
Fiche

La reformulation

[Techniques de base en ETP]

[Blended-formation ETP]

Texte extrait de l'ouvrage de Catherine Tourette-Turgis, Corinne Isnard-Bagnis, Lennize Pereira-Paulo, « *L'éducation thérapeutique dans la maladie rénale chronique – le soignant pédagogue* », Ed. COMMENT DIRE, Paris 2009, pp. 88-89.

Qu'est-ce que c'est ?

La reformulation est une technique qui consiste à formuler de manière plus concise ou plus claire ce qu'une personne a exprimé comme étant sa pensée, sa manière de voir les choses, ses émotions.

Elle n'est pas un simple acte de répétition des paroles du patient (autrement dit "technique du perroquet") qui suscite souvent et à juste titre l'énervement du patient qui demande alors : "Pourquoi répétez-vous tout ce que je dis ?"

À quoi cela sert ?

Pour le patient, entendre une autre personne reformuler ce qu'il dit lui permet de se rendre compte qu'il est écouté, et de constater à quel point sa parole est reconnue comme pouvant être entendue. Il est essentiel de faire attention à ce que cette reformulation ne serve pas à mettre en évidence les défaillances du patient. Reformuler en reprenant tout ce qui ne va pas, présente un effet déprimant ! La reformulation que nous préconisons est celle qui s'attache en premier lieu à mettre en valeur les forces et les capacités de la personne.

Pour l'infirmière, la reformulation lui permet de s'assurer qu'elle a bien compris ce que le patient lui a dit et, si cela est nécessaire, de recentrer l'entretien afin qu'il ne parte dans tous les sens.

Comment faire ?

Avant même toute reformulation verbale, il est important d'adopter une posture corporelle qui exprime d'emblée l'acceptation de l'autre et de tout ce qu'il va nous dire. C'est ce que nous appelons le "oui postural".

En pratique, cela revient à dire "oui" avec un mouvement de la tête oscillant du bas vers le haut, accompagné d'expressions verbales d'assentiment comme : "Oui, oui" montrant avec notre corps qu'on se sent prêt à accueillir ce qu'il a envie de nous dire. Il ne faut pas confondre ces expressions d'accueil de la parole du patient avec les "d'accord, d'accord" qui sont souvent vécus comme sous-entendant "Ok, j'ai déjà tout compris ce que vous dites !". Ils donnent au patient l'impression qu'il doit raccourcir son discours, qu'il n'est plus nécessaire qu'il continue de parler. Il s'agit au contraire de manifester avec notre corps une véritable position d'écoute.

La reformulation peut commencer par “Si j’ai bien compris, vous m’avez dit que...”, “Vous me dites que...” ou encore “Pour vous, ...”. La reformulation ne doit pas être faite avec ironie, ou froideur, ni avec une intonation de jugement ou de surprise dans la voix.

Difficultés rencontrées.

“Quand je cherche à reformuler ce que le patient me dit, je dois arriver à faire taire cette voix qui n’arrête pas de me pousser à lui dire de faire ce qu’il vient d’ailleurs juste de me dire qu’il n’arrive pas à faire !”

Cette réaction recueillie au cours d’une séance de formation nous montre exactement l’un des obstacles à l’écoute rencontrée par les soignants : le désir de dire à l’autre ce qu’il faut faire.

Solutions proposées.

La reformulation est une technique qui aide l’intervenant à faire ses premiers pas vers une écoute centrée sur le patient. Pour la pratiquer, il faut faire taire son propre discours intérieur de désir de prise de contrôle sur l’autre. Cette discipline de la reformulation présente donc un intérêt majeur : pour y arriver, il faut d’abord écouter car on ne peut pas reformuler ce que l’on n’a pas écouté ! L’usage des techniques d’entretien avec questions ouvertes est essentiel pour élaborer un diagnostic éducatif, prenant en compte toutes les composantes à explorer ayant trait aux croyances, aux représentations, aux savoirs, aux projets, aux priorités d’apprentissage, au vécu de la maladie, aux besoins, à l’impact des traitements et de la maladie dans la vie quotidienne.