

La Reformulation

La reformulation permet de signifier à son interlocuteur que ce qu'il vient de dire est acceptable, sans pour autant adhérer à son point de vue.

Reformuler, c'est redire ce que vous avez compris des propos de votre interlocuteur avec un ton neutre.

Reformuler permet de :

- Préciser, clarifier un point de vue
- En prendre conscience différemment
- Eviter les incompréhensions, les malentendus, un conflit non intentionnel/un quiproquo
- Montrer à son interlocuteur qu'on l'a écouté, compris
- Amener si besoin, l'interlocuteur à exposer ses intentions
- Faire baisser le niveau d'agressivité

Il existe plusieurs techniques pour reformuler :

La reformulation écho

- C'est la version la plus simple qui consiste à répéter les paroles de l'interlocuteur
Ex : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. »
Reformulation écho : « J'entends que tu te sens fatigué. »
- On peut l'utiliser pour relancer l'échange après une phrase laconique
Ex : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. » – « Fatigué? »
« Je vais changer de stratégie. » – « Tu vas changer de stratégie? »

La reformulation miroir (ou reflet)

- On l'utilise pour vérifier notre compréhension
- Souligne un vrai intérêt pour l'interlocuteur qui se sent compris
- Reformuler les propos avec vos propres mots, en paraphrase : « En d'autres termes, si j'ai bien compris, si je comprends bien, tu veux dire que... »
- Ex : « Je ne suis pas d'accord pour refaire cela si le surcroît de travail n'est pas facturé. »
Reformulation miroir : « Si je comprends bien, tu ne veux pas produire à nouveau cette maquette si tu n'es pas payé pour cela, c'est bien ça? »

La reformulation résumé (ou synthèse)

- On l'utilise pour résumer, faire une synthèse de ce qui a été dit par l'interlocuteur
- Amorces : « En résumé, tu me dis que, si je résume, au final, en deux mots... »
- Permet de dégager l'essentiel, faire un recentrage du débat autour d'un ou deux points importants : « Au fond ce qui te pose problème c'est... »
- Permet à l'interlocuteur de préciser sa pensée si la synthèse ne lui convient pas : « Non pas exactement, en fait... » ; « Oui, et il y a aussi que... »)

La reformulation clarification (ou élucidation)

- On l'utilise pour, clarifier sa pensée
- Permet de faire préciser le propos, d'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. »
Reformulation clarification : « En clair, tu veux dire qu'il va poser sa démission ? »
- Amorces : « Autrement dit, cela revient à dire que, en clair, tu penses donc que... »
- Cette reformulation peut être confrontante, peut faire réagir
Ex : « Heureusement que j'ai repris ce projet en mains, nous sortons enfin de la zone rouge, de justesse. »
Reformulation clarification : « Autrement dit, avec ton prédécesseur le projet allait droit dans le mur ? »

Quelques astuces :

- Ecouter en vous concentrant sur la reformulation que vous allez faire et non sur ce que vous aimeriez répondre
- Vous mettre en position de comprendre le point de vue, la réaction, le ressenti de votre interlocuteur sans les interpréter, ni les juger
- Marquer des silences, laisser parler l'autre
- Vérifier que votre interlocuteur est d'accord avec votre reformulation de ses propos « c'est bien ça ? » et poursuivre la reformulation jusqu'à « oui, c'est ça ! »).