



# Minimiser les risques de malentendus

## L'enjeu

Les malentendus sont fréquents dans les situations de communication. Les causes en sont multiples : vocabulaire imprécis, méfiance réciproque entre les individus en présence, tendance à taire certains éléments par crainte de froisser l'autre, etc. Surtout, les conséquences peuvent être lourdes : un mot interprété de travers ou une allusion mal comprise peuvent suffire à brouiller votre message. Certaines bonnes pratiques permettent de limiter ce risque.

## Deux domaines de vigilance

1

### Éliminez les sources d'ambiguïté dans votre discours

Vos auditeurs n'ont pas la même connaissance du sujet que vous. Des éléments qui vous semblent évidents peuvent être facilement interprétés par eux de façon biaisée.

- **Concentrez-vous sur l'essentiel.** Plus votre discours sera long, complexe et comportera un luxe de détails, plus la probabilité sera grande que votre public n'en comprenne pas certains éléments.
- **Ne vous contentez pas de généralités.** Évitez les termes trop abstraits et les formulations laissant une large place à l'interprétation. Explicitez au contraire les conséquences pratiques de ce que vous affirmez. Exemple : "Nous voulons améliorer le service rendu au client. Concrètement, cela signifie avant tout des délais d'attente moins longs en agence et un site Internet plus convivial et mieux sécurisé."
- **Évitez le jargon,** quitte à simplifier votre propos. Face à un public de non-spécialistes, un vocabulaire trop technique mène facilement à des incompréhensions. Exemple : Face à un public d'opérationnels, préférer "notre activité a rapporté moins cette année que par le passé" plutôt que "notre excédent brut d'exploitation a été en net recul".
- Lorsque vous devez malgré tout utiliser des termes techniques dont la signification n'est pas forcément connue de tous, pensez à en **expliquer la définition.**
- Consacrez un soin particulier à **expliquer l'enchaînement de vos idées.** Les points d'articulation du discours exigent de l'auditeur un effort de compréhension. C'est souvent à ces moments-là qu'il perd le fil.
- Ne craignez pas de **répéter plusieurs fois les points essentiels** de votre discours. Mentionner une idée ou un fait une seule fois suffit rarement à l'imprimer fidèlement dans l'esprit de tous les auditeurs.
- **Utilisez des supports visuels.** Vous donnerez ainsi à vos idées une présence qui en facilitera la compréhension et la mémorisation.

2

### Par votre attitude, encouragez vos interlocuteurs à s'ouvrir de leurs interrogations

S'ils se méfient de vous, vos auditeurs hésiteront à vous poser des questions et auront tendance à interpréter la moindre ambiguïté dans un sens défavorable.

- Cherchez à **réduire la distance avec votre public.** Si votre discours (ton employé, choix des mots ou des exemples, etc.) ou votre style (gestes de salutation, façon de vous vêtir, etc.) sont perçus comme distants ou déconnectés de leur réalité par vos auditeurs, ceux-ci seront peu portés à s'exprimer librement.
- **Faites clairement la différence entre les faits et votre opinion.** Votre public ne doit pas avoir l'impression que vous cherchez à faire passer pour une réalité incontestable ce qui n'est en fait que votre propre point de vue.
- Montrez que vous reconnaissez comme **légitime le fait d'avoir une opinion différente de la vôtre,** sans que cela vous conduise pour autant à renier votre propre point de vue.
- **Évitez les jugements de valeur** susceptibles de heurter. Exemple : "Quelqu'un qui ne rencontre jamais de clients peut-il réellement avoir un avis sur ce point ?"
- **N'éludez pas les points potentiellement conflictuels.** Si vos auditeurs sentent que vous cherchez à préserver un consensus de façade en dissimulant les désaccords, ils mettront en doute votre sincérité.