

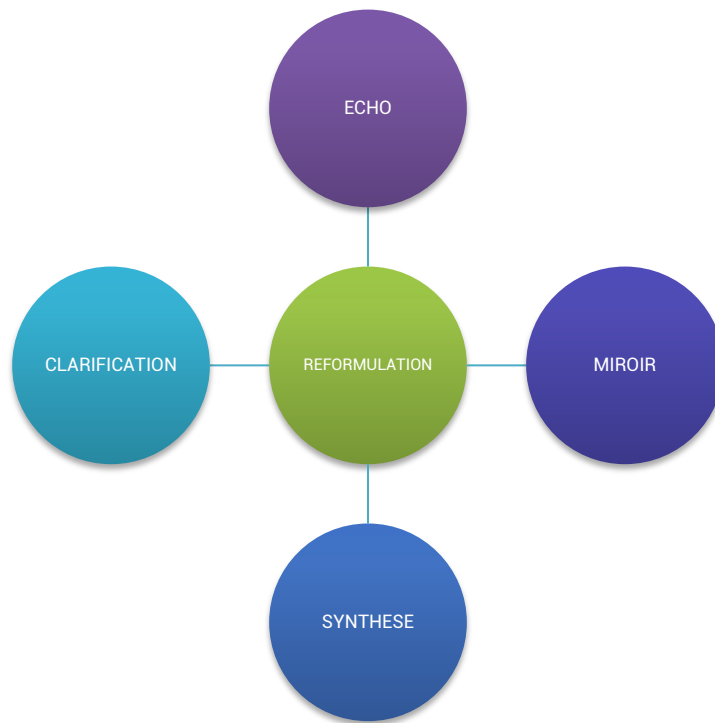
Module : Déléguer avec succès

Etape 3 : Du refus à l'acceptation

LA REFORMULATION

Au service de l'écoute active

4 types de reformulation



REFORMULATION ECHO

- ◆ La version la plus simple de la reformulation est la reformulation écho qui consiste à répéter un mot ou une petite partie de ce que vient de dire votre interlocuteur.
- ◆ Ne vous y trompez pas, c'est très difficile. Souvent, on se sent obligé d'ajouter des éléments pour justifier notre prise de parole. Se contenter de répéter prouve que vous avez écouté et que vous êtes tout simplement en empathie.
- ◆ Vous proposez à votre collaborateur d'aller plus loin en le mettant ainsi en confiance.

REFORMULATION MIROIR

- ◆ La reformulation miroir consiste à répéter les propos de l'autre mais en utilisant vos mots. Cela vous permet de vérifier que vous avez bien compris.
- ◆ Cette reformulation marquera également votre intérêt en vous impliquant un peu plus. Enfin, entendre son intention formulée avec vos mots relance le dialogue. Votre collaborateur sort de son cadre de référence et le met en partage avec le votre....puisque c'est en miroir ce que vous venez de faire également.
- ◆ Pour cela vous utiliserez des amorces de phrases de type : *En d'autres termes, si j'ai bien compris, Tu veux dire que, etc.*

REFORMULATION SYNTHÈSE

- ◆ La reformulation de synthèse, comme son nom l'indique est un résumé du propos de l'autre.
- ◆ Elle vous aide à maintenir le fil de la discussion en dégagant l'essentiel d'un excès de détails. Vous maintenez le cap. En choisissant de mettre l'accent sur un aspect ou deux du discours, vous resserrez volontairement le débat et opérez ainsi un recentrage sur ce qui vous semble le plus important.
- ◆ Par exemplarité, vous invitez également votre collaborateur à plus de précision.
- ◆ Vous pourrez utiliser des amorces de phrases de type : *Si je résume, Au final, en quelques mots, etc.*

REFORMULATION CLARIFICATION

- ◆ La reformulation de clarification, par définition, clarifie les choses. Vous allez au delà de ce que votre collaborateur a dit en reformulant non seulement le propos, mais également ce que vous avez perçu entre les lignes.
- ◆ Cela vous permet de proposer un nouvel angle de vue à votre interlocuteur. C'est parfois nécessaire pour faire avancer la discussion. Attention cependant, votre cadre de référence s'exprime nécessaire dans ce type de reformulation, vous êtes au tout début de l'interprétation.
- ◆ N'hésitez pas à l'exprimer clairement en disant par exemple : *Autrement dit, si je comprends bien, cela revient à dire que, etc.*