

Techniques de réponse lors d'une séance publique

Objection:

«Le bruit rend malade, on le sait bien !

Voulons nous ces éoliennes bruyantes dans notre commune tranquille et paisible?

Moi certainement pas! »

Technique	Exemple de réponse
Verbaliser l'émotion que l'autre montre et décrire le besoin sous-jacent (supposé)	Vous êtes <u>inquiets</u> , car la <u>tranquillité</u> est très <u>importante pour vous</u> . Et vous aimeriez vous assurer que les émissions ne soient pas nuisibles. C'est tout à fait compréhensible. ->Porteur de projet explique les émissions sonores.
Re-demander „ai-je bien compris“ (permettant d'orienter la question)	<u>Ai-je bien compris</u> , vous aimeriez connaître le niveau de émissions qu'une telle installation peut produire? -> réponse du porteur de projet <u>Ai-je bien compris</u> , vous aimeriez connaître les critères que le conseil municipal utilisera pour juger si nous voulons faire construire une éolienne ici? Conseiller municipal répond
Demande de précision / Question concrétisante	Pourriez-vous nous dire <u>quel aspect vous intéresse particulièrement</u> en ce qui concerne <u>ce projet ici</u> ?
Réponse utilisant un objectif plus global/ but noble	Ce que le conseil municipal désire faire, c'est de soutenir <u>une politique énergétique sûre et orientée vers le futur</u> . Et avec ce projet nous avons la possibilité de faire partie de cet avenir. Il est évident que nous allons nous pencher sur les émissions et les aspects de santé.
Technique du « Est-ce qu'il y a encore d'autres questions à ce sujet ? »	Merci pour cette question. Elle concerne les émissions des ces installations. Est-ce qu'il y a encore d'autres questions à ce sujet ? (ce qui donne du temps à celui qui répond de décider quoi répondre et de laisser retomber l'agressivité dans l'air)
Questions orientées solutions	Les conseil municipal investiguera le projet ces prochains mois. <u>Que devrions nous clarifier</u> pour que vous puissiez soutenir le projet ? Quel serait <u>un bon prochain pas</u> pour vous ?

Possibilités additionnelles en cas de commentaires agressifs, méchants ou dévalorisants

Exemple: (voix forte et agressive)

« Le CM est acheté et ne s'intéresse qu'au fric.

Et puis ce serons nous qui aurons à gérer ce merdier »

NB: Garder une posture claire et calme, une voix grave et tranquille. Parlez intentionnellement plus lentement que celui qui vient de parler.

Regardez la personne de manière valorisante. Rappelez-vous que cette personne vous parle en tant que porteur de rôle (même si elle vous agresse en personne). Dites-vous intérieurement « ah, intéressant, il est très fâché. Ceci semble être un point sensible. »

Technique	Exemple de réponse
Reformuler en gentleman (avec question concrétisante)	Vous pensez alors qu'il y a des <u>aspects</u> que nous devrions discuter. <u>Lesquels exactement ?</u>
Question „ Que voulez vous dire par...?“	<u>Que voulez vous dire par</u> « merdier » ?
Réfuter l'accusation clairement	Ceci est complètement faux, le CM a investit beaucoup de temps pour évaluer ce projet. <u>Quel aspect de notre démarche devrais-je réexpliquer ?</u>

Adapté de: Matthias Pöhm, Das Non-Plus-Ultra der Schlagfertigkeit, 2012