



### RÉFÉRENCE C - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET D'ENGAGEMENT

---

#### Qualités personnelles de l'ONU-EE

- ☒ Choisir le membre de l'équipe le plus apte à mener à bien l'engagement.

**Techniques d'engagement :** Choisir la technique appropriée pour mener à bien l'engagement.

#### Techniques d'engagement directif

- ☒ Un membre de l'ONU-EE participe fréquemment à l'engagement.
- ☒ Souligner l'influence des actions passées sur les comportements actuels.
- ☒ Rechercher des informations spécifiques.
- ☒ Faire des interprétations et des jugements.
- ☒ Varier le rythme de l'engagement.
- ☒ Utilisation de questions d'approfondissement.

#### Techniques d'engagement non-directif

- ☒ Éviter les questions « oui » et « non ».
- ☒ Utiliser des questions suscitant des réponses de type narratif.
- ☒ Mettre l'accent sur le présent plutôt que sur le passé.
- ☒ Utilisation fréquente de questions silencieuses.
- ☒ Réflexion sur les commentaires des participants.
- ☒ Considérer la réunion dans le cadre de référence des participants plutôt que dans celui de l'ONU-EE.

#### La technique mixte

- ☒ L'approche mixte ou combinée est une approche qui emprunte des techniques des deux domaines. Il est suggéré aux membres de l'ONU-PE d'utiliser l'approche la plus adaptée à l'occasion et au public.

#### Que faut-il faire en cas d'engagement ?

- ☒ Respecter l'intégrité de chaque personne.
- ☒ Parler avec un ton normal et bien modulé.
- ☒ Faire parler les participants.
- ☒ Obtenir des informations sur les faits.



- ☒ Enregistrer et rapporter les données avec précision.
- ☒ Ne poser qu'une seule question à la fois.
- ☒ Formuler des questions faciles à comprendre.
- ☒ Résumer les points clés à la fin de l'engagement.

### Ce qu'il ne faut pas faire lors d'un engagement

- ☒ NE PAS sous-estimer votre rôle d'exemplarité
- ☒ NE PAS vous agiter. Des mouvements corporels prononcés et inutiles limitent la capacité des participants à se concentrer sur la réunion.
- ☒ NE PAS presser les participants.
- ☒ NE PAS sous-entendre les réponses à vos questions.
- ☒ NE PAS parler de manière condescendante.
- ☒ NE PAS poser de questions personnelles inutiles.
- ☒ NE PAS contrarier ou offenser.
- ☒ NE PAS faire de promesse à un participant. L'ONU-EE ne doit pas s'engager sur un plan d'action après la fin de la réunion, sauf si vous avez l'autorité nécessaire pour le faire. Veillez à ce que vos propos ne soient pas interprétés comme une promesse.