est tout »,
Vous avez déjà manqué une 1^{ère} marche, importante. Celle qu'on loupe souvent...

C'est l'étape de la **prise en considération du sentiment** de l'autre.

Le fait de ne pas répéter le même mot coupe l'expérience à laquelle est associé le mot. Vous oubliez donc de reconnaître l'autre dans ce qu'il vit. Vous passez à côté de quelque chose. Vous ne partagez pas **l'intensité émotionnelle** du moment et, par suite, ça ne « résonne » pas.

COMMENT FAIRE UNE REFORMULATION ?

Au lieu de dire, de front, « *mais non ce n'est pas ça, ce n'est pas qu'il ne t'aime pas, c'est qu'il pense à autre chose* », cet outil invite à reformuler puis à aller vers le factuel.

Pour reformuler, reprenez très simplement les mots de la personne :

« – *ah oui ? Tu as l'impression qu'il ne t'aime pas ?* » (Généralement la personne confirme).

« – *Et qu'est-ce qui te fait dire ça ?* »

De la sorte, vous pouvez aller chercher les éléments de fait qui justifient ce sentiment pour la personne.

Ainsi, voilà pourquoi la reformulation est puissante. Car avec cette dernière, vous ne plaquez plus abruptement votre vision du monde, votre carte du territoire, votre cadre de référence. Au contraire, vous l'oubliez un instant, pour adopter celle de l'autre. Et plus une personne se sent considérée, moins elle sera sur la défensive.

Petites phrases de reformulation

Certaines phrases peuvent vous aider à introduire votre reformulation. N'en abusez tout de même pas, car vous courrez le risque de ne plus faire naturel. Cependant, lors de discussions importantes, vous pourrez utiliser à des moments clés les formules suivantes :

☞ « *Donc si j'entends bien, ce que vous me demandez, c'est de ne plus...* »

☞ « *Ce que vous me dites c'est que vous souhaiteriez plus de... c'est ça ?* »

☞ « *Ce que je comprends dans ce que vous me racontez c'est que...* »

La reformulation permettra à votre interlocuteur de se sentir entendu et compris dans ses points de vue et émotions. Alors, essayez !

Il est intéressant de demander à une personne dont on reformule le message si elle est satisfaite de la restitution !

Il est clair qu'elle doit reconnaître intégralement son message, ceci d'un point de vue factuel et émotionnel.