900 entraînements à la Communication professionnelle	**Indications pédagogiques**	**D3 / 21**
Objectif général	**D : Réaliser un message à l'écrit**	
Degré de difficulté	**3**	
Objectif intermédiaire	**2. Organiser et structurer un message**	
Objectif opérationnel	**1. Donner la signification de son propre message**	
Pré-requis	**Etre capable d'écrire des phrases complexes.**	
Nombre d'exercices proposés	**7**	
Exercice de synthèse	**D3 / 21-1.8**	
Remarques éventuelles		

Voici des expressions que vous avez sûrement employées :

C'est-à-dire…
Je veux dire…
J'entends par là…
Je m'explique…
Pour moi, ça signifie…

Il vous est sûrement arrivé aussi que quelqu'un vous dise :

Qu'est-ce que tu veux dire par là ?
Explique-moi ce que tu entends par là.
Qu'est-ce que ce mot signifie pour toi ?
Explique-toi, je ne comprends pas très bien…

Vous avez alors répété ce que vous avez dit mais d'une autre façon, pour vous faire mieux comprendre. Mais quand vous écrivez un message, la personne à qui vous l'écrivez n'est pas à côté de vous pour vous demander des explications si nécessaire. C'est pourquoi il est souvent utile d'expliquer ce qu'on veut dire précisément et d'utiliser des mots qui vont être compris.

Cela évite beaucoup de problèmes de communication !
Et des malentendus qui peuvent même gâcher une amitié !

Voici quelques exemples :

Vous - Est-ce que tu peux me faire un organigramme ?
L'autre - … un quoi ?

Votre interlocuteur ne comprend pas le mot « organigramme ».

Vous - Kevin est vraiment intelligent !
L'autre - Intelligent ??? Tu trouves ?

Vous n'êtes peut-être pas d'accord sur le sens du mot « intelligent ».

Vous - Et tu fais cuire ça le temps nécessaire.
L'autre - Le « temps nécessaire » ? C'est-à-dire à peu près… ?

Votre interlocuteur n'a aucune idée du temps de cuisson qui serait nécessaire et il n'y connaît rien en cuisine. Il faut lui donner plus de précision.

Vous – Si tu ne le fais pas, tu es un couard !
L'autre à une autre personne – Il m'a traité de « connard » ! Je ne veux plus le voir !

Votre interlocuteur n'a pas compris le mot « couard » (qui veut dire « plutôt peureux, sans grand courage »). Il ne connaît pas ce mot et a entendu un autre mot qui lui ressemble et qui a un tout autre sens, plutôt désagréable… Il est fâché contre vous et vous… vous ne savez pas du tout pourquoi car vous ne l'avez pas insulté !

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Donc pour bien se faire comprendre et éviter les malentendus, pensez à :

- Vous mettre à la portée de votre interlocuteur en utilisant des mots qu'il peut comprendre. Par exemple lorsque vous vous adressez à :

. un enfant (qui ne dispose pas de votre étendue de vocabulaire)
. un étranger qui connaît mal votre langue
. une personne qui ne connaît pas le sujet dont vous parlez.

- Donner des précisions avant qu'on vous les demande. Par exemple :

. expliquer ce que signifie un mot qui n'est pas courant ou que votre interlocuteur pourrait ne pas comprendre

. expliquer dans quel sens on emploie un mot lorsque plusieurs sens sont possibles

. expliquer la signification que vous donnez personnellement à un mot lorsqu'on peut l'interpréter de façon différente

. développer ou expliquer votre opinion en donnant les raisons

. expliquer ou préciser ce que vous voulez dire quand c'est un peu compliqué (technique ou philosophique par exemple)

- Donner les explications ou les précisions qu'on vous demande à propos de ce que vous avez dit ou écrit. Si vous suivez les conseils qui précédent, cela ne devrait pas se produire !

PASSEZ A LA PAGE SUIVANTE

Autre exemple :

Antoine promène son chien dans son quartier. Un passant lui demande comment aller à la Poste. Voici ce qu'Antoine répond :

Vous allez commencer par prendre la première à droite. Vous longerez la rivière sur environ 200 mètres. Vous emprunterez la rue d'Archanval jusqu'au droguiste (qui fait le coin) et vous tournerez à gauche. Vous arriverez à une place avec des statues. Vous prendrez l'avenue juste devant la statue d'Edouard Grieg et la Poste se trouve peu après.

Evidemment, le chemin n'est pas très simple pour arriver jusqu'à la Poste. Antoine a donné beaucoup de repères et de précisions mais…

Entraînement proposé :

Vous allez faire l'entraînement suivant pour bien vous rendre compte de ce qui peut être compliqué pour un interlocuteur, Et se mettre à sa place !

Soulignez ce qui peut n'être pas clair ou difficile à comprendre :

Si le passant est un enfant de 11 ans…

Vous allez commencer par prendre la première à droite. Vous longerez la rivière sur environ 200 mètres. Vous emprunterez la rue d'Archanval jusqu'au droguiste (qui fait le coin) et vous tournerez à gauche. Vous arriverez à une place avec des statues. Vous prendrez l'avenue juste devant la statue d'Edouard Grieg et la Poste se trouve peu après.

Si le passant est un étranger qui comprend mal notre langue…

Vous allez commencer par prendre la première à droite. Vous longerez la rivière sur environ 200 mètres. Vous emprunterez la rue d'Archanval jusqu'au droguiste (qui fait le coin) et vous tournerez à gauche. Vous arriverez à une place avec des statues. Vous prendrez l'avenue juste devant la statue d'Edouard Grieg et la Poste se trouve peu après.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 21 – 1.2

Soulignez ce qui peut n'être pas clair ou difficile à comprendre :

Si le passant est un enfant de 11 ans…

Vous allez commencer par prendre la première à droite. Vous longerez la rivière sur environ 200 mètres. Vous emprunterez la rue d'Archanval jusqu'au droguiste (qui fait le coin) et vous tournerez à gauche. Vous arriverez à une place avec des statues. Vous prendrez l'avenue juste devant la statue d'Edouard Grieg et la Poste se trouve peu après.

200 mètres : un enfant de 11 ans ne saurait pas nécessairement pas évaluer ce que font environ 200 mètres. Il vaudrait mieux prendre un repère (feu tricolore ou autre).

rue d'Archanval : C'est un nom un peu compliqué à retenir. Il vaudrait mieux ajouter où on la prend (à droite, à gauche, en donnant un repère, etc.)

Edouard Grieg : Compositeur dont le nom se prononce « GRIG) et s'écrit différemment, ce qui n'aidera pas l'enfant à le reconnaître sur une plaque parmi d'autres statues. L'enfant ne connaît certainement pas ce nom ni ce personnage,

Si le passant est un étranger qui comprend mal notre langue…

Vous allez commencer par prendre la première à droite. Vous longerez la rivière sur environ 200 mètres. Vous emprunterez la rue d'Archanval jusqu'au droguiste (qui fait le coin) et vous tournerez à gauche. Vous arriverez à une place avec des statues. Vous prendrez l'avenue juste devant la statue d'Edouard Grieg et la Poste se trouve peu après.

allez commencer par : inutile, cela ne peut qu'embrouiller le passant. Il voudrait mieux dire directement « Prenez la première… »

première à droite : le passant étranger peut se demander ce qu'est cette « première »… Il faut ajouter « rue » car il s'agit d'une expression comprise par les gens très habitués à la langue ou natifs du pays.

Longerez : mot compliqué, n'appartenant pas au vocabulaire élémentaire. Il vaut mieux dire « Vous prendrez »

Vous emprunterez : le passant étranger peut connaître l'autre sens du mot (emprunter de l'argent) et ne rien comprendre !

rue d'Archanval : même remarque que pour l'enfant de 11 ans.

Droguiste : le passant étranger ne connaît sûrement pas ce mot et peut voir un rapport avec de la drogue… Il ne comprendra rien à ce repère-là.

fait le coin : expression que le passant étranger ne connaît probablement pas.

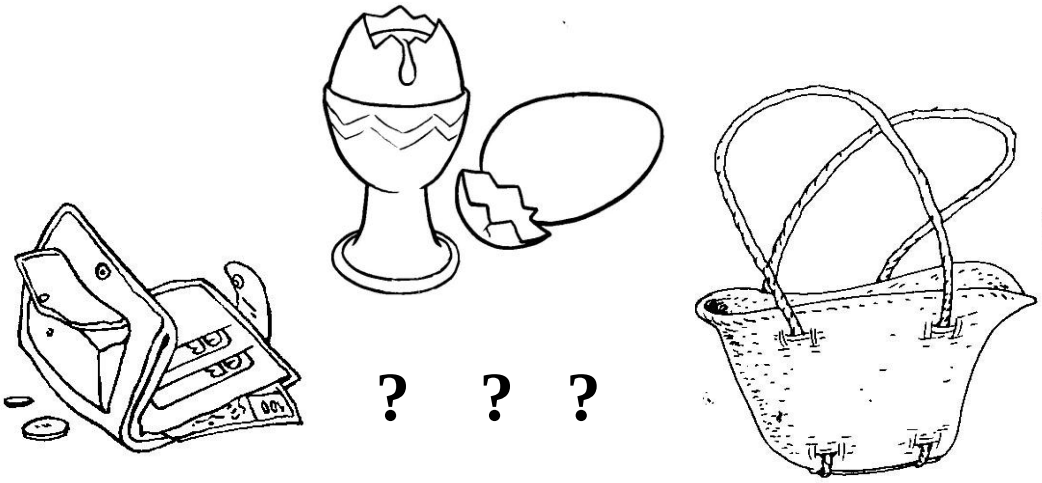
Edouard Grieg : même remarque que pour l'enfant de 11 ans.

Expliquez comment on va de chez vous (ou d'un endroit que vous déterminerez) à la Poste :

A votre neveu qui a 11 ans :

A un de vos amis étrangers qui comprend peu votre langue :

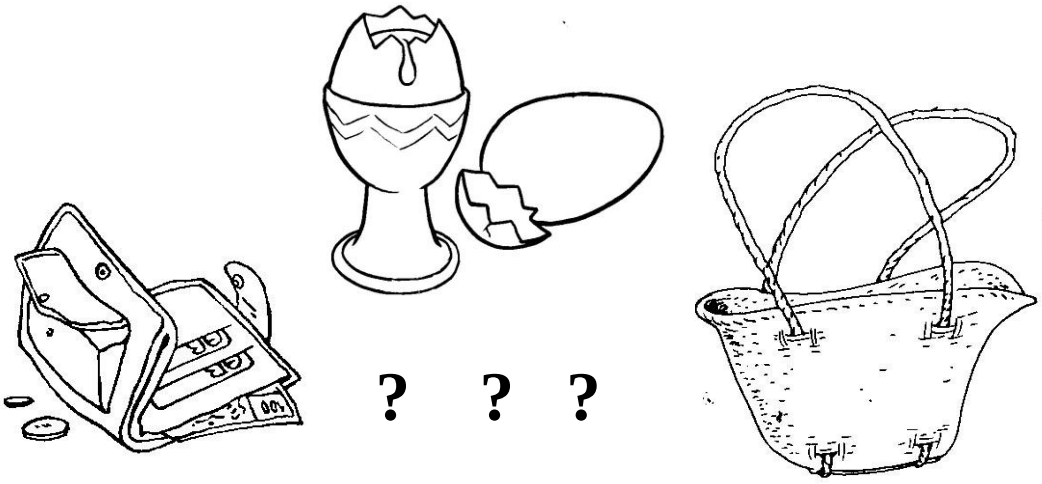
Montrez votre travail au formateur



« Il ne faut pas mettre tous ses œufs dans le même panier »

Vous dites cette phrase (qui est un proverbe) à un ami. Il vient de vous dire qu'il a placé toutes ses économies dans les actions d'une société et qu'elle vient de faire faillite. Votre ami croit que vous vous moquez de lui car il ne voit pas le rapport entre son argent perdu et des œufs ! Expliquez-lui ce que vous avez voulu dire.

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 21 – 1.4



« Il ne faut pas mettre tous ses œufs dans le même panier »

Vous dites cette phrase (qui est un proverbe) à un ami. Il vient de vous dire qu'il a placé toutes ses économies dans les actions d'une société et qu'elle vient de faire faillite. Votre ami croit que vous vous moquez de lui car il ne voit pas le rapport entre son argent perdu et des œufs ! Expliquez-lui ce que vous avez voulu dire.

« Mais non, je ne me moque pas de toi ! Je suis bien désolé au contraire ! J'ai dit cette phrase qui est juste une comparaison. Je crois que c'est un proverbe. Et cela veut dire que si une personne qui a ramassé tous les œufs de ses poules, pour les vendre par exemple, les met dans un seul panier et que ce panier tombe… cette personne perd tout. Il vaut mieux mettre ses œufs dans plusieurs paniers. Si l'un des paniers tombe, les autres ont toujours les œufs dedans. Ton argent, c'est comme les œufs. Tu as tout mis dans un seul panier, les actions de cette entreprise qui a fait faillite. Et alors tu as tout perdu. »

Vous trouvez qu'une personne de votre connaissance (ou une personne connue) a « du charme ». Votre meilleur ami, qui ne l'apprécie pas beaucoup, ne comprend pas ce qui vous fait dire ça. Il vous demande ce que veut dire pour vous « avoir du charme ».
Répondez-lui avec précision.

Montrez votre travail au formateur

Vous avez laissé un message sur le répondeur de votre cousin. Voici ce que vous lui avez dit :

Comme Géraldine te l'a dit, je vais à ce rendez-vous demain matin à la première heure. C'est très important, surtout que Géraldine lui a parlé de mon projet et que ça l'intéresse, il paraît… Comme on dit : « Il faut battre le fer pendant qu'il est chaud » ! A ce soir !

Le problème, c'est que Géraldine n'a rien dit à votre cousin car elle ne l'a pas vu. Il n'est pas au courant et ne comprend pas votre message. Il vous rappelle. Expliquez-lui ce que vous vouliez lui dire. (Vous imaginerez la situation).

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 21 – 1.6

Vous avez laissé un message sur le répondeur de votre cousin. Voici ce que vous lui avez dit :

Comme Géraldine te l'a dit, je vais à ce rendez-vous demain matin à la première heure. C'est très important, surtout que Géraldine lui a parlé de mon projet et que ça l'intéresse, il paraît… Comme on dit : « Il faut battre le fer pendant qu'il est chaud » ! A ce soir !

Le problème, c'est que Géraldine n'a rien dit à votre cousin car elle ne l'a pas vu. Il n'est pas au courant et ne comprend pas votre message. Il vous rappelle. Expliquez-lui ce que vous vouliez lui dire. (Vous imaginerez la situation).

« Alors tu n'as pas vu Géraldine ! Voilà pourquoi tu n'as pas compris ! Eh bien tu connais mon projet de faire des concerts avec mon groupe… Je cherche quelqu'un qui puisse m'aider efficacement. Géraldine a rencontré un type qui est quelqu'un d'important à la radio locale. Il veut voir notre vidéo et peut-être nous faire de la promo ! Alors tu penses, j'ai fait vite pour le contacter puisque, comme je te le disais « Il faut battre le fer pendant qu'il est chaud ». Et j'ai eu rendez-vous pour demain matin à… 8h ! Pourvu que ça marche ! »

Vous faites un stage et vous écrivez de chez vous ce mail à votre collègue :

« Salut Eric ! J'ai oublié de te dire hier… ce matin je risque d'arriver un peu en retard car j'ai rendez-vous à la radio. »

Lorsque vous arrivez au stage, votre collègue vous demande si vous êtes malade. Expliquez-lui que vous êtes passé à la radio locale de votre ville pour un projet que vous avez. »

Consultez le corrigé à titre indicatif D3 / 21 – 1.7

Vous faites un stage et vous écrivez de chez vous ce mail à votre collègue :

« Salut Eric ! J'ai oublié de te dire hier… ce matin je risque d'arriver un peu en retard car j'ai rendez-vous à la radio. »

Lorsque vous arrivez au stage, votre collègue vous demande si vous êtes malade. Expliquez-lui que vous êtes passé à la radio locale de votre ville pour un projet que vous avez. »

« Mais non, je ne suis pas malade ! Je ne t'ai pas bien expliqué dans mon mail car je voulais faire vite ! Ce n'est pas à la radiographie que j'avais rendez-vous mais à la radio locale pour voir quelqu'un d'important. Je lui ai montré notre vidéo et notre musique l'intéresse. Il nous conseille d'enregistrer sérieusement en studio et il passera notre chanson plusieurs fois par jour à la radio locale ! C'est génial, non ! » »

Vous avez une discussion au self service avec quelques collègues. L'un d'entre eux se plaint qu'il n'a jamais assez d'argent et que les fins de mois sont toujours très dures. Un autre dit que son cousin ne travaille plus car il a fait un héritage et qu'il a plein de sous ! Mais il s'ennuie, il déprime, il n'est pas heureux. La conversation continue. Il s'agit de savoir si l'argent fait le bonheur.

Donnez votre opinion sur cette question délicate et n'oubliez pas d'expliquer ce qu'est le « bonheur » pour vous… Précisez quand c'est nécessaire le sens que vous donnez à certains mots. Essayez de vous faire comprendre le mieux possible sans vouloir convaincre tout le monde pour autant !

Montrez votre travail au formateur