

L'intention derrière le reflet

Quoi	Comment	Effet cherché
Les reflets du discours explicite¹		
<i>Reflet perroquet et paraphrase</i>	Reprend le discours explicite de la personne ; soit en gardant les mêmes mots (perroquet) soit en utilisant une sémantique différente (paraphrase).	La personne peut ainsi poursuivre son récit et sa réflexion.
Les reflets du discours implicite²		
<i>Le reflet d'émotion</i>	Transmet l'état émotionnel dans lequel la personne vit ce qu'elle dit : « Vous êtes hors de vous face à cette situation. »	Reconnaissance du vécu de la personne.
<i>Le double reflet</i>	Utilise les arguments de l'ambivalence avec une préposition entre les deux côtés de la balance. « D'un côté vous doutez de votre capacité à y arriver et en même temps il serait temps pour vous de changer. » Dans le double reflet, il est bienvenu de terminer par le côté du changement.	Lie concrètement les freins et les leviers du changement. Finit par les leviers du changement pour laisser une note positive.
<i>Prolongement de l'idée</i>	Poursuit l'idée amorcée par l'interlocutrice, en allant dans la même direction.	Sentiment d'être comprise dans sa manière de penser les choses (puisque la professionnelle arrive à prolonger l'idée sans la déformer).

Quoi	Comment	Effet cherché
Les reflets du discours implicite		
<i>Amplification</i>	Accentue le Discours- Maintien de l'idée initiale exprimée pour favoriser l'expression de l'autre face de l'ambivalence.	L'interlocutrice apporte de la nuance à ses propos.
<i>Métaphore</i>	Transforme l'idée de l'interlocutrice en une image métaphorique. « C'est un peu comme si vous étiez face à des portes fermées pour lesquelles vous n'avez pas encore trouvé toutes les clés. »	Souvent une image parle mieux qu'un long discours... certaines personnes sont sensibles aux images. Une représentation décalée de la situation peut aider à la prise de conscience et de recul.
<i>Inversion de la tendance</i>	Reprend des éléments en faveur du changement pour les associer au discours de l'interlocutrice défavorable au changement.	Atténuer sans les éliminer pour autant les effets démobilisateurs d'une vision négative de la situation.

Encadré différenciant la reformulation, l'écoute active et l'écoute réflexive

<i>La reformulation</i>	est une pratique de communication qui a pour but d'extraire du contenu, communiqué par votre interlocutrice, le sentiment inhérent à ses paroles et à le lui communiquer sans le lui imposer ¹ .
<i>L'écoute active</i>	est un concept développé par le psychologue Thomas Gordon en 1975 à partir des travaux sur l'approche centrée sur la personne du psychologue américain Carl Rogers. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par votre interlocutrice. L'écoute active diffère de la reformulation en ce qu'elle se propose de décoder la
<i>L'écoute réflexive¹</i>	est proche de l'écoute active. Elle met l'accent sur la capacité à varier les reflets proposés à votre interlocutrice afin d'augmenter l'expression de l'empathie. Elle insiste également sur l'intonation de la voix pour accueillir les propos comme un effort empathique.