

### 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 7

Utiliser la reformulation ou la paraphrase pour exercer l'écoute active. (Niveau 2)

*Durée approximative : 90 minutes, selon la capacité de votre groupe*

**Note :** Durant cette activité, les personnes apprenantes exercent leur écoute active en utilisant des techniques de reformulation. 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

- Parler des stratégies d'écoute active présentées à l'Annexe 6. Indiquer qu'il existe plusieurs façons de démontrer à l'autre que l'on est attentif à son message. Poser la question *Comment montrer à une autre personne que vous l'écoutez attentivement?* (langage non verbal, posture, concentration, regard).
- 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

Fournir une définition de la *reformulation* :

Processus durant lequel le récepteur reformule le message de l'interlocuteur dans ses propres mots ou en utilisant les mots clés employés par l'interlocuteur. Cela permet à l'interlocuteur de sentir qu'il est écouté et compris.

- Présenter les deux types de reformulation qui sont à la page suivante : 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 situations se trouvant à l'**Annexe 7**. 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, ajoutez le groupe de tâches B2 : *Rédiger des textes continus*. Soulignons que la communication écrite est présentée dès la tâche 19.

### 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.»

## Annexe 6

### Stratégies pour améliorer l'écoute active

Voici des stratégies qui t'aideront à améliorer ton écoute active et donc ta communication.

1. **Accorde toute ton attention à l'autre.** Ne fais pas autre chose durant la conversation.
2. **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.
3. **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.
4. **Pose des questions pour clarifier.** Au moment opportun, s'il y a lieu, demande des précisions.
5. **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.
6. **Sois ouvert. Ne juge pas, reste neutre. Mets l'autre à l'aise.**
7. **Fais de la reformulation ou de la paraphrase et donne de la rétroaction.** Reformule ce que la personne a dit en tentant de capter ses sentiments. Reformule le message reçu avec les mots de la personne et avec tes propres mots. Ne réfléchis pas à ta réponse pendant que l'autre parle.
8. **Démontre de l'empathie.** Mets-toi à la place de ton interlocuteur; en pensant à une expérience semblable que tu as vécue, essaie de te rappeler comment tu te sentais.

## Annexe 7

### 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 mes 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.
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.