

Hors sujet – Communication écrite

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

Correction, sans les taches d'encre, et avec quelques indications supplémentaires.

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, calme, 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 ces 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 question, 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 ?

Exemple de message (entre les deux lignes de tirets) :

Bonjour (Monsieur ou Madame),

J'ai une question concernant l'exercice de la fiche 21.

Sur le document transmis il y a deux "taches" sur la leçon, la rendant incompréhensible.

Est-ce que vous pouvez me renvoyer une version du document sans ces taches, ou bien doit-on chercher une astuce pour lire le texte malgré la présence des taches ?

En vous remerciant.

Élève Stu Dieux – Classe 4L

Réponse du professeur :

Bonjour Stu,

Je peux en effet te renvoyer le document sans les taches comme demandé (voir en pièce jointe), mais il y a aussi une astuce pour lire le texte malgré les taches : tu peux sélectionner et "copier" (Ctrl + C) le texte masqué et le "coller" (Ctrl + V) dans un logiciel de traitement de texte.

Réponse de Stu :

Bonjour, j'ai bien reçu le document lisible, et merci pour l'astuce !

Bonne journée.

Une autre façon de poser la question aurait pu être :

Le message reçu est partiellement masqué par deux taches d'encre, pouvez-vous me renvoyer une version du document sans les taches d'encre s'il vous plaît ?

Quelques précisions :

Dans le cas présent, il est évident que je sais où se trouvent les taches, mais dans certains cas il sera nécessaire de préciser quelles parties sont masquées, car la personne qui aura envoyé le document n'aura peut-être pas remarqué les taches, et lui indiquer précisément le problème lui fera gagner du temps.

Quelques remarques pour la forme du message :

- Commencer par dire bonjour, en adaptant la formule à l'interlocuteur, et à la situation :

"Bonjour madame"

"Bonjour tonton"

"Bonjour à tous"

"Salut les amis"

"Coucou maman"

....

- Rédiger en Français, sans fautes, et ne pas mettre tout le message sur une seule ligne (mais ne pas sauter trop de lignes non plus).

- Bien séparer les questions du reste du message au moins par un retour à la ligne, et si besoin séparer les différentes questions.

- Il ne faut pas présumer du temps que votre interlocuteur devra consacrer à votre demande, ni vous excuser du temps que vous allez lui demander de vous consacrer, car cela augmente globalement le temps nécessaire pour traiter le message.

- Terminer par une formule de politesse (encore une fois adaptée à la situation) :

"En vous remerciant"

"Merci"

"Gros bisous"

"A+"

"Merci d'avance pour le temps que vous m'accorderez"

....

- Ne pas oublier de signer le message !

Dans le cas de la messagerie de l'ENT (et c'est aussi vrai pour d'autres logiciels de messagerie) une signature est automatiquement ajoutée à la fin du message: c'est la partie après les deux tirets : "--".

Attention à ne pas écrire votre message sous cette signature !

(Et pensez à ajouter votre classe dans cette signature, cela aidera vos professeurs à vous identifier)

Autre astuce :

Normalement un document PDF n'est pas modifiable, mais en réalité, tout document informatique est modifiable.

Pour modifier un PDF, vous pouvez tout simplement utiliser le logiciel libre "**Libre Office Draw**" qui vous permettra dans notre cas de supprimer les différentes parties des taches d'encre.

Si vous n'avez pas le logiciel Libre Office, vous pouvez le télécharger directement sur le site officiel :

<https://fr.libreoffice.org/download/telecharger-libreoffice/>

Attention, quand vous téléchargez un logiciel, faites le **TOUJOURS** depuis le **site officiel** !

Voilà pour cette leçon, à suivre :)