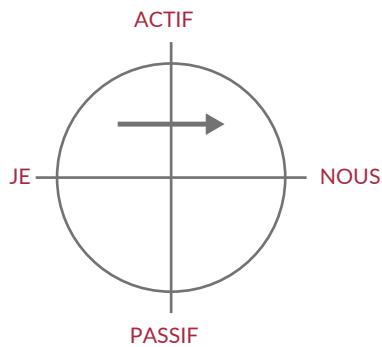


Résumer selon vos propres mots ce que l'autre est, essentiellement, en train de dire ou ce que son problème principal pourrait être.



Tirer vers le côté du NOUS

Exemples

- D'accord, ce que vous êtes en train de dire est que vous approuvez nos valeurs, mais que vous n'aimez pas la manière dont nous les communiquons?
- Alors, votre problème est que cela prenne beaucoup de temps mais sans résultats probants?
- Si je vous ai bien compris, vous dites qu'une approche descendante n'est pas efficace?
- Si je peux résumer : vous craignez que nous insultions les personnes, en parlant de respect et d'intégrité.

Rose de Leary

Le résumé est une intervention que nous situons au milieu de la dimension de domination. Il a un puissant effet pour tirer vers le côté du Nous – si jamais, vous résumez correctement. L'autre aura le message que vous avez écouté et compris sa signification. D'une autre part, si vous ne mettez en avant que vos propres conclusions, opinions etc dans le résumé, ceci aura l'effet inverse.

Respecter SCARF (Statut, assurance, autonomie, rapprochement, équité) conduit à la responsabilisation, l'identification et la reconnaissance.

Résumé l'essentiel de ce que quelqu'un dit ou de ce que quelqu'un ressent, est un encouragement pour être lié l'un à l'autre, être compris et faire partie de la relation. Le résumé donne l'importance nécessaire à l'opinion de l'autre personne (ceci est excellent pour le statut).