

communicateurs EFFICACES

Comment répondre aux questions difficiles ?

Quelques conseils pour vous aider à trouver les meilleures réponses possibles, dans n'importe quelle situation !

Comment faire si l'on vous pose une question :

- dont vous ne connaissez pas la réponse ?

Ne vous mettez pas sur la défensive. N'hésitez pas à avouer très simplement

"Je ne connais pas la réponse !"

Tout vaut mieux qu'une réponse "bidon". Proposez de chercher la bonne réponse et de la transmettre plus tard.

- qui exige une réponse trop longue ?

Dites-le ! Réduisez votre réponse en ne répondant qu'à une partie de la question mais, évitez d'omettre des détails essentiels à la compréhension. Surtout, n'accélérez pas votre débit pour en dire un maximum en un minimum de temps.

- qui en comporte plusieurs ?

Apportez des réponses séparées, tout en utilisant des mots de liaisons tels que :

"...le deuxième facteur important est...", *"le troisième volet de ma réponse..."*,

"après avoir pris en considération a), passons maintenant à b)".

Lorsque vous avez répondu à tous les points, faites un bref résumé de la réponse. Cela marquera bien la fin de cette réponse en plusieurs volets.

- à laquelle vous avez déjà répondu ?

Votre première réponse n'a peut-être pas été bien comprise !

Recommencez et demandez cette fois, à la fin de votre réponse :

"ma réponse vous satisfait-elle ?"

Si la personne qui a posé la question n'a toujours pas compris votre réponse - mais le reste du groupe oui, proposez-lui de la rencontrer après la réunion, pour éclaircir ce point.

- que vous trouvez "stupide" ?

Essayez d'y répondre sans montrer votre impatience !

- hostile ?

Anticipez : C'est à la préparation de votre session de questions/réponses que vous devez prévoir les questions hostiles ou difficiles.

Restez calme : Respirez , et revenez aux faits. Puis, construisez votre réponse autour d'eux. Corrigez d'éventuelles affirmations injustes.

Surtout, n'attaquez jamais la personne qui pose la question : La dynamique de groupe veut que tout le groupe risque de se mettre immédiatement de son côté.

(Parfois, il vaut mieux faire comme si vous ignoriez l'hostilité !)

- à laquelle vous ne voulez pas répondre ?

Dites-le poliment ! Si les circonstances le permettent, proposez à la personne de la rencontrer individuellement. Si la personne insiste, demandez à tout le groupe s'il souhaite connaître la réponse à cette question. Si

oui, vous devez par tous les moyens essayer de donner une réponse, sauf si des raisons légales vous en empêchent.

- à laquelle on peut répondre par oui ou par non ?

Essayez d'en dire un peu plus, ou du moins essayez d'emballer votre oui ou votre non en une phrase.

Cela évitera de donner l'impression que la question était inconsistante ou que votre réponse est impolie ou brusque.

Quoi qu'il en soit, restez toujours sincère. Votre capital de crédibilité est fragile. Mieux vaut dire que l'on ne sait pas plutôt que de répondre n'importe quoi.

Les 4 erreurs à éviter en répondant à une question

1. Réponse trop longue. Vous voulez trop en dire ! La réponse à une question doit être brève et précise, elle doit aller droit au but. Si vous répondez à une question par un discours, vous lassez les auditeurs (surtout ceux qui n'ont pas posé la question) et vous les découragez d'en poser d'autres.

2. Réponse trop rapide. Vous n'écoutez pas la question jusqu'au bout. Souvent, lorsque quelqu'un pose une question, on croit avoir compris ce qu'il veut savoir avant qu'il n'ait terminé, et on se précipite pour lui apporter la réponse en l'interrompant.

2 conséquences à cela :

1) Vous pouvez avoir mal "deviné" ou n'avoir "entendu" qu'une partie de la question. Vous apportez donc, soit une mauvaise réponse, soit une

réponse incomplète (et en plus, vous êtes mal élevé !).

2) Vous privez les autres auditeurs de l'énoncé de la question. Ils ont besoin d'entendre la question posée pour comprendre la réponse.

3. Engager le dialogue. Vous commencez à discuter avec la personne qui a posé la question. Donnez toujours une réponse à une question, à tout le groupe. Ne vous laissez jamais enfermer dans un "dialogue" avec un seul auditeur. Les autres s'ennuieraient très vite.

Lorsque vous avez apporté votre réponse, montrez clairement par votre regard, votre langage du corps, que vous pensez maintenant à la question suivante. Si cela ne suffit pas, proposez à votre interlocuteur de reprendre la discussion à la pause.

4. Bluffer. Vous ne connaissez pas la réponse à la question et vous vous embarquez dans une réponse vaseuse; Si vous ne connaissez pas la réponse, admettez-le en toute simplicité et, engagez-vous à trouver la réponse et à la faire parvenir dans les plus brefs délais aux auditeurs (et faites-le vraiment !).

Dans le prochain numéro, vous découvrirez:

- Les trucs les plus connus pour vous mettre mal à l'aise et comment les déjouer,
- Les 5 dés de l'écriture libre.