

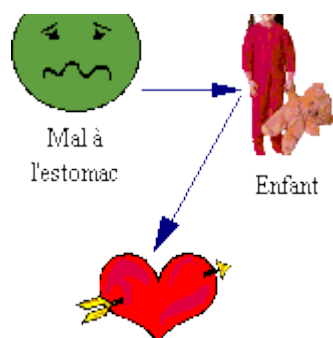
## La "reformulation" et le reflet du sentiment.

La technique consiste à ...

1. ... **identifier les sentiments** de l'interlocuteur à partir de ce qu'il nous dit et surtout au départ de ce que nous observons de son comportement.
2. ... les **simplifier** en émotions de base.
3. ... **refléter** les émotions de l'interlocuteur en les reformulant.

Reformuler, ce n'est pas répéter mais redire avec d'autres mots ce que l'interlocuteur a dit. La reformulation est un instrument de l'écoute. Elle sert à améliorer la qualité de la relation, à encourager la parole de chacun, à la mettre en valeur. Elle sert aussi à vérifier, à rectifier, à nuancer ce qui a été prononcé.

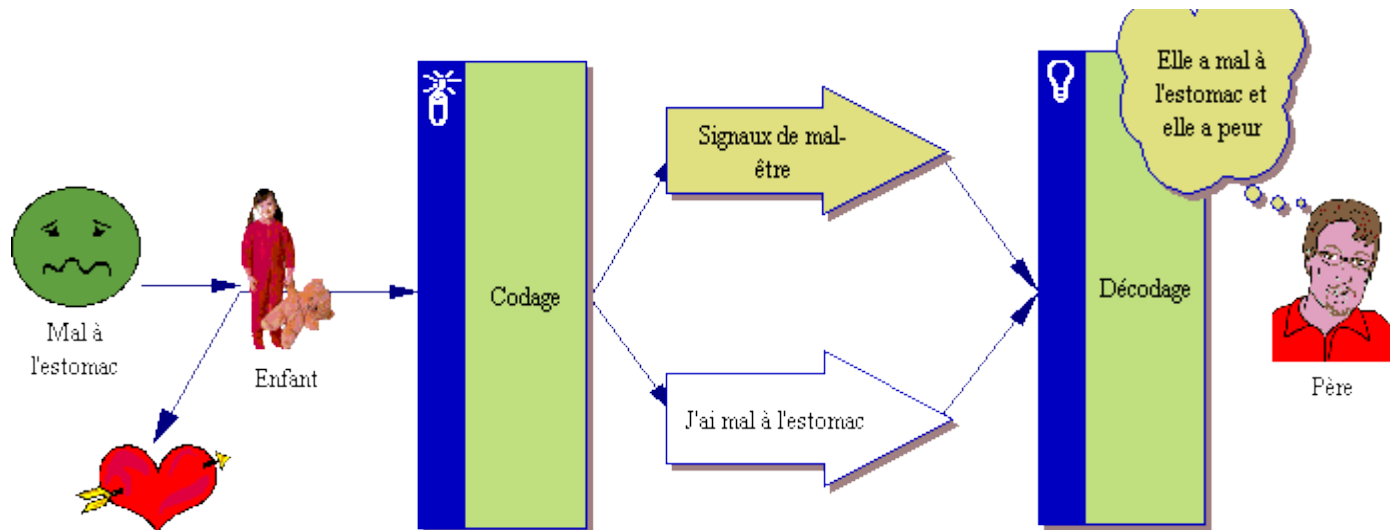
Prenons le cas d'un enfant qui a mal à l'estomac.



En vue de se libérer de la douleur (état de déséquilibre), l'enfant devient un « émetteur » ; il communique avec l'espoir que cela va lui apporter un soulagement. Il ne peut pas communiquer littéralement ce qu'il ressent à l'intérieur de lui-même (sa faim) car la faim est un ensemble de réactions physiologiques complexes qui se produisent à l'intérieur d'un organisme d'où elles ne peuvent sortir.

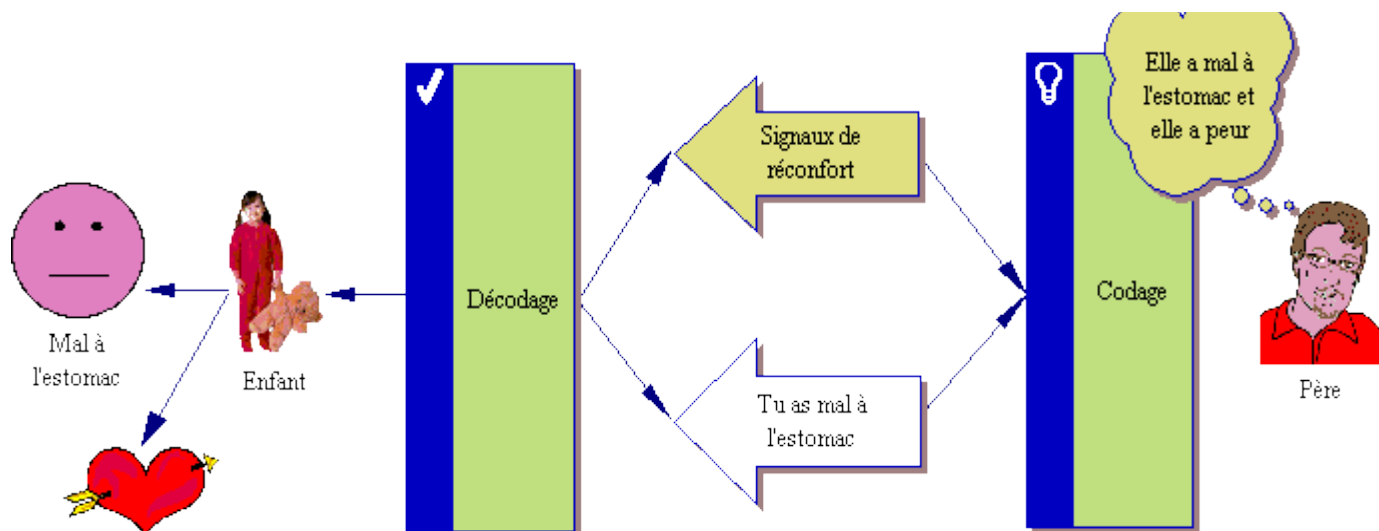
Alors, pour manifester sa douleur à quelqu'un d'autre, il doit choisir des signaux qui puissent faire comprendre ce qu'il veut exprimer. Dans ce cas-ci : «J'ai mal à l'estomac» Ce procédé s'appelle le «codage». l'enfant choisit un code.

Supposons que. dans ce cas particulier, l'enfant choisisse le code : «Papa, j'ai mal à l'estomac».



Si la père décode correctement, il comprendra que l'enfant a mal et ressent de la peur.

Il lui enverra un message de reformulation avec le reflet du sentiment.



Dans la technique de la "reformulation", le récepteur essaie de comprendre ce que ressent l'émetteur, de saisir ce que son message veut dire. Ensuite, il traduit ce qu'il a compris dans ses propres mots et renvoie le message à l'émetteur pour vérification. Le "receveur" ne transmet pas son propre message. comme une évaluation, une opinion, un conseil un raisonnement, une analyse ou une question. Il retourne seulement ce qu'il pense être le sens véritable du message de l'émetteur, rien de plus, rien de moins.

Voici quelques exemples d'écoute active:

Exemple n°1:

Enfant : (Il pleure) Martin m'a enlevé mon camion.

Éducateur : Tu en es malheureux, tu n'étais pas content lorsqu'il fait ça.

Enfant : Oui !

Exemple n°2:

Enfant : Je n'ai personne avec qui jouer depuis que François est parti en vacances avec sa famille. Je ne sais plus quoi faire pour m'amuser.

Éducateur : Tu t'ennuies car tu n'as plus François pour jouer avec toi et tu te demandes ce que tu pourrais faire pour t'amuser.

Enfant : Oui, j'aimerais bien trouver quelque chose à faire.

Exemple n°3:

Jeune : C'est incroyable comme j'ai un mauvais professeur cette année ! Je ne l'aime pas. Elle dispute tout le temps.

Éducateur : On dirait que tu es vraiment déçue de ton professeur.

Jeune : Oui ! Bien sur !

Exemple n°4:

Enfant : (Sourire et tête bien haute) Eh, papa, tu sais quoi ? J'ai été accepté par l'équipe de ballon.

Éducateur : Tu en es vraiment fier, n'est-ce pas ?

Enfant : Tu peux le dire.

Exemple n°5:

Jeune : Papa, quand tu étais jeune, qu'est-ce que tu aimais chez les filles ? Qu'est-ce qui te faisait aimer une fille ?

Parent : Il me semble que tu es préoccupée. Tu te demandes ce qu'il te faut pour plaire aux garçons ? Est-ce que c'est ça ?

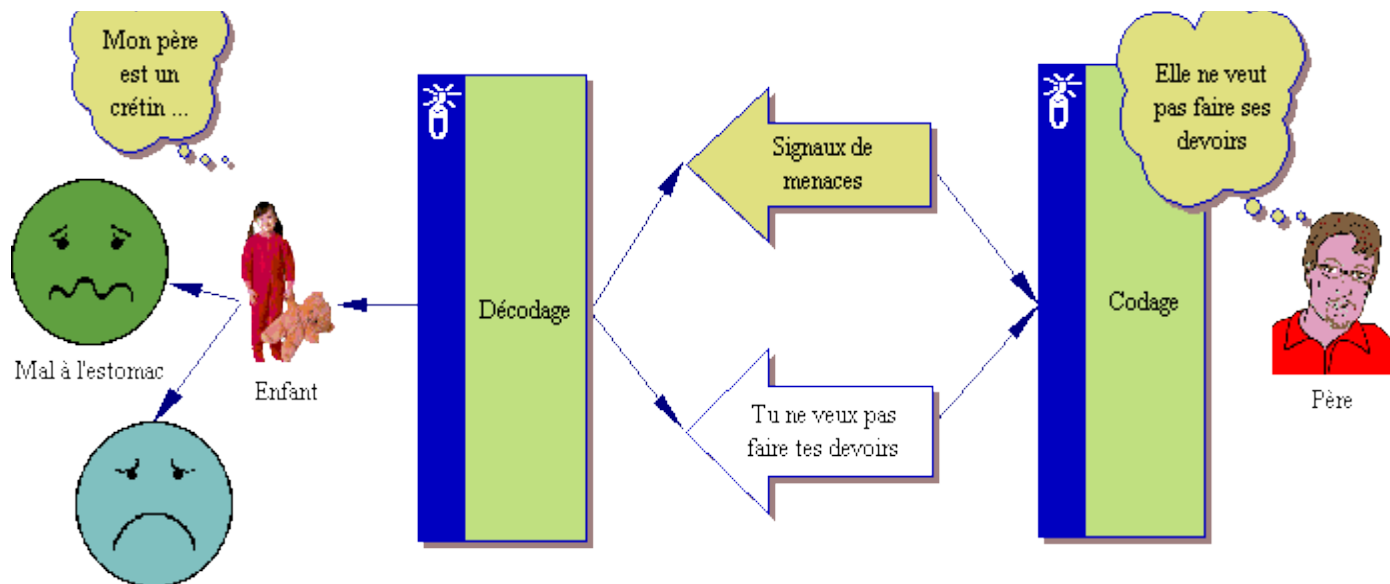
Jeune : Oui. J'ai l'impression que les garçons ne m'aiment pas et j'aimerais savoir pourquoi.

Dans chacun de ces exemples, l'adulte a décodé relativement correctement le sentiment de l'enfant ; il a bien compris l'émotion ou la constellation d'émotions qui s'agitent à l'intérieur. Chaque fois l'enfant confirme après coup la justesse de l'interprétation du parent par des expressions qui signifient : "Tu m'as bien compris".

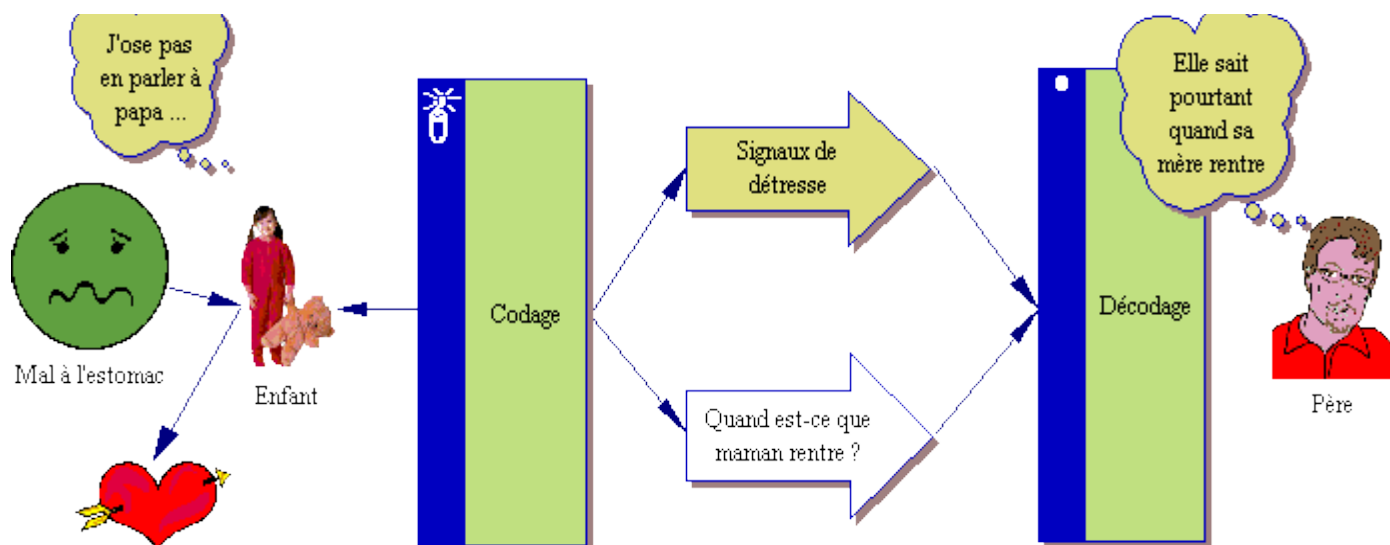
Malheureusement, notre interlocuteur ne nous envoie pas toujours un message clair et limpide sur l'état de ses émotions.

Nous ne disposons pas non plus toujours d'indices non verbaux suffisants pour identifier son état émotionnel.

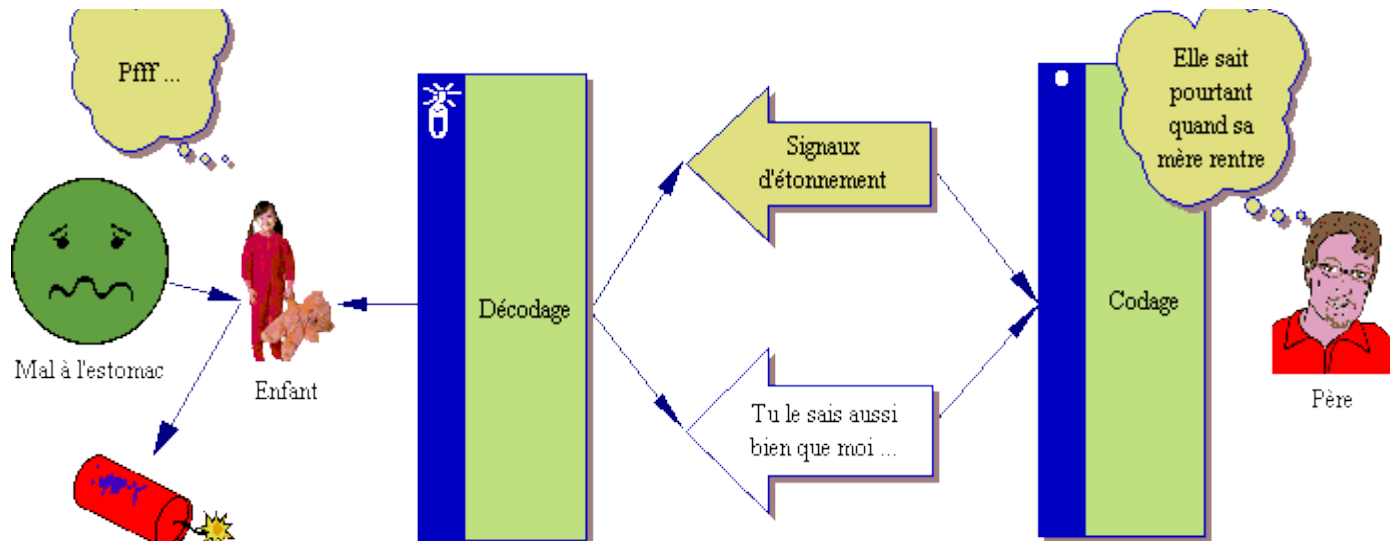
Le problème peut venir d'une erreur d'interprétation de l'adulte. Le père peut interpréter que l'enfant a envie de ne pas faire ses devoirs pour pouvoir aller jouer avec ses amis, il n'a pas compris correctement et le processus de communication est rompu. L'enfant ne le sait pas, ni le père, parce que l'enfant ne peut pas lire les pensées de son père pas plus que le père ne peut y parvenir pour son enfant.



Pour l'exemple de l'enfant qui a mal à l'estomac, il peut arriver qu'il n'a pas envie d'en parler à son père. Il préférerait le dire à sa mère qui n'est pas là, il peut donc coder son message très maladroitement et demander "Quand est-ce que maman rentre ?".



Le père risque de lui répondre "Tu le sais aussi bien que moi ... Elle rentre à 17h". Et l'enfant va rester avec sa charge émotionnelle.



C'est souvent là que le processus de communication se brise entre deux personnes : le récepteur interprète mal le message de l'émetteur et ni l'un ni l'autre ne se rendent compte du malentendu qui existe.

Il va donc bien falloir essayer de creuser, de clarifier ce qui se passe.

### **Les questions de clarification.**

Le problème est d'autant plus important que nous ne disposons pas du temps nécessaire pour mener un entretien non directif (Les exemples ci-dessus illustrent des entretiens de type non directif).

Il faut alors glisser vers un mode semi-directif en posant des questions de clarification.

La difficulté c'est que poser des questions oriente fréquemment les réponses.

Muccheli rapporte dans un de ses ouvrages cette enquête américaine où les personnes chargées de questionner un public tiré au sort orientaient significativement les résultats de leur enquête en fonction de leurs convictions.

Il est aussi plus que probable que des indices non-verbaux orientaient les réponses des personnes questionnées en approuvant ou désapprouvant certaines réponses.

Gordon souligne aussi que la question posée maladroitement peut constituer une agression pour l'interlocuteur.

Par exemple si en croisant une personne au visage pâle, qui baille. Je lui envoie "Tu as passé la nuit à faire la fête ?" alors qu'en fait il a été malade toute la nuit, je risque de passablement l'énervé.

La problème est donc de poser des questions sans orienter la réponse et sans agresser l'interlocuteur.

Il va falloir questionner à petites touches et sans brusquer l'interlocuteur, de manière à installer et conserver la confiance.

Lorsque l'émetteur encode son message, il peut, selon les théoriciens de la Programmation Neuro Linguistique commettre trois types d'erreurs qui rendent la compréhension difficile:

Version complexe.

- Les erreurs sémantiques.

L'émetteur utilise des mots dont le sens n'est pas reconnu par tous de la même manière. Ils ne décodent pas de la même manière.

L'émetteur utilise un raisonnement qui est erroné.

Erreur	Réponse	Effet prévisible
<b>Sémantique.</b> Il me rend triste.	En quoi est-ce qu'il te rend triste ?	Retrouve la relation de cause à effet.
<b>Raisonnement incomplet.</b> Il ne m'aime pas.	Comment te rend-t-il triste ?  Comment le sais-tu ?	Retrouver un exemple.  Retrouve l'origine de l'information (équivalence complexe).
<b>Raisonnement erroné.</b> Elle me regarde de travers; elle me déteste.	En quoi est-ce que le fait de te regarder de travers prouve qu'il te déteste ?  Est-ce que tu as déjà regardé de travers quelqu'un que tu ne détestais pas ?	Retrouve l'équivalence complexe.  Retrouve un contre-exemple.
<b>Raisonnement avec présupposé.</b> Si mon père savait comme je souffre, il ne ferait pas ça.	En quoi souffres-tu ?  Que fait ton père ?  Comment sais-tu qu'il ne sait pas ?	Spécifie le verbe (souffrir).  Spécifie ce que fait le père.  Retrouve l'équivalence complexe.

- Les généralisations.

L'émetteur part sur un raisonnement mental qui généralise son décodage de la réalité.

Erreur	Réponse	Effet prévisible
<b>Généralisation abusive.</b>	Jamais ?	Retrouve un contre-exemple.
Elle ne m'écoute jamais.	Que se passerait-il si elle t'écoutait ? (Correction infos manquantes)	Retrouve les résultats attendus ou craints.
Benjamin ne fait rien que de m'embêter.	Il n'y a pas au moins un moment où Benjamin fait autre chose ?	Contre exemple.
<b>Généralisation abusive + Raisonnement avec présumé.</b>	Que se passerait-il si tu ne le faisais pas ?	Retrouve le résultat.
Je dois prendre soin d'elle.	Qu'est-ce qui se passerait si tu le faisais ?	Retrouve la cause.
Je ne peux pas lui mentir.	Qu'est-ce qui t'en empêche ? C'est quoi communiquer ?	
<b>Sémantique + Généralisation.</b>	Peux-tu me donner un exemple ?	Faire préciser le sens.
La communication est mauvaise entre nous.	Qui veut communiquer quoi à qui ?	Réalise que c'est un processus. Spécifie le verbe; retrouve les suppressions.

- Les informations manquantes.

Il manque des données qui permettraient de comprendre ce qui se passe ou la manière dont l'interlocuteur se représente la réalité.

Erreur	Réponse	Effet prévisible
<b>Suppression simple.</b>	A propos de qui ?	Retrouve ce qu'il a supprimé.
Je suis en colère.	A propos de quoi ?	
<b>Suppression de l'index de référence.</b>	Qui ne t'écoute pas ?	Retrouve l'index de référence.
Ils ne m'écoutent pas.	Qu'est-ce qui n'a pas d'importance?	
Cela n'a pas d'importance.		
<b>Suppression de comparatif.</b>	C'est mieux que quoi ?	Retrouve l'autre terme de comparaison.
C'est mieux de rester.	Plus intelligent que qui ?	

Il est plus intelligent.

**Verbes non spécifiques.**

Il m'a rejeté.

Comment t'a-t-il rejeté ?

Précise le verbe.

Elle m'a fait "chier".

Comment t'a-t-elle fait "chier" ?

Qui disait ça ?

**Origine perdue.**

Mal pour qui ?

Retrouve la source de la croyance.

C'est mal de mentir.

Comment sais-tu que c'est mal ?

Retrouve l'origine (moi).

Qu'est-ce qui te fait dire que c'est mal ?

Retrouve sa stratégie sensorielle.

Si nous reprenons maintenant l'épisode de la petite fille et de son père, le père devrait formuler à sa fille la demande suivante :

- Que va-t-il se passer si maman rentre ? (Faire anticiper)
- Je vais pouvoir lui parler.
- Il y a quelque chose que tu as envie de dire ? (Faire préciser information manquante)
- Oui.
- Tu as envie de m'en parler ? (Inviter à en parler)
- Non ?
- Qu'est-ce qui pourrait arriver si tu m'en parlais ? (Ne pas s'énerver suite à la blessure du refus + Faire anticiper)
- J'ai peur que tu te fâche. (Ne pas s'énerver suite au jugement de l'enfant + Identifier l'émotion)
- Tu as peur que je réagisse en me mettant en colère. (Reflet de l'émotion)
- Oui.
- Qu'est-ce que tu dirais à maman et que tu n'oses pas me dire? (Faire anticiper)
- Je te promets que je ne me mettrai pas en colère. (Rassurer)



Etc ...

Plus loin que ces questions de clarification, plus loin que ces reflets des émotions, il y a surtout une logique de **CONFIANCE** et de **NON VIOLENCE**.

Cette logique est perceptible à travers notre comportement non verbal et nos échanges verbaux.

Version simplifiée.

Ce tableau de la version complexe est difficile à utiliser au jour le jour. Je vous en propose donc une version simplifiée où les erreurs sont regroupées selon trois grandes catégories.

Quand des données manquent ou sont incomplètes, nous avons des erreurs d'encodage.

On peut les regrouper en 3 catégories:

- La panne de sens => Il y a plusieurs interprétations possibles
- La panne logique => Il y a quelque chose qui n'est pas logique dans le raisonnement de l'interlocuteur mais surtout dans ce qu'il me dit.
- Les information(s) manquante(s) => Des informations manquent qui pourraient nous aider à comprendre.

Par contre du côté des questions à poser on n'est pas plus avancé que dans la version complexe.

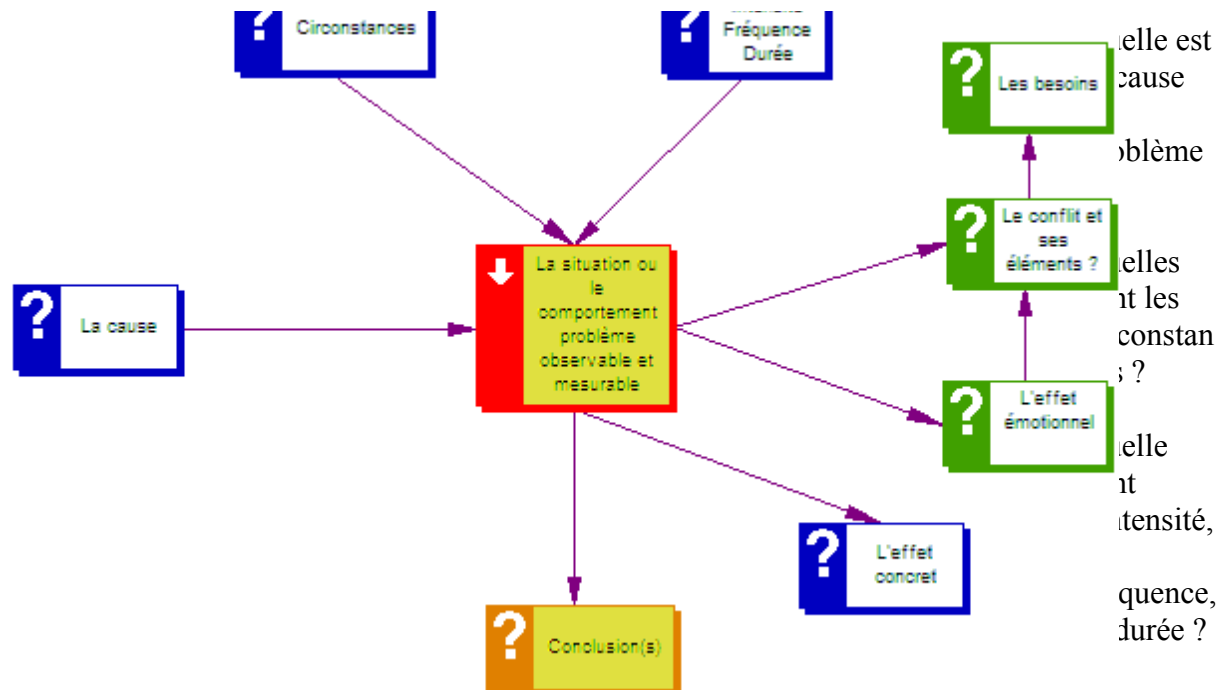
Je vous suggère donc de vous tourner vers la clarification par check-list.

Clarification par check-list.

Lorsqu'on doit aider une personne à clarifier son problème, il faut vérifier si les éléments nécessaires à identifier le problème clairement sont présents.

On va s'assurer que la **situation** et / ou le **comportement** à problème peuvent être décrits en termes **observables** (perceptibles par un des cinq sens) et **mesurables** (un début, une fin, une **intensité**, une **fréquence**, une **durée**).

Nous allons donc vérifier si tous les éléments nécessaires à la compréhension sont présents et dans le cas contraire à poser des questions non dirigées (une question non dirigée est une question qui n'oriente pas la réponse) sur les points manquants.



4. Quel est le conflit ?
5. Quel est l'effet émotionnel ?
6. Quel est l'effet concret ?
7. Quelle est ou quelles sont les conclusions ?
8. N'existe-t-il pas une alternative au conflit ?

1. Ma mère  
est âgée.
2. Ma mère  
vit seule  
dans un  
quartier  
où se  
commette  
nt des  
agressions  
.
3. Un  
voyage de  
15 jours  
cette  
année.  
Une  
agression  
par jour  
dans le  
quartier  
de ma  
mère.
4. Besoin  
d'être  
aimé  
(estime de  
soi) >  
Besoin de  
nouvelles  
expérienc  
es  
(réalisatio  
n de soi)
5. J'ai peur  
pour ma  
mère >  
J'ai besoin  
de partir  
en  
vacances.
6. Je vais

m'en  
vouloir  
s'il lui  
arrive  
quelque  
chose.

7. Je ne  
peux pas  
partir en  
vacances.
8. Avez-  
vous  
recherché  
une autre  
solution ?