

La reformulation

La reformulation sert à renvoyer à celui qui parle l'essentiel de ce qu'il vient dire en étant fidèle à sa pensée.

Cette technique exige une très grande disponibilité à écouter, comprendre et clarifier ce qui est dit.

La reformulation est une forme de message en retour qui montre qu'une communication réelle s'est établie entre les deux interlocuteurs.

On peut utiliser la reformulation pour :

- Faire prendre conscience à quelqu'un de ce qu'il a réellement dit
- Mettre en évidence un point important
- Souligner un désaccord ou un accord
- Poser des jalons permettant de progresser vers une solution qui ne risque pas d'être remise en cause...

Pour être efficace, une reformulation doit être :

- Fidèle : ne rien ajouter ou omettre de ce qui a été dit
- Concise : ne donner que l'essentiel de ce qui a été dit
- Intelligible et simple : être facilement comprise et acceptée par tous
- Employée à bon escient : une utilisation trop fréquente alourdit la discussion.

Dans la reformulation, on ne doit pas :

- Juger, approuver ou désapprouver
- Interpréter à sa manière, à partir d'un élément particulier, ou réduire à une affirmation générale ce qui vient d'être dit
- Donner une solution en même temps qu'on prétend reformuler

La reformulation consiste à formuler, avec d'autres mots, ce que l'interlocuteur vient de dire, de telle sorte que celui-ci soit d'accord avec la reformulation proposée.

Habituellement, la reformulation commence par :

« Ainsi, selon vous... »

« En d'autres termes, vous me dites que... »