***Tout le monde compte : Le dénombrement ponctuel coordonné de 2020***

10 conseils pour gérer les conversations difficiles durant le sondage

1

Ne prenez pas les choses de façon personnelle

Les gens peuvent avoir des réactions négatives, mais souvenez-vous qu’ils ne sont pas nécessairement fâchés contre vous personnellement.

2

Gérez votre langage corporel

Soyez conscient de vos expressions faciales afin de pouvoir paraître calme. Assurez-vous d’adopter une position qui n’est pas menaçante et de garder une certaine distance physique. En étant à l’écoute, vous pouvez aider une personne fâchée à se calmer.



3

Projetez une attitude positive

Souriez et parlez d’un ton calme.

4

Utilisez des phrases appropriées au besoin du participant

Ne critiquez pas les participants au sondage, mais reconnaissez leurs perceptions.

5

Mettez l’accent sur le sondage

Le fait de rester concentré sur la tâche vous aidera à conserver un certain détachement et à être moins émotif lorsqu’une personne aura un comportement agressif ou déplaisant à votre endroit.

6

Évitez les conversations sur des sujets controversés

Souvent, lorsqu’une personne émet un message négatif, elle essaie de susciter une réaction de votre part. Ne réagissez pas et continuez de vous concentrer sur le sondage.

7

Le silence est d’or

Lorsqu’on vous pose une question, appréciez le silence qui s’en suit. Prenez le temps nécessaire pour préparer votre réponse.

8

Terminez la conversation

Formulez une phrase qui résume et clôt la discussion, puis dites que vous devez poursuivre le sondage auprès d’autres personnes. Remettez une carte des ressources.

9

Pratiquez les questions du sondage

Exercez-vous à poser les questions du sondage avant de le faire sur le terrain.

10

Excusez-vous

Parfois, la meilleure approche avec les personnes difficiles peut simplement être de sourire poliment et de vous soustraire de la conversation le plus rapidement possible. Un simple « Excusez-moi » ou « Je suis désolé de vous avoir dérangé » suffira. Il n’est généralement pas nécessaire de vous expliquer et vous pouvez vous éloigner.

Cet outil a été développé par Emploi et Développement social Canada en collaboration avec l’Observatoire canadien sur

l’itinérance. Vous pouvez y accéder à partir de la Plateforme d'apprentissage sur l'itinérance

(www.plateformeapprentissageitinerance.ca/cours/denombrements-ponctuels) et du site web de la trousse d’outils du

dénombrement ponctuel (www.rondpointdelitinerance.ca/ressource/trousse-d’outils-du-dénombrement-ponctuel).