

Hors sujet – Communication écrite

21 – Poser des questions pour obtenir des réponses (plutôt que de nouvelles questions)

Durée : 20 à 30 minutes

Cette première fiche sur le travail de communication écrite va vous présenter les "règles du jeu" et le point de départ d'un jeu de piste de l'information (une sorte "d'escape game" interactif).

Les techniques que nous allons aborder vous seront utiles dans tous les domaines, pour vos échanges de toutes sortes avec des interlocuteurs souvent très variés.

Pour que ce soit moins rébarbatif, je vais tenter de vous présenter ces techniques par la pratique, en vous obligeant à les mettre en œuvre avant de vous faire un petit bilan global.

1 – Règles du Jeu

Tous les échanges se font en utilisant la messagerie de l'ENT.

Ce n'est pas la peine d'écumer Internet pour tenter de trouver des réponses, tout est inventé dans le cadre de ce jeu, il n'y a donc aucune réponse ailleurs, sauf indication contraire explicite.

Les messages de départ que je vous transmettrai seront volontairement incomplet ou incompréhensibles, voir les deux. C'est à vous de me poser les bonnes questions pour que je puisse vous répondre, et vous aider à rendre les messages compréhensibles, ce qui vous permettra de progresser dans le jeu de piste.

Il y aura systématiquement deux aspects à prendre en compte : le fond et la forme. Si les deux ne sont pas réunis, vous n'obtiendrez pas les réponses à vos questions.

L'objectif est de vous apprendre à communiquer avec d'autres personnes, de façon à obtenir des réponses à vos questions, et non pas de nouvelles questions.

2 – Point de départ (et leçon numéro 1)

Lorsque vous posez une question à une personne, vous lui demandez de vous accorder du temps et de l'attention.

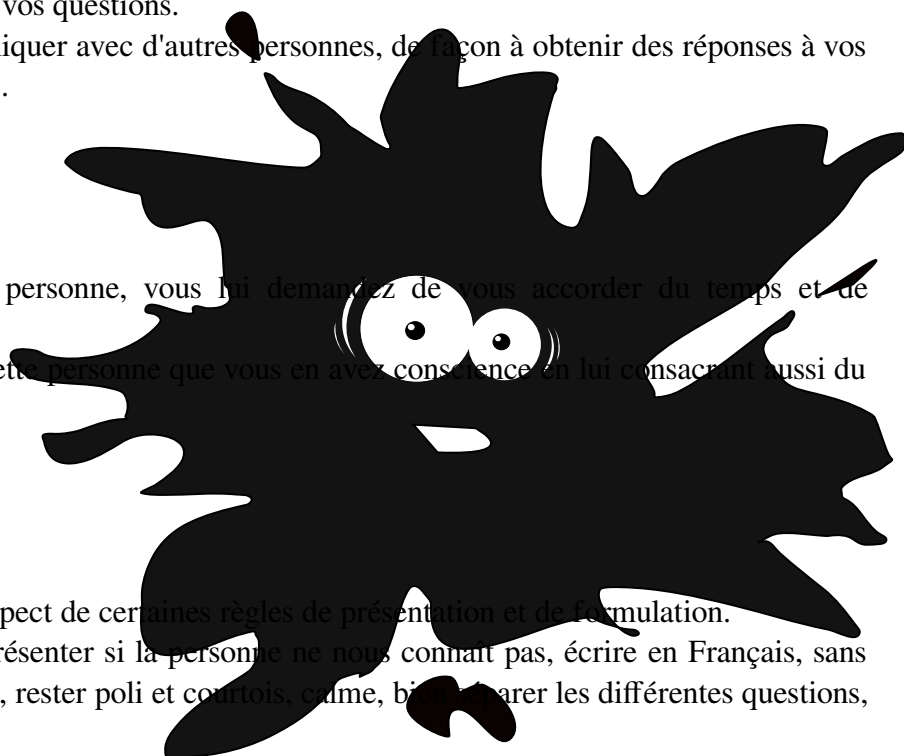
En échange, il est impératif de montrer à cette personne que vous en avez conscience en lui consacrant aussi du temps et de l'attention.

Ceci passe par deux aspects :

La forme :

La "forme" d'un message correspond au respect de certaines règles de présentation et de formulation.

En voici quelques-une : dire bonjour, se présenter si la personne ne nous connaît pas, écrire en Français, sans fautes d'orthographe, en faisant des phrases, rester poli et courtois, même, bien séparer les différentes questions, et terminer par une formule de politesse.



Le fond :

Il faut poser des questions précises / concises, et montrer que l'on a effectué un travail personnel de préparation, de réflexion, et que la personne à qui vous vous adressez est bien la seule personne ayant la possibilité de vous répondre, ou du moins la seule que vous puissiez contacter pour obtenir des réponses.

Le respect de ces deux aspects de la communication est primordial pour obtenir du temps et de l'attention de la part de votre interlocuteur, et donc des réponses à vos questions, si la personne est en mesure de vous les fournir.

Une fois le message de réponse reçu, il est souvent préférable de renvoyer un message qui contiendra soit des remerciements si la personne a pu répondre à vos questions, ou tout du moins vous donner une piste pour trouver vos réponses, soit un message dans lequel vous vous excusez pour le dérangement (et le temps que vous avez accaparé) si la personne n'a pas pu vous répondre.

Cela permet à la personne qui vous a répondu de savoir que sa réponse a bien été reçue et comprise, et le libère de toute inquiétude à ce sujet.

Ces taches obscurcissent une grande partie de la leçon ... il doit bien exister un outil pour déchiffrer le message ... mais lequel ... et comment le trouver ?