

Fiche 16 - Ecoute active, écouter pour comprendre : La reformulation

Les raisons de son usage, les différentes modalités

Redire ce qui vient d'être dit pour:

1 Inviter la personne à poursuivre pour lui permettre d'approfondir son idée.
C'est la **reformulation stricte "miroir"** la personne poursuit.

2 Vérifier que l'on a bien compris ce que vient de dire la personne. **Reformulation qui reprend l'idée globale.** On demande une validation à la personne qui s'exprime.

3 Permettre une appropriation collective de ce qui se dit. Proposer une reformulation avec des mots différents pour clarifier l'idée ou en mettre en évidence deux aspects distincts contenus dans le propos. **Reformulation clarifiante.**

La personne valide ou non (sinon il y a risque de reformulation sélective ou interprétative).

Effets

Oblige l'animateur à se concentrer sur l'écoute et la compréhension des personnes.

Instaure un climat où chacun a le sentiment d'être pris en considération.

Permet aux personnes de progresser dans leur réflexion, permet aux idées exprimées d'être plus élaborées.

La parole produite et travaillée est celle des participants.

On s'interdit les « contenus additifs »

- Jugement de valeur
- Propositions d'hypothèses, d'explications,
- Interprétations.

Ce qui vient du formateur et qui n'a pas été exprimé par la personne.

Ecoute active : Le questionnement

Le questionnement sert à :

Relancer une réflexion, encourager une personne ou un groupe à s'exprimer davantage.

Solliciter la participation du groupe.

Mieux comprendre, approfondir, développer, nuancer une remarque, une proposition, une attitude, une situation.

(S'informer, comprendre)

Mettre en évidence différents aspects d'un problème ou d'une situation.

Le questionnement est au service du « questionné », il doit l'aider à exprimer son expérience, à approfondir, à éclaircir son avis, ses idées.

Les risques :

Etre inquisiteur, ce qui peut entraîner la méfiance et l'agressivité.

S'il est interprétatif, risque de faire perdre à l'interlocuteur le fil de sa pensée.

Les différents types de questions et leur intérêt :

-La question ouverte : Sollicite l'avis, l'opinion de l'interlocuteur. Connaître son interlocuteur, provoquer une réflexion, amorcer une discussion. Risque de digression.

-La question exploratrice : Qui, quand, comment, ou, pourquoi...?

Pour amorcer un dialogue, en savoir plus, approfondir un point, faire le tour d'un problème. Elle revêt un aspect directif.

-La question de clarification : « Comment vous l'expliquez ? » « Pouvez-vous nous en dire plus ? » « Pouvez-vous expliquer ? » « Vous pensez à quoi ? ». Permet de sortir des évidences, d'aller dans le développement de l'idée de la personne qui s'exprime.

-La question fermée : réponses: oui, non, je ne sais pas (prise de position, expression d'un accord). Donne peu de renseignements.

-La question alternative : Un choix entre deux termes d'une alternative.

"Parmi ces deux options laquelle vous paraît la plus envisageable?"

Recentre la réflexion, force la décision. Elle peut être perçue comme manipulatrice et provoquer des résistances.

-La question retour. On propose à la personne ou au groupe de trouver la solution par elle-même.

Etre attentif à ce que la question sollicite l'expérience des participants, questionner c'est faire émerger des informations que seul possède la personne que l'on questionne. Questionner c'est faire participer.

Le contenu de question doit être lié à l'expérience des participants. On les invite à s'exprimer sur ce qu'eux seuls connaissent.

Exemple de questions :

- Qu'est-ce que vous voulez dire quand vous dites cela ? A quoi vous pensez quand vous dites cela ?

- Sur quoi vous appuyez pour dire ça ?

- Qu'est-ce qui vous fait dire cela ? Qu'est-ce qui t'amène à faire cela, à dire cela ?

- Vous pourriez nous dire un peu plus ?

1 Définition

Ici on entend par « synthèse » le résumé organisé des principales idées produites,

- suite à un échange,
- suite à un temps de travail collectif (séquence),
- suite à une réunion.

Ou encore la mise en évidence du résultat auquel le groupe est arrivé.

2 Pourquoi avoir recours à la synthèse en réunion

Suite à un temps de travail, à une réunion :

La synthèse est indispensable, elle rend visible la progression du groupe vers son objectif, elle rend visible pour tous le résultat atteint, elle met également en évidence les points importants du travail produit : décisions, points d'accord ou de désaccord...

Suite à un échange avec un participant, entre participants :

La synthèse permet de reconnaître l'expression des personnes et l'appropriation collective des idées exprimées par une personne ou au cours d'un échange.

La synthèse est la mémoire des réunions, elle les relie les unes aux autres.

3 Comment procéder

La synthèse s'appuie sur l'objectif et se réalise à partir de la production des personnes.

La production d'un groupe, la teneur d'un échange nous donne le contenu disponible pour la synthèse.

L'objectif nous permet, de mettre en évidence les points importants de la production mais aussi d'évaluer cette production. La synthèse permet ainsi à un groupe de savoir où il en est rendu et de prendre la mesure du travail à poursuivre.

Une synthèse comprend donc plusieurs différents éléments :

- La mise en évidence des éléments produits en liens avec l'objectif : identifier le résultat auquel on est parvenu.
- La mise en évidence d'éléments importants pour la suite du travail : les éléments de débat, les points d'accords fondamentaux, les points à clarifier...
- L'évaluation de la progression : par rapport à ce que l'on avait prévu, voilà où nous en sommes rendus et ce qu'il faut poursuivre...

La nature de la synthèse d'une réunion est donc à chaque fois spécifique : liste de propositions, points de débat, programme de travail, modalités d'organisation...

Les éléments produits qui ne correspondent pas à l'objectif ne sont pas à exclure de la synthèse, mis en évidence, gardés en mémoire ils pourront si nécessaire être valorisés à une autre occasion.

4 Intégrer la synthèse à la préparation.

La préparation de la réunion doit comprendre la préparation de la synthèse : sous quelle forme, de quelle manière, avec quels moyens de recueil et de mise en forme des productions ?