

Trois règles pour bien se faire comprendre

Mise à jour : 04/11/2012

Quand on fait une conférence ou on rédige un texte destiné à plusieurs personnes, il y a trois règles pour bien se faire comprendre :

- 1. N'utiliser que des termes que le public peut comprendre ;**
- 2. N'utiliser que des raisonnements ou descriptions que le public peut suivre ;**
- 3. Soigner l'expression.**

1. Choix des termes

Je ne peux me représenter ou comprendre que des choses que je peux définir à l'aide d'autres choses, que je connais déjà et que je peux nommer.

Si j'entends : « Un persan bleu est un félin » et je ne sais pas qu'un félin est un animal du genre « chat », je ne comprends pas. Si je le sais, je connais *une propriété* des persans bleus (et pas *tout ce qu'on peut savoir* d'un persan bleu).

Je ne peux prétendre connaître que des choses dont je connais le nom : sans nom, une idée est trop vague et trop personnelle pour en définir une autre.

Mais comment être sûr que tout mon public connaît un terme que je voudrais utiliser ? On n'est jamais sûr pour tout le monde, mais on peut commencer par distinguer deux niveaux : *les adultes* et *les enfants*. Les adultes, ou les adolescents de plus de 14 ans environ, ont un vocabulaire minimum, celui de la vie courante ; le vocabulaire des enfants plus jeunes varie avec l'âge et n'est connu que des psychologues et enseignants spécialisés. N'ayant pas d'expérience d'enseignement aux enfants, je ne considère dans la suite de ce texte que le cas des adultes.

Lorsqu'on n'est pas sûr de la compréhension d'un terme, il y a deux cas :

- Ou on peut le savoir d'après les réactions de son public quand il ne comprend pas quelque chose, par exemple en regardant l'attitude ou les yeux de certaines personnes, et on se sert du terme quitte à l'expliquer après coup ;
- Ou on ne peut le savoir, par exemple parce qu'on rédige un texte, et on explique le terme immédiatement, dans le corps du texte, ou en note à la fin de la page ou du texte entier. L'explication d'un terme relève de la règle 2, que voici.

2. Formulation de raisonnements ou descriptions faciles à suivre

Il faut d'abord savoir que la pensée de l'homme a deux modes de fonctionnement :

- a) Un mode rapide, automatique, intuitif, qui exprime les évidences, les désirs et les émotions. Ce mécanisme agissant sans vérifier qu'il a bien compris une question, il répond parfois à une question autre que celle qui est posée, parce qu'il l'interprète selon un processus associatif analogue à celui dont dispose la mémoire, donc très approximatif.
- b) Un mode lent, contrôlé, qui construit les raisonnements et demande un effort conscient. Il n'est déclenché qu'après formation d'une impression donnant un jugement de valeur « plutôt positif » ou « plutôt négatif » qui justifie l'effort.

Un raisonnement, ou la description d'un système ou d'un processus, est une suite d'affirmations qui s'enchaînent logiquement. Il ne peut être compris à coup sûr que s'il ne fait appel qu'aux raisonnements de type a), c'est-à-dire à des évidences.

On ne peut considérer comme évidentes que des affirmations qui utilisent seulement des termes courants, connus à coup sûr, et des relations entre ces termes qui relèvent de la logique élémentaire, intuitive pour tout adulte.

L'affirmation $2 + 2 = 4$ n'utilise que le concept de nombre entier, l'opération d'addition et la relation d'égalité, choses que tout adulte comprend instantanément et sans effort : elle est évidente. Par contre, la question : « Combien font $17 + 48$? » demande un raisonnement de type b), qui exige un effort conscient et du temps.

Pour être certain d'être compris, je dois décomposer chaque explication de terme, chaque raisonnement, chaque description de processus en une suite logique d'évidences.

Hélas, il n'existe pas de recette magique pour savoir jusqu'à quel niveau de détail il faut descendre pour être compris, notamment parce que les publics ont des niveaux de connaissance divers, et qu'un public donné peut être hétérogène. Si on détaille trop, on lasse le public et on perd du temps ; si on ne détaille pas assez un point, il peut rester incompris. En l'absence de recette, c'est l'intuition et l'expérience qui permettent de déterminer le niveau de détail nécessaire et, répétons-le, la bonne observation par le conférencier des réactions de son auditoire. C'est pourquoi il y a, *pour chaque personne d'un public*, des conférenciers et des auteurs doués, c'est-à-dire clairs, et d'autres qui ne le sont pas.

Il y a, malgré tout, une aptitude qu'un conférencier acquiert avec l'expérience, lorsqu'il a toujours le même genre de public - par exemple quand il enseigne toujours la même matière à des étudiants du même niveau : la compréhension des processus mentaux (modes de représentation et de raisonnement) de son public. Il peut alors adapter les termes qu'il utilise et le niveau de détail de ses explications à son auditoire.

Il y a aussi la possibilité de réexpliquer un sujet en recourant à un ou plusieurs exemples, basés sur des problèmes que le public rencontre ou qui excitent sa curiosité. Et lorsqu'un tel exemple peut être chiffré, le public appréhende l'ordre de grandeur des résultats, une aide précieuse à leur compréhension.

3. Qualité de l'expression

Un conférencier qui n'articule pas, un auteur qui rédige un texte avec les mêmes abréviations que ses SMS, ont de fortes chances d'être incompris et détestés.

Un conférencier doit adopter une attitude et un ton montrant qu'il s'intéresse à son sujet, qu'il veut apporter quelque chose à son public. Si l'horaire le permet, il doit s'arrêter de temps en temps pour demander s'il y a des questions, notamment lorsqu'il a perçu chez certains auditeurs une difficulté pour suivre.

Une conférence ou un texte dont le plan n'est pas clair, clairement exposé et ensuite respecté, demande un tel effort à chaque auditeur ou lecteur pour savoir à chaque instant de quoi il s'agit et où on en est dans la couverture du sujet, qu'il perd souvent le fil et se décourage.

Il faut donc toujours commencer une conférence par un énoncé du sujet accompagné d'exemples. Il faut ensuite en donner le plan, et rappeler ce plan chaque fois qu'on passe d'un point au suivant. Il faut aussi que chaque point important ait, comme la conférence toute entière, une conclusion clairement exposée, si possible accompagnée d'exemples. Enfin, il faut donner toutes les références nécessaires pour justifier ses affirmations et permettre d'approfondir, avec des indications précises de textes et de paragraphes, si possible sur Internet.

Et lorsqu'un conférencier a préparé sa conférence avec le plan et les exemples ci-dessus, qu'il en a explicité les termes et raisonnements (ou descriptions) délicats pour être certain de tout exposer clairement, il peut distribuer le tout par écrit dès le début de sa conférence. Cela permettra à ses auditeurs de l'écouter au lieu de tout noter, et de ne noter que quelques compléments donnés oralement.

Compléments sur la densité et la profondeur d'abstraction :

<http://www.danielmartin.eu/Philo/Determinisme.htm#Niveaux>

Daniel MARTIN