

## La reformulation

**La reformulation est une méthode de réponse à un commentaire émotionnellement chargé ou blessant. Bien utilisée, elle permet de réorienter le ton d'une interaction en se concentrant sur ce qui est important pour l'interlocuteur, son message caché, lequel peut être exprimé de manière positive ou constructive.**

### L'autopsie d'une accusation

Pronom + verbe + accusation (jugement)

*vous + payez + toujours en retard*

Une accusation est :

1. une affirmation d'intérêts négatifs formulée de manière indirecte (p. ex : besoin de ponctualité mal exprimé)
2. le partage indirect d'une émotion souvent négative (p. ex : sentiment de contrariété mal exprimé)
3. liée à une peur profonde, consciente ou non (p. ex : crainte de ne pas payer mes factures à temps)

### Pourquoi une insulte fait-elle mal?

1. Une part de nous pense que c'est vrai
2. Une part de nous pense que ce qui est dit est mauvais
3. Une part de nous pense que cette mauvaise chose nous définit en tant que personne, ce qui est inacceptable et faux

### Caractéristiques de la reformulation?

- Collaborative, englobante (« nous », « je .... et toi? »);
- Constructive;
- Positive ou neutre, orientée vers le futur;
- Peut être à la fois à l'opposé de ce qui vient d'être dit et pourtant plus proche de la réalité qui veut être exprimée;
- Peut-être axée sur les valeurs;
- Crée un glissement des positions vers les intérêts.

## Exercices de reformulation

Les affirmations suivantes sont des accusations ou des déclarations incendiaires.

- À l'aide des fiches d'intérêts, besoins et valeurs, ressortez celles qui s'appliquent à ces affirmations.
- Comment les reformuleriez-vous dans un langage constructif?

1) François est toujours en retard, il se fiche complètement de nous:

- Intérêt / besoin / valeur :

---

- Reformulation :

---

---

---

2) Mon partenaire a dépensé tout mon argent:

- Intérêt / besoin / valeur :

---

- Reformulation :

---

---

---

3) Mon supérieur m'a rendu une mauvaise évaluation. Il veut que je quitte mon emploi:

- Intérêt / besoin / valeur :

---

- Reformulation :

---

---

---

4) Mon client n'en fait qu'à sa tête malgré mes recommandations. Il est tellement borné:

○ Intérêt / besoin / valeur :

---

○ Reformulation :

---

---

---

5) Mes honoraires sont justifiés par mon travail. J'ai même travaillé les soirs et weekends pour son dossier!:

○ Intérêt / besoin / valeur :

---

○ Reformulation :

---

---

---

6) Vous ne répondez jamais au téléphone quand je vous appelle:

○ Intérêt / besoin / valeur :

---

○ Reformulation :

---

---

---

7) Mon partenaire a dépensé tout mon argent:

○ Intérêt / besoin / valeur :

---

○ Reformulation :

---

---

---