

Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique

La reformulation (écoute active)

Evelyne Josse

2019

Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)

Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève), psychotraumatologue

www.resilience-psy.com

Sommaire

INTRODUCTION	1
DÉFINITION DE LA REFORMULATION	2
LE CONTENU DE LA REFORMULATION	3
LES AVANTAGES DE LA REFORMULATION	4
LES RÉACTIONS DE L'INTERLOCUTEUR/TRICE FACE À LA REFORMULATION.....	5
LES PRÉCAUTIONS D'USAGE	5
LES DIFFÉRENTS TYPES DE REFORMULATION	6
La reformulation-écho	6
La reformulation-reflet	7
La reformulation-résumé.....	9
ARTICLES DE LA SÉRIE	9
BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR	9

Introduction

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

On distingue deux méthodes d'écoute :

- ❑ **L'écoute passive.** Dans l'écoute passive, par son attitude, ses silences, des signes sonores (par exemple, « Hmm... ») et de brèves interventions verbales (mots, relances interrogatives), l'auditeur encourage son interlocuteur/trice à s'exprimer.
- ❑ **L'écoute active.** Dans l'écoute active, l'auditeur endosse un rôle dynamique :

- Il cherche à comprendre son interlocuteur/trice, à saisir le sens de ses propos et à capter ses émotions.
- Il teste la justesse de sa compréhension. Il veille à lever les malentendus et à corriger les erreurs d'interprétation personnelle.
- Par diverses techniques telles que la reformulation, il reflète à l'autre ce qu'il comprend de sa personne et de sa situation.

Dans cet article, nous aborderons une technique de communication d'écoute active : la reformulation.

Définition de la reformulation

Selon le dictionnaire « Le Petit Robert », reformuler signifie « formuler à nouveau, généralement de façon plus claire ». Dans le cadre de la relation d'aide, on entend par reformulation un ensemble de techniques relevant de l'écoute active. Elles consistent à reformuler, le plus souvent brièvement, les propos et les sentiments des personnes, généralement de manière plus concise ou plus explicite qu'elles ne les ont exprimés.

Au terme d'une phase importante du discours, par exemple, lorsque la personne achève d'énoncer une idée, au moment de clore un sujet ou au terme de l'entretien, l'intervenant reformule l'idée générale et/ou le sentiment dominant du ou des messages émis. Il reflète les paroles, les faits, les idées et les émotions formulés explicitement mais également les non-dits, les sous-entendus, les sentiments sous-jacents aux propos, etc.

Voici quelques exemples de reformulation :

- La personne dit : « Mon mari ne sait même plus que je suis une femme. Je ne sais pas ce qu'il pense. J'ai peur qu'il aille voir ailleurs ». Une des reformulations possibles de l'intervenant est : « Si je comprends bien, l'attitude de votre mari à votre égard vous inquiète et vous craignez qu'il prenne une maîtresse. Est-ce bien cela ? »
- La personne dit : « Les femmes qui ont été violées peuvent avoir le SIDA ». Une des reformulations possibles est : « Êtes-vous en train de me dire que vous avez peur d'avoir contracté le SIDA ? »
- La personne dit : « Il avait une arme. J'aurais quand même dû me défendre. Peut-être qu'il aurait renoncé à me violer. Je ne peux pas savoir. Je n'ai pas essayé. En tout cas, j'aurais du. Et s'il m'avait tuée, de toute façon, j'aurais du préférer la mort au viol. Pourquoi je n'ai pas préféré la mort ? J'ai été trop peureuse devant cette arme. Maintenant, je regrette ». Une des reformulations possibles est : « Voulez-vous dire que vous auriez voulu vous sentir plus courageuse à ce moment-là et que votre attitude vous donne maintenant le sentiment d'avoir moins de valeur à vos yeux ? »

Le contenu de la reformulation

On peut reformuler des faits, des idées et des sentiments.

- ❑ **La reformulation des faits et des événements.** L'intervenant n'y recourt que pour améliorer sa compréhension des événements (faits exacts, déroulement, etc.), par exemple, lorsque les propos de la victime sont embrouillés.
- ❑ **La reformulation des idées et des pensées.** Elle reflète les idées, les pensées, les opinions ou les points de vue exprimés implicitement ou explicitement par la personne.
- ❑ **La reformulation des émotions et des sentiments.** Elle consiste à refléter l'émotion ou le sentiment principal exprimé explicitement ou implicitement par la personne.

Les émotions et les sentiments les plus souvent ressentis par les victimes de violences (violences sexuelles, conjugales, violences de guerre etc.) sont la honte, l'humiliation, le sentiment de perte de valeur personnelle, le sentiment de culpabilité, l'effroi (grande frayeur, souvent mêlée d'horreur), la peur, l'inquiétude, la méfiance, le sentiment d'impuissance, le désarroi, le désespoir, la tristesse, le découragement, le sentiment d'injustice, la colère, la rancune, le dégoût, le sentiment de solitude et le sentiment de vulnérabilité.

« Si une personne déclare : « Ma situation m'inquiète », elle exprime explicitement son inquiétude. L'intervenant pourra, par exemple, reformuler cette déclaration sous forme interrogative « Qu'est-ce qui vous inquiète ? ». Lorsque les sentiments ou les émotions sont explicitement exprimés, il est conseillé de reprendre les termes employés par la personne. Dans ce cas, « Qu'est-ce qui vous inquiète ? » est préférable à « Qu'est-ce qui vous fait peur ? ».

Les personnes ne formulent pas systématiquement les sentiments et les émotions qu'elles éprouvent. Cependant, ceux-ci peuvent être raisonnablement déduits de leurs propos, être perceptibles au travers leur langage non verbal ou être compris grâce au contexte. Pour être en mesure de reformuler des sentiments, l'intervenant doit donc se concentrer sur les paroles de son interlocuteur/trice mais également sur la manière dont il/elle les exprime. Par exemple, si une victime dit d'une voix tremblotante : « Depuis le viol, je ne peux plus aller dans cet endroit. Je ne pourrai plus jamais y retourner. Cet homme pourrait encore rôder... ». L'émotion dominante de cette déclaration est probablement la peur. Les possibilités de reformulation sont très nombreuses. En voici quelques unes : « Vous voulez dire que vous avez peur de vous rendre dans cet endroit ? », « Je crois comprendre que vous avez peur de vous rendre dans cet endroit. Est-ce exact ? », « Si je vous comprends bien, vous avez peur de vous rendre dans cet endroit. Est-ce que je me trompe ? »

Les propos des victimes ne doivent pas être tous reformulés. En effet, lorsqu'elles racontent leur histoire, elles donnent des détails qu'il est inutile de reformuler. Voici par exemple, un récit pour lequel rien n'est utile à reformuler : « J'ai été au marché hier. J'ai rencontré ma voisine. On a discuté quelques minutes de tout et de rien mais nous avons rapidement décidé de regagner nos foyers car la pluie menaçait. Elle habite près de chez moi et nous avons donc fait le chemin ensemble. A peine suis-je arrivée à la maison que l'orage a éclaté et que la pluie s'est mise à tomber violemment ».

La reformulation sert essentiellement à permettre à l'intervenant de s'assurer qu'il a compris ce qui importe à son interlocuteur/trice (faits et événements marquants, idées, émotions et en particulier, les émotions douloureuses) et à l'inviter à approfondir sa réflexion.

Les avantages de la reformulation

La reformulation offre de multiples avantages tant pour l'intervenant que pour la personne qui consulte.

□ Du côté de l'intervenant :

- Devoir reformuler les propos de son interlocuteur/trice l'incite à rester attentif aux idées, aux sentiments et aux opinions qu'il confie.
- Cette technique lui permet de valider sa perception et de vérifier qu'il a compris correctement ce qui vient d'être dit. Le cas échéant, elle lui donne l'opportunité de lever les malentendus, de corriger ses interprétations personnelles et d'éclaircir les points obscurs.
- Reformuler implique qu'il se mette à la place de son interlocuteur/trice, ce qui écarte la tentation de porter un jugement personnel.
- La reformulation lui permet d'exprimer son empathie à l'interlocuteur/trice, de démontrer qu'il l'écoute attentivement et qu'il tente de saisir le sens de ses propos.
- Elle permet de stimuler les échanges de manière non directive en invitant l'interlocuteur/trice à poursuivre son discours.

□ Du côté du demandeur d'aide :

- La reformulation est le témoignage réconfortant que l'intervenant l'écoute attentivement.
- Parce qu'elle constitue une preuve d'écoute, cette technique l'incite à poursuivre ses efforts d'expression.
- Lorsque l'intervenant reformule ses propos avec justesse, il se sent compris et accepté, ce qui l'encourage à s'exprimer davantage.
- La reformulation lui donne l'opportunité de se faire comprendre correctement en nuancant ses propos, en éclaircissant les malentendus et en rectifiant les erreurs d'interprétation.
- Elle peut l'aider à mieux se comprendre. En effet, lorsque l'intervenant formule d'une manière concise ses propos confus, lorsqu'il explicite et ordonne ses idées embrouillées ou lorsqu'il énonce des émotions qu'il n'avait pas reconnues, cela l'aide à clarifier ses pensées et à objectiver son vécu.

- Elle permet une distanciation par rapport aux propos émis. Une prise de conscience plus réfléchie et plus objective de la situation lui permet de mieux l'appréhender.
- Elle est un outil efficace pour le pousser à approfondir sa réflexion. En énonçant les idées et les émotions implicites du discours, l'intervenant l'aide à les identifier et à en prendre conscience. Cela l'amène à réfléchir sur ce qu'il vient de dire et éventuellement, à découvrir une problématique sous-jacente (par exemple, à reconnaître que sa peur signale une menace, que sa tristesse indique une blessure, que sa colère révèle l'existence d'une entrave, etc.).

Les réactions de l'interlocuteur/trice face à la reformulation

L'intervenant doit impérativement attendre et observer les réactions de son interlocuteur/trice après avoir reformulé ses propos. Avant de poursuivre l'entretien, il doit lui permettre de confirmer, d'infirmier ou de corriger sa reformulation. D'ailleurs, de son côté, il/elle éprouve souvent le besoin de ratifier le reflet de sa pensée pour poursuivre son propos ou pour se lancer dans un nouveau sujet.

Les réactions verbales et non verbales de l'interlocuteur/trice donnent des indications sur son degré d'accord.

Lorsque la reformulation est pertinente, la personne exprime son approbation par des hochements de tête et ses mimiques faciales ; elle se détend, se montre émue, soulagée, etc. Son acquiescement se traduit verbalement par des formules telles que « Oui », « C'est cela », « C'est tout à fait ça », « Tout à fait », « Absolument » ou « Vous avez compris ».

Lorsque la reformulation est incorrecte, la personne signale son désaccord et précise ses propos : « Non, en fait, ce que je voulais dire, c'est ... », « Ce n'est pas tout à fait ça. En fait, ... », « Plus exactement, je dirais que ... », « Je dois dire aussi que... », « Oui mais il y a aussi le fait que... ».

L'expérience montre que les reformulations inexactes énoncées avec tact sont généralement bien acceptées. La personne les perçoit comme un effort de compréhension de son interlocuteur et se sent invitée à préciser le sens de son message. La reformulation agit donc comme un mécanisme régulateur de la dynamique de l'échange qui permet à l'intervenant d'affiner sa compréhension.

Les précautions d'usage

Les reformulations doivent être émises de manière telle que la personne puisse les accepter, les compléter, les corriger, voire les rejeter. Elles doivent être énoncées sous forme d'hypothèse ou de question et non comme des affirmations. Reprenons l'exemple de la victime qui dit d'une voix tremblotante : « Depuis le viol, je ne peux plus aller dans cet endroit. Je ne pourrai plus jamais y retourner. Cet homme pourrait encore rôder... ». Les suppositions du type « Si je vous comprends bien, vous avez peur de retourner dans cet endroit » et les interrogations comme : « Vous voulez

dire que vous avez peur de vous rendre dans cet endroit ? » doivent être préférées aux affirmations telles que « Je vois que vous vivez une situation difficile » ou « Vous avez peur ».

Les reformulations doivent être présentées avec tact. En effet, certaines façons d'exprimer sa compréhension peuvent susciter de vives réactions. Par exemple, les déclarations du type : « J'imagine à quel point cela a dû être éprouvant pour vous » ou « Je comprends à quel point cette situation vous fait souffrir » peuvent être perçues positivement par une personne et non par une autre qui répondra : « Non, vous ne pouvez pas l'imaginer ! Vous n'étiez pas à ma place » ou s'exclamera « Comment pourriez-vous comprendre ? Vous n'êtes pas dans ma situation ! ». Il est préférable de faire passer un message de compréhension en reformulant les propos de la personne sans faire référence à soi-même, par exemple : « Cette situation semble vous faire beaucoup souffrir », sous forme d'hypothèse, par exemple : « D'après ce que vous me dites, vous avez traversé une épreuve particulièrement éprouvante » ou sous forme de question, par exemple, « Qu'est-ce qui vous fait le plus souffrir dans cette situation ? ».

Les reformulations doivent être utilisées avec modération. Utilisées à mauvais escient ou trop fréquemment, elles peuvent paraître peu naturelles et agacer l'interlocuteur/trice.

Les différents types de reformulation

La reformulation regroupe un ensemble de techniques. En voici quelques unes :

- ❑ **La reformulation-écho.** Elle reproduit textuellement une ou plusieurs paroles de l'interlocuteur/trice.
- ❑ **La reformulation-reflet.** Elle consiste à répéter ce qu'il/elle a exprimé en réutilisant ses termes ou en le paraphrasant¹.
- ❑ **La reformulation-résumé.** Elle résume ses propos, met en évidence l'essentiel de son discours et en révèle les points saillants.

Nous allons développer ces différentes techniques.

La reformulation-écho

La reformulation-écho est la forme la plus simple des techniques de reformulation. Elle consiste à répéter textuellement un mot-clé ou plusieurs mots importants de la phrase, généralement sous forme interrogative.

L'utilité principale de cette technique réside dans le fait qu'elle incite l'interlocuteur/trice à préciser ses propos et par conséquent, à se centrer davantage sur son vécu.

Voici quelques exemples :

¹ Paraphraser signifie dire la même chose que lui avec d'autres mots.

- Une femme dit : « Je ne serai plus jamais une bonne mère » ou « Je ne fais jamais rien de bien » en appuyant sur le mot « jamais ». En renvoyant un « Jamais » interrogatif, l'intervenant la pousse à s'expliquer ou à nuancer ses propos.
- Une personne dit : « Je suis nulle ». L'intervenant reprend « Nulle ? » pour l'inciter à expliciter la signification qu'elle accorde à ce terme.
- Une personne dit : « Je suis triste ». Le fait que l'intervenant reprenne : « Vous êtes triste » l'encouragera à en dire davantage.

La reformulation-écho peut également être utilisée pour encourager les personnes à se dévoiler. Par exemple, si quelqu'un annonce : « Tout va bien » alors que son attitude traduit le contraire, l'intervenant peut reprendre cette déclaration sur un ton dubitatif ou interrogatif. Ce faisant, il manifeste à son interlocuteur/trice qu'il a perçu son état et lui offre la possibilité de s'en ouvrir.

Cette technique doit être utilisée avec précaution. Répétée trop fréquemment, elle risque d'éveiller l'attention de l'interlocuteur/trice, de le/la déconcentrer de son vécu et de l'agacer.

La reformulation-reflet

La reformulation-reflet consiste à traduire l'essentiel du message explicite de la personne en des termes différents mais équivalents, à la paraphraser sans déformer sa pensée, généralement de manière plus concise ou plus explicite. Elle inclut également le fait de capter et de refléter les messages silencieux derrière les paroles exprimées et les comportements affichés. Selon la métaphore du miroir, elle renvoie le point de vue et les sentiments de l'interlocuteur/trice de manière à ce qu'il puisse les reconnaître.

Le récit d'une personne est l'expression directe de ce qu'elle éprouve, avec ce que cela comporte de tâtonnement, d'inorganisation et de confusion. La **clarification** est une forme de reflet qui consiste à extraire les concepts significatifs de ces descriptions et de ces explications obscures ou embrouillées. Elle clarifie le sens du message, met en lumière les aspects importants du vécu et organise les pensées désordonnées. Le simple reflet lui renvoie son image en miroir alors que la clarification met en évidence l'essentiel de son vécu subjectif.

Pour pouvoir refléter le vécu de la victime, l'intervenant doit se poser la question : « Que signifie ces propos pour cette personne dans le contexte qui est le sien ? ».

Reprenons l'exemple de la personne qui déclare : « Depuis le viol, je ne peux plus aller dans cet endroit. Je ne pourrai plus jamais y retourner. Cet homme pourrait encore rôder... ». Les commentaires du type « Si je vous comprends bien, vous avez peur de retourner dans cet endroit » ou les questions comme « Vous voulez dire que vous avez peur de vous rendre dans cet endroit ? » sont des reformulations-reflet. Elles reflètent les émotions sous-jacentes au discours.

Dans l'exemple de la personne qui déclare que tout va bien alors que son attitude traduit le contraire, l'intervenant peut refléter cette dissonance entre le contenu du message et le langage non verbal en disant, par exemple : « Je vous entends dire que tout va bien mais en même temps, il semble que ce ne soit pas tout à fait le cas ».

Les reformulations-reflet doivent être énoncées sous forme d'hypothèse, d'interrogation ou d'affirmation adoucie par une question invitant l'interlocuteur/trice à se prononcer sur la qualité du commentaire (par exemple, « Est-ce exact ? », « Est-ce correct ? », etc.).

Les formules d'introduction à la reformulation peuvent varier à l'infini. En voici quelques unes :

- Ainsi, selon vous... Est-ce exact ?
- Donc, à votre avis, ... C'est cela ?
- Vous avez bien dit que... Est-ce correct ?
- Vous voulez dire que... Est-ce exact ?
- Vous me semblez dire que... Est-ce bien cela ?
- Êtes-vous en train de dire que ... ?
- Vous souhaitez donc que..., n'est-ce pas ?
- Pour vous, l'essentiel, c'est que... Ai-je bien compris ?
- En d'autres termes, ... Arrêtez-moi si je me trompe.
- Si je vous ai bien compris... Est-ce bien ce que vous avez voulu dire ?
- Je crois comprendre que ... Est-ce bien ce que vous me dites ?
- Je crois avoir compris que... Est-ce juste ?
- Si je comprends bien, ... Corrigez-moi si je me trompe.
- Il me semble que vous éprouvez...
- J'ai l'impression que vous...
- Je ressens que vous êtes ... (en colère, triste, déçue, etc.). Est-ce que je me trompe ?
- Autrement dit, ... Est-ce exact ?
- Cela revient à ... Est-ce bien cela ?
- D'un certain point de vue, cela revient à ..., n'est-ce pas ?
- Pour vous l'essentiel, c'est ... Dites moi si je me trompe.
- Finalement, vous voudriez ...

La reformulation-résumé

La reformulation-résumé consiste à résumer une longue intervention de l'interlocuteur. L'intervenant y recourt pour synthétiser les propos énoncés, mettre en lumière les sentiments dominants et faire ressortir les éléments importants, en particulier ceux sur lesquels la personne a mis l'accent. En fin de séance, la reformulation-résumé permet de récapituler l'entretien en résumant les points positifs, les progrès accomplis et les décisions prises.

La reformulation-résumé doit être concise et éviter les répétitions. Elle ne consiste pas à résumer la totalité du discours. En effet, lorsque nous tentons de nous faire comprendre, nous ajoutons des données contextuelles à notre message principal. Ces détails servent de toile de fond au cœur de notre propos et n'ont pas à être reformulés.

La reformulation-résumé est utile pour les mêmes raisons que les autres types de reformulation. En outre, elle permet de clore un sujet et de recadrer la conversation lorsqu'elle s'égaré en digressions ou lorsqu'elle aborde simultanément plusieurs thèmes. Elle peut également aider à clarifier l'expérience de la personne sans toutefois constituer une interprétation.

Les reformulations-résumé commencent par les formules suivantes :

- En conclusion, on pourrait dire que ...
- En résumé, vous dites que ...
- On pourrait résumer la situation en disant que ...
- Vous souhaitez donc que ...
- Vous voulez dire par-là que ...
- Ainsi, vous pensez que ...
- Si je peux résumer, vous avez identifié trois problèmes essentiels : X, Y et Z.

Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>

2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>

3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>

4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>

5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>
6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

Bibliographie de l'auteur

- Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.
- Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.
- Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.
- Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.
- Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.
- Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.
- Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod
- Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.
- Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2^{ème} ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur www.resilience-psy.com