

# Reformuler

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. Cela enclenche ou alimente le dialogue. Nous le faisons souvent dans la conversation courante, sans nous en rendre compte. Mais nous pouvons nous entraîner à mieux reformuler !

Voici les principales techniques de reformulation :

## 1. Reformulation écho (ou perroquet)

La version la plus simple est la reformulation écho qui consiste tout simplement à répéter les paroles de votre interlocuteur. Comme un perroquet ! Reformulation écho, Coco ?

Ex : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. »

Reformulation écho « J'entends, tu te sens fatigué. »

Effet : montre que l'on a écouté, éventuellement que l'on est empathique, mais sans aller plus loin.

On peut aussi l'utiliser pour relancer l'échange après une phrase laconique. Utile avec ceux qui parlent peu !

Ex : « En ce moment c'est difficile, je me sens fatigué. » – « Fatigué? »

« Je vais changer de stratégie. » – « Tu vas changer de stratégie? »

## 2. Reformulation miroir (ou reflet)

En reformulation miroir, vous reformulez les propos avec vos propres mots, en paraphrase.

C'est l'idée de « En d'autres termes... »

Amorces :

En d'autres termes,...

Si j'ai bien compris,...

Si je comprends bien,...

Tu veux dire que...

Effet : Un cran plus loin que l'écho, la reformulation miroir montre que vous vérifiez votre compréhension.

Une vraie marque d'intérêt, et si c'est réussi, l'interlocuteur se sent compris. Moins vous êtes sûr.e de votre coup et plus les précautions oratoires sont nécessaires (« si j'ai bien compris », forme interrogative etc.)

Ex : « Je ne suis pas d'accord pour refaire ce travail si le surcroît de travail n'est pas facturé. »

« 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? »

## 3. Reformulation résumé (ou synthèse)

La reformulation résumé fait une synthèse de qui a été dit par votre interlocuteur. Ce qui suppose que vous l'avez bien écouté depuis le début ;)

Amorces :

En résumé, tu me dis que...

Si je résume,...

Au final,...

En synthèse, ce que je comprends c'est...

En deux mots,...

Effet : avec certaines personnes prolixes, la reformulation résumé s'avère bien utile pour garder le fil et recentrer le propos. Elle aide à dégager l'essentiel d'une mare de détails.

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 te 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)

Cette option va plus loin, 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 ! » – « Tu veux dire que tu ne peux pas le laisser envoyer des messages intempestifs à son client ? » / « Tu veux dire que tu ne peux pas le laisser donner une image négative de notre entreprise ? »

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.)

Source : <https://kolibricoaching.com/art-de-coacher/les-techniques-de-reformulation/>