



Chapitre d'ouvrage

Exercice 6. Exercices de reformulation simple

Par Roger Mucchielli

Pages 138 à 142



Article

Auteur(e)s

Sur un sujet proche

Feuilleter

PDF

Plan	X
Exercices individuels	
Première étape	
Deuxième étape	
Troisième étape	
Exercices de reformulation en session	
Exercices collectifs	

Exercices individuels

Première étape

À l'occasion d'entretiens personnels avec des personnes différentes, essayez de faire l'effort de compréhension pur et simple de ce que l'autre veut exprimer, et reformuler ce qui vous est dit, de façon à obtenir l'accord de l'autre sur votre reformulation.

Pour vous aider, je vous conseille de garder présente à l'esprit cette question unique : « Qu'est-ce que cela signifie de son point de vue ? »

Après avoir écouté un premier ensemble d'impressions de la part de l'autre sur une question qui le concerne ou qui lui tient à cœur, essayez de reformuler, c'est-à-dire de refléter en d'autres termes ou de résumer l'essentiel... de ce que vous venez d'entendre. Commencez systématiquement votre réponse par des formules du genre de :

À ton (votre) avis...
Ainsi tu penses (vous pensez) que...
Si j'ai bien compris, tu dis (vous dites) que...
Ton (votre) sentiment est que...

Si l'autre s'étonne de ce système (ce qui est très peu probable), dites simplement la vérité, à savoir : « J'ai décidé de commencer par bien comprendre ton (votre) point de vue avant d'avoir une opinion personnelle... Continue (continuez) donc à m'expliquer comment cela se passe pour toi (vous), etc. »

Après avoir obtenu une certaine somme d'informations grâce à cette relance de l'expression d'autrui, faites une synthèse de ce que vous avez compris. Vous pourrez ensuite donner votre point de vue ou décider de ce que vous devez faire, à condition d'avoir obtenu l'accord de votre interlocuteur sur votre synthèse.

S'il n'est pas d'accord... laissez-le rectifier, et... recommencez.

Deuxième étape

Si vous pouvez trouver un partenaire plaisant, demandez-lui de jouer avec vous un moment à la reformulation de ce que vous allez dire.

Expliquez-lui du mieux possible ce qu'il doit faire.

Choisissez un thème personnel qui vous tient à cœur et commencez à l'exposer.

Analysez (sur des feuilles séparées que vous collerez dans ces pages), vos sentiments intimes devant les erreurs de reformulation de la part de l'autre, c'est-à-dire devant les différentes manières dont vous n'avez pas été compris.

Cet exercice est particulièrement efficace. Refaites-le avec plusieurs personnes successivement.

Troisième étape

Après les exercices de la 2^e étape, intervertissez les rôles avec l'accord de votre partenaire.

Pour des exercices en session ou pour votre entraînement personnel dans le cadre de cet exercice, voici quelques thèmes d'entretiens-interviews :

- Quelles sont les situations de l'existence qui vous sont les plus désagréables, les plus difficiles à supporter ?
- Y a-t-il un mot, un concept, une idée, qui résume pour vous l'idéal, la valeur suprême ? Quel est ce mot et que signifie-t-il pour vous ?
- À la suite des diverses expériences que vous avez faites de la vie, et de ce qu'on pourrait appeler votre expérience de l'existence humaine au sens large, quelle est actuellement votre conception de la vie ?

En bonne méthode, vous devez formuler ce thème (si c'est vous l'interviewer) et ensuite procéder par reformulation-reflet, reformulation-synthèse ou reformulation-clarification, sans aucune autre forme d'intervention.

Exercices de reformulation en session

Divisez votre groupe total en petits groupes de 5 personnes. Sur ces 5 personnes, demandez un(e) volontaire pour exposer une situation vécue qu'il (elle) connaît bien et dont il (elle) incarnera le personnage principal.

Cette personne sera, par convention, l'interviewé(e).

Les 4 autres seront les interviewers.

Disposez chaque groupe de manière que l'interviewé(e) soit en face des 4 autres qui sont côte-à-côte. Répartissez les groupes en plusieurs lieux espacés pour éviter les gênes et les bruits parasites.

Consignes à donner à l'interviewé(e) :

« Vous connaissez donc bien le cas que vous allez exposer. Vous essayerez de le faire comprendre du mieux que vous pourrez à vos partenaires. Après chaque « période » de votre récit (ce qui varie entre 1 et 3 ou 4 phrases), vous attendrez que, à tour de rôle, chaque interlocuteur réponde quelque chose. Quand ils auront tous parlé, vous reprendrez votre récit sans tenir compte de leur réponse et en continuant obstinément à exposer le cas comme si vous aviez été compris(e). »

Consignes à donner aux interviewers :

« Votre partenaire va vous exposer un cas vécu qu'il (elle) connaît bien et il (elle) procédera à son gré et à son rythme. Après chaque période du récit, pendant qu'il (elle) marque un temps d'arrêt, vous allez, à tour de rôle et dans n'importe quel ordre entre vous, essayez de reformuler ce qui a été dit. » (Expliquez bien en quoi consiste la reformulation simple.) « Ne vous laissez pas suggestionner par ce que disent vos voisins, centrez-vous sur « le client » que vous avez à écouter. Votre client n'engagera pas de dialogue avec vous et reprendra son récit après vos réponses... ce qui vous donnera une nouvelle chance de reformuler, etc. »

Donnez ensuite le départ de l'exercice pour 15 minutes.

Au bout de 15 minutes, rassemblez tout le monde en grand groupe devant les interviewés(es) qui seront réunis(es) sur la scène face aux autres, et procédez à deux opérations :

- Interviewez le grand groupe (les interviewers) sur les difficultés rencontrées. Faites répondre aux uns par les autres dans le même groupe.
- Interviewez les personnes qui ont joué les rôles d'interviewés(es) au cours de la phase précédente et analysez à cette occasion les divers sentiments qui agitent celui (ou celle) qui s'explique sans être compris(e).

Prévoir 30 minutes pour ce débat si le grand groupe est de 15 à 20 personnes.

Puis faites reprendre l'exercice précédent en gardant les mêmes sous-groupes d'interviewers et en faisant une permutation circulaire des interviewés(es) (qui feront toujours le même récit mais à des interlocuteurs différents).

Le système peut durer jusqu'à ce que tout le monde soit passé devant tous les clients.

Dans une session de formation intensive à la reformulation, il est conseillé d'adopter une variante très efficace du même exercice, qui est celle-ci :

- 1^{er} temps : dispositif précédent pendant les 15 premières minutes
- 2^e temps : les interviewers de chaque cas se réunissent en petit groupe à part et discutent entre eux des difficultés rencontrées et des défauts que chacun(e) a remarqués chez les autres. Ceci pendant 15 autres minutes.

Pendant ce temps, le meneur de jeu réunit toutes les personnes qui ont joué les rôles de client, et les interviewe sur 2 points :

- leurs sentiments devant les diverses formes d'incompréhension ;
- leur appréciation d'ensemble sur les efforts faits par leurs partenaires.

Il prend en note tout ce qui est dit en ayant soin de marquer « premier passage ».

- 3^e temps : on renvoie tout le monde au même exercice que dans le premier temps, avec permutation des clients(es). 15 minutes.
- 4^e temps : identique au 2^e temps. Le meneur de jeu marque « second passage ».
- 5^e temps : identique au 3^e.
- 6^e temps : identique au 2^e et au 4^e. « Troisième passage », etc.

À partir du 3^e passage, les interviewés(es) commencent à remarquer les progrès nets de leur partenaires : le nombre des attitudes défavorables diminue, le nombre et la qualité des reformulations augmentent, le sentiment d'être écouté et compris se renforce, et (phénomène remarquable) ils (elles) sont amenés(es) à dire beaucoup plus de choses et à approfondir le cas présenté.

Rendre compte de tout ceci en grand groupe à la fin de l'exercice.

Exercices collectifs

Mise en pratique, au cours de la session ou des T.P. de groupe, des techniques de Irving Lee ou de Martin Maloney. Ces exercices sont repris de l'ouvrage *Communication et réseaux de communications*.

◆ **Technique de Irving Lee** : Dans un groupe en réunion-discussion à thème donné, on impose les règles suivantes :

- le participant qui expose son idée ne peut être interrompu avant d'avoir fini ;
- pendant ce temps et après, toute critique est interdite ;
- la discussion qui suit n'autorise que deux opérations : reformulation de l'opinion entendue ou demande de complément d'information à celui qui a parlé.

Cette phase étant épuisée, un autre participant a la parole pour donner sa propre opinion, et ainsi de suite.

◆ **Technique de Martin Maloney** : Après avoir fait entendre à un groupe un exposé d'un problème ou d'un cas particulièrement provocateur d'opinions antagonistes, on définit en accord avec le groupe les deux systèmes d'opinions contraires qui pourraient s'affronter. Puis on constitue ces groupes d'opinion. On demande à chaque groupe de désigner un « speaker ». Puis contrairement à ce qu'on attend, le speaker reçoit pour mission de défendre l'opinion de l'autre groupe et cela d'une manière qui satisfasse l'autre groupe.