

## ETABLIR LA CONFIANCE ET L'EMPATHIE

Compétence	Pourquoi ceci est important:
Accepte tes préoccupations, tes peurs et toute autre émotion	Permet la communion avec le public
Personnalise la compassion (dans les 30 premières secondes)	Fait que le public se sente concerné
Déclare que le problème de confiance sera résolu (même si toutes les infos ne sont pas disponibles)	Insuffle la confiance dans les solutions
Utilise des mots courts (moins de 3 syllabes)	Améliore la compréhension du public
Utilise des termes courants (un langage familier)	Améliore la compréhension du public
Utilise des phrases courtes (moins de 10 secondes)	Améliore la compréhension du public et le souvenir des messages
Décris les risques ou la situation sans l'aide de statistiques	Améliore la compréhension du public pour un meilleur éclairage dans les décisions
Fais montre de préparation et de compétence	Insuffle la confiance et l'assurance
Décris l'engagement	Insuffle la confiance et l'assurance

## PARLER DANS LA COMMUNAUTE

Compétence	Pourquoi ceci est important:
Exprime le message clé de manière concise	L'auditeur perdra le sens du message s'il est trop long ou décousu
Propose une action claire à entreprendre; fais une démonstration si possible	La plupart des épidémies ou des cas d'urgences exigent une action publique; l'action soulage du stress et permet aux gens de contrôler quelque chose
Sois transparent sur les informations disponibles	Le public et les médias ne doivent en aucun cas penser qu'on leur cache une quelconque information
Décris fidèlement le risque, ne rassure pas trop, n'écarte pas le problème	Aide le public à prendre des décisions éclairées
Accepte l'incertitude	Le public et les médias ne doivent en aucun cas penser qu'on leur cache une quelconque information
Explique à quel moment il y aura plus d'informations disponibles si la situation n'est pas claire pour le moment	Aide à réduire l'angoisse du public
Utilise "nous" pour l'organisation / le Ministère	Permet d'éviter l'utilisation des longs noms d'organisation ou acronymes; donne à l'orateur un ton plus amical
Parle clairement	Assure la compréhension l'hésitation peut faire penser à l'auditeur que l'orateur manque de confiance ou ne partage pas toutes les informations
Parle sur un bon rythme et avec fluidité (sans de trop longues pauses, "umm", "errr") Reformule les questions négatives	Conserve un ton qui rend les messages positifs
Corrige la désinformation, les mythes ou la rumeur	Aide le public à prendre des décisions éclairées



**USAID**  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

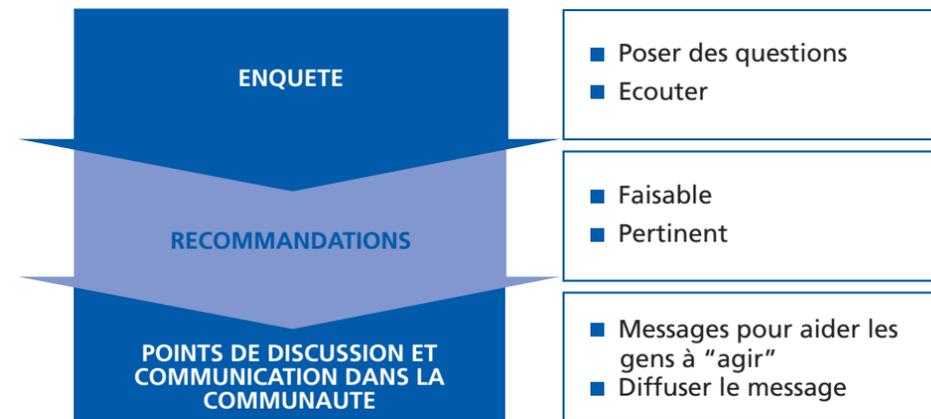


# PROGRAMME DE FORMATION EN EPIDÉMIOLOGIE DE TERRAIN

## Pratique de Compétence en Communication



<http://h1n1vax.aed.org/>



## DEVELOPPER DES RECOMMANDATIONS FAISABLES

<b>Prouvée</b>	Basée sur les résultats des enquêtes Laissez de côté ou présentez séparément des recommandations générales qui ne sont pas des déductions directes de vos enquêtes Par exemple, si une épidémie de rougeole a été causée par l'absence de vaccination, proposer un examen de la chaîne du froid est inutile et incohérent
<b>Spécifique</b>	Mettez l'accent sur 3-5 recommandations clés classées par ordre de priorité Décrivez les mesures à prendre exactement: Quoi, Qui, Quand et Comment?
<b>Faisable</b>	Ne recommandez pas une action que vous savez d'emblée, ne sera pas ou ne pourra pas être réalisée Considérez <ul style="list-style-type: none"> <li>■ La logistique et le temps</li> <li>■ Le système et l'accès</li> <li>■ La volonté</li> <li>■ L'aptitude / les compétences / la capacité de payer</li> <li>■ La durabilité</li> </ul> Identifiez les raccourcis qu'on peut prendre pour améliorer la situation
<b>Rentable</b>	Mesurez les coûts: Les effets doivent valoir les coûts <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Charge Considérable</li> <li>■ Intervention Efficace</li> </ul>
<b>Acceptable</b>	acceptable aux yeux des décideurs, des parties prenantes et du public qui doit suivre la recommandation <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sur le plan politique / juridique</li> <li>■ Culturellement</li> <li>■ Socialement</li> </ul>
<b>Conforme à la morale</b>	Garantit la confidentialité Veille à l'équité Protège les minorités Aborde les questions de genre Evite la stigmatisation ou le pointage du doigt

POINTS DE DISCUSSION	
Le public qu'on a sélectionné:	
<b>Situation actuelle:</b> <i>Dans un langage simple et familier, décrire la situation d'épidémie. Reconnaître la peur, l'incertitude, ou la douleur</i>	
<b>Action clé et acteur:</b> <i>Soyez précis.</i>	
<b>Avantages, du point de vue de l'auditoire:</b> <i>Fournir une motivation pour amener les gens à se soucier de faire quelque chose.</i>	
Autres justifications, faits importants du point de vue de l'auditoire:	
Instructions ou informations nécessaires pour entreprendre l'action	
<b>Qui vous êtes et à qui vous envisagez pour résoudre le problème</b> <i>Utiliser "Nous" pour désigner votre Organisation ou le Ministère</i>	
Ou le publique peut-il obtenir davantage d'information	

## POSER DES QUESTIONS UTILES

Vise les questions ouvertes	Commence par comment, pourquoi, quoi, dites-m'en plus N'admets pas de réponse non définie
Utilise une question fermée pour une information nécessaire	Pour les dates, l'heure, les informations démographiques Donne des réponses oui/non ou des réponses à 1 mot
<b>EVITE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deux questions en une</li> <li>■ Les questions à choix multiples</li> <li>■ Les réponses forcées</li> </ul>	Source de confusion, restrictive, peut être tendancieuse

## ECOUTE EFFICACE

Ecouter et utiliser ce qu'on entend lors d'une interview pour encourager la personne interviewée à collaborer et donner plus de détails.

1. **Répétant:** "Alors, vous dites que vous êtes devenu inquiet quand ...."
2. **Reformulant:** "C'est comme..." "Je pense que je vous ai entendu dire ..."
3. **Demandant plus de détails:** "Pouvez-vous m'en dire plus sur le moment où..."

Sois vigilant quant à ta concentration et ton langage corporel:

- Garde l'esprit focalisé sur l'interviewé. Sois dans ses souliers.
- Garde une expression neutre.
- N'interviens que pour clarifier une information ou alimenter l'interview.
- Observe le visage et le langage corporel de l'interviewé.
- Accepte le silence entre les questions.
- Prends note de ce que tu **entends** et de ce que tu en **déduis**.

### Check-list pour la conduite d'interviews

- ✓ Penche-toi vers l'avant, regarde l'interviewé
- ✓ Fais un signe de la tête; acquiesce verbalement pour montrer ton intérêt
- ✓ Répète / reformule les questions relatives aux sentiments ou aux préoccupations
- ✓ Utilise des questions ouvertes autant que possible
- ✓ Utilise des mots simples et des termes familiers
- ✓ Fais les salutations d'usage au début et à la fin de l'interview