

Fiche technique sur la reformulation

Qu'est-ce qu'une reformulation?

Une reformulation consiste essentiellement à résumer dans ses propres mots à l'interlocuteur(trice) le ou les éléments les plus importants de ce qu'il (elle) veut nous dire (Ronald B. Adler, 2013).

À quoi sert une reformulation en écoute active?

La reformulation permet non seulement de vérifier si l'on a bien compris, mais elle permet aussi de rassurer l'émetteur(trice) en lui signalant que nous sommes réellement attentif(ve)s à ce qu'il (elle) communique. D'ailleurs, une reformulation réussie constitue un très puissant outil en écoute active pour amener l'interlocuteur(trice) à approfondir sa pensée, se révéler et se libérer sur le plan émotionnel. Contrairement à la question, qui peut parfois mener à une rupture de la communication, être trop directive ou intrusive, la reformulation permet au (à la) client(e) de préciser son idée ou son vécu comme il (elle) l'entend.

Comment faire une reformulation concrètement?

À faire	À éviter
<p>Aller droit au but : faire des reformulations brèves et complètes.</p> <p>Faire des reformulations qui sonnent « vrai » et qui font directement ressortir le ou les éléments les plus importants de ce que la personne veut nous dire (l'idée maîtresse).</p> <p>Rassurer l'émetteur(trice) en faisant des reformulations fréquentes, avec un débit suffisamment lent lorsque l'enjeu est important (Dulude, 2020).</p>	<p>Fournir une rétroaction évaluative (solution, jugement négatif ou positif, interprétation, ...).</p> <p>Faire part de ce que l'on remarque, qui ne correspond pas à ce qui est dit, et le refléter.</p> <p>Utiliser des termes qui sont trop associés à la psychologie comme « Ce que j'entends, c'est que... », « Ce que je sens, c'est que... », ... et qui sonnent faux (Dulude, 2020).</p> <p>Effectuer une reformulation trop longue ou trop courte par rapport au contenu de ce qui a été dit (Dulude, 2020).</p> <p>Attendre trop longtemps avant de formuler une rétroaction.</p>

Comment reconnaître une reformulation réussie?

Le (la) professeur(e) précise qu'il est possible de reconnaître une reformulation réussie par la réaction de l'interlocuteur(trice) : ce(tte) dernier(ère), moins tendu(e) acquiescera verbalement « Oui, et ... », « Oui c'est ça et ... » ou non-verbalement, en haussant les sourcils par exemple ou en hochant de la tête, et enchaînera généralement en approfondissant sa pensée, en poursuivant son exploration (Dulude, 2020; Héту, 2019).

Comment reconnaître une reformulation qui manque de justesse?

Le (la) professeur(e) explique qu'on peut reconnaître une reformulation qui manque de justesse à la réaction de l'interlocuteur(trice) : si la reformulation manque de justesse, l'interlocuteur(trice) va tenter de concilier la proposition de l'aidant(e) avec ce qu'il veut dire (Dulude 2020) ou de corriger l'inexactitude (Héту, 2019). L'aidant(e) remarque alors ou sent une hésitation chez l'aidé(e). Il y a également de fortes chances que l'aidé(e) précise que « ce n'est pas ça qu'il (elle) veut dire », et même qu'il (elle) décroche de l'entretien si les inexactitudes se répètent (Héту, 2019). Cependant, dans le cas où l'aidé(e) manque de confiance en lui (elle), il peut arriver qu'il (elle) acquiesce même si l'aidant(e) a manqué sa reformulation.

