



alter ego

Outil de communication :

La reformulation

Afin de reformuler de façon constructive, nous pouvons :

- Poser des questions ouvertes à l'interlocuteur afin qu'il y réponde et ouvre le dialogue
- Ecouter activement en n'oubliant pas d'émettre des signes d'écoute tels que le regard, le hochement de tête ou encore des sons qui font comprendre à l'interlocuteur qu'il est écouté.
- Utiliser les différentes formes de reformulation :

1. La reformulation « écho » :

« Je me sens fatigué... » → « Je comprends, tu te sens fatigué. »

⇒ Montre qu'on écoute l'autre et que l'on est empathique.

« Je me sens fatigué... » → « Fatigué ?! »

⇒ Permet de relancer l'échange

⇒

2. La reformulation « miroir » :

« En d'autres termes, tu veux dire que... »

⇒ Reformuler avec nos propres mots, avec d'autres termes : on paraphrase.

« Je ne suis pas d'accord pour refaire ce travail s'il n'est pas facturé ! » → « Si je comprends bien, tu ne veux pas reproduire ce travail si tu n'es pas payé pour cela, c'est bien ça ? »

⇒ Montre que vous vérifiez votre compréhension, ce qui est une marque d'intérêt.

⇒ L'interlocuteur se sent compris.

3. La reformulation « résumé » :

« Si je résume », « au final », « en deux mots », « en résumé, tu me dis que »,...

⇒ Permet de garder le fil, dégager l'essentiel et recentrer les propos.



alter ego

« Au fond, ce qui te pose problème... »

⇒ Permet à l'interlocuteur de préciser sa pensée si la synthèse ne lui convient pas

→ « Non, pas exactement... »

→ « Oui, il y a aussi que... »

4. Reformulation « clarification » :

Permet de voir au-delà de ce qui a été dit, de chercher le concret, le précis. Permet également de faire préciser à l'interlocuteur ses propos, et sa pensée.

« Le chef d'équipe va nous claquer entre les doigts. » → « En clair, tu veux dire qu'il va poser sa démission ? »

⇒ On utilise ce qu'on a compris entre les lignes, on déduit.

« 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 ? »

⇒ Permet de proposer un nouvel angle de vue à l'interlocuteur pour le faire réfléchir.

Si on utilise la technique des questions pour clarifier les propos de l'interlocuteur, il faut utiliser des **questions OUVERTES**.