

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- **B1** : Interagir avec les autres

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- **A1** : Lire des textes continus

Tâche 14

Utiliser la reformulation ou la paraphrase pour exercer son écoute active en tant que leader.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Adaptation d'une tâche du module *Facilité à communiquer

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes exercent leur écoute active en utilisant des techniques de reformulation, comme tout bon leader le ferait. L'activité s'inscrit parfaitement dans le descripteur du rendement *Reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Indiquer aux personnes apprenantes qu'un vrai leader est à l'écoute de l'autre et démontre de l'empathie. Préciser qu'il existe plusieurs façons de montrer à l'autre que l'on est attentif à son message et poser la question : *Comment montrez-vous à une autre personne que vous l'écoutez attentivement?* (langage non verbal – p. ex., hochement de la tête, posture, sourire, regard, etc.)
 - Présenter et expliquer une stratégie d'écoute active :
 - Fais de la reformulation ou de la paraphrase pour fournir de la rétroaction.**
Reformule ce que dit la personne en tentant de capter ses sentiments qu'elle exprime. Reprends dans ses mots ou dans tes propres mots le message reçu. Ne fais cependant pas cette reformulation pendant que l'autre parle.
- Il est aussi possible de :
- donner de l'encouragement verbal pour montrer son attention;
 - reformuler le message de diverses façons;
 - résumer le message;
 - questionner pour permettre à l'autre d'approfondir son message.
- Définir au besoin la *reformulation* :
Processus durant lequel le récepteur répète soit dans ses propres mots ou reformule le message de l'interlocuteur en utilisant les mots clés utilisés par celui-ci. Ceci permet à l'interlocuteur de sentir qu'il est écouté et compris.
 - Présenter les deux types de reformulation expliqués à la page 1 de l'**Annexe 11**, la reformulation *écho* et la reformulation *miroir* ou paraphrase. S'assurer que les personnes apprenantes comprennent bien les exemples fournis et en ajouter d'autres au besoin.

- Ensuite, les inviter à former des équipes de deux et à s'identifier comme personne A ou personne B. Leur fournir les messages se trouvant à la page 2 de l'Annexe (Exercices de reformulation). Durant la première partie de l'exercice, les personnes A jouent le rôle d'interlocuteurs tandis que les personnes B pratiquent la reformulation. Après un ou deux essais, les rôles sont inversés.
- Discuter en groupe des avantages de cette stratégie d'écoute active.

Notes à l'intention de la formatrice

Vous pouvez demander aux personnes apprenantes de rédiger leurs propres messages une fois qu'elles ont compris la technique de reformulation. Dans ce cas, vous ajoutez le groupe de tâches B2 : *Rédiger des textes continus*.

Au besoin, voici les autres stratégies d'écoute active présentées à l'Annexe 6 du module *Facilité à communiquer*.

- **Accorde toute ton attention à l'autre.** Ne fais pas autre chose durant la conversation.
- **Regarde dans les yeux.** Tu démontres ainsi à l'autre que tu es intéressé à ce qu'il a à dire et que tu l'écoutes.
- **N'interromps pas l'autre. Parle très peu.** Ne suppose pas que tu sais ce que l'autre va dire. Laisse-le parler. Ne lui coupe pas la parole. Ne raconte pas des histoires semblables qui te concernent.
- **Pose des questions pour clarifier.** Au moment opportun, s'il y a lieu, demande des précisions.
- **Donne des indices verbaux et non verbaux du fait que tu écoutes.** Un signe de la tête, un *oui* ou un autre mot bien placé indique que tu as compris et que tu encourages la personne à continuer de parler.
- **Sois ouvert. Ne juge pas, reste neutre.** Mets l'autre à l'aise.
- **Démontre de l'empathie.** Mets-toi à la place de ton interlocuteur; en pensant à une expérience semblable à ce que tu as vécue, essaie de te rappeler comment tu te sentais.

Annexe 11

Reformulation ou paraphrase pour démontrer l'écoute active

L'une des techniques utilisées pour démontrer à l'interlocuteur que l'on a écouté et compris son message est la reformulation. Voici deux techniques de reformulation auxquelles t'exercer.

1. Reformulation *écho*

- a) Ce type de reformulation suppose que le récepteur du message reprend les mots de l'émetteur. Par exemple, si l'émetteur dit :
«Je crois avoir trop dépensé durant mon voyage à Las Vegas.»
le récepteur répond :
«Je vois, tu as trop dépensé d'argent durant ton séjour à Las Vegas.»
- b) Le message peut aussi être reformulé sous forme de question pour encourager l'émetteur à en dire davantage. Par exemple, si l'émetteur dit :
«Je suis très frustré par les tâches que je dois accomplir au travail ces jours-ci.»
le récepteur répond :
«Quelles sont ces tâches qui te frustrant?»

2. Reformulation *miroir*

Un peu comme la paraphrase, la reformulation *miroir* suppose que le récepteur du message reformule celui-ci dans ses propres mots en reprenant les points importants soulevés par l'émetteur. Par exemple, si l'émetteur dit :

«Je refuse de participer à des jeux d'équipe depuis que je me suis cassé la jambe dans un face à face avec un joueur pendant une partie de hockey.»

Le récepteur répond :

«Je comprends, tu ne veux plus pratiquer de sports d'équipe depuis que tu t'es cassé la jambe en jouant au hockey.»

Exercices de reformulation

Dans chacune des situations suivantes, utilise la reformulation pour démontrer ton écoute active.

1. J'ai beaucoup aimé ma sortie au théâtre avec des amis hier soir. C'était une belle façon de célébrer mon anniversaire.
2. Ma pauvre mère souffre de problèmes de mémoire. Elle a aussi de la difficulté à évaluer le temps.
3. Je suis très fière de mon fils Nicola. Il obtiendra bientôt un diplôme en psychologie de l'Université de Guelph. Il a étudié fort depuis quatre ans et il mérite toutes les félicitations.

Annexe 11 (suite)

4. Je suis déçue de mon mari ces temps-ci. Il préfère se promener en motoneige plutôt que de passer du temps avec moi durant ma convalescence.
5. Je ne comprends pas pourquoi j'ai la grippe. J'ai pris toutes les précautions pour ne pas être en contact avec des gens malades et j'ai pris mes vitamines.

Autre possibilité

Demander aux personnes apprenantes de formuler leurs propres énoncés pour s'exercer à faire de la reformulation.