

Comment aider l'autre partie à comprendre une explication compliquée?

- * Préparez-vous soigneusement (p.ex.: guide d'entretien, supports visuels, répétition).
- * Avertissez d'emblée vos interlocuteurs que vous devez leur expliquer quelque chose de compliqué.
- * Donnez un "nom" aux "pièces" principales de votre explication et assurez-vous que, durant la discussion, tous les participants utilisent le même nom pour la même pièce.
- * Utilisez des supports visuels (p.ex.: tableau de papier → afin de focaliser les yeux et les esprits de tous les participants sur les mêmes points).
- * Séparez l'exposé des faits et les commentaires.
- * Ne présumez pas que l'impact provoqué par ce que vous dites correspond à votre intention.
- * Vérifiez fréquemment que vos interlocuteurs vous suivent.