

# Le dialogue professionnel

## Objectifs Généraux :

- Être capable de tenir un dialogue efficace et argumenté à l'écrit.
- Se préparer à l'épreuve écrite de l'étude de cas.

## Rappel : les différentes formes de communication

Objectif Intermédiaire 1 : Respecter la présentation du dialogue

Objectif Intermédiaire 2 : Varier les verbes de parole

Objectif Intermédiaire 3 : Eviter de répéter les noms des personnages

## Rappel : les différentes formes de communication

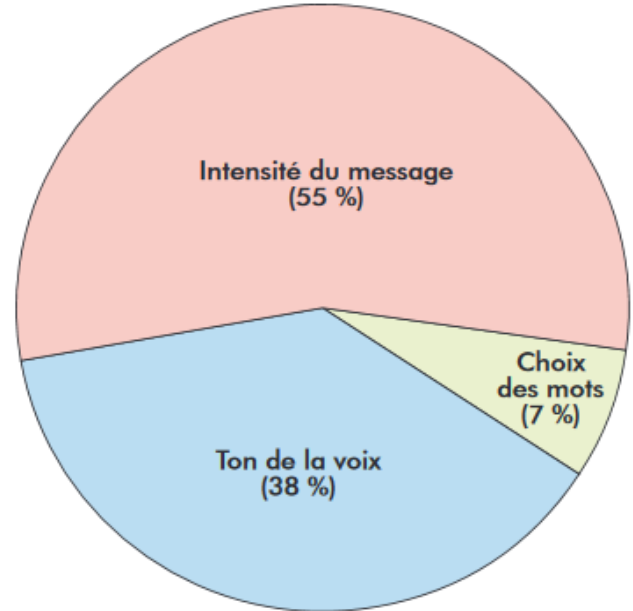
On pourrait croire que seules les paroles sont importantes au cours d'une conversation entre deux personnes. Pourtant, nous avons pu voir que d'autres éléments indispensables sont à prendre en compte : si vous écoutez bien le débit et le ton de voix d'une personne, si vous observez bien ses gestes et ses expressions faciales, vous pouvez facilement décoder une foule d'informations qui complètent les messages transmis.

La communication s'effectue donc toujours sous deux formes, soit :

**La forme verbale**, émise par la parole, constituée de mots d'un langage donné.

**La forme non verbale (le paralangage)**, constituée de gestes, d'attitudes, de symboles, d'expressions faciales et de mouvements corporels.

Mais, dans une autre séquence nous avons pu voir que bien communiquer, ce n'est pas seulement entendre mais surtout savoir écouter. **L'écoute active** est une forme de communication essentielle pour bien comprendre votre interlocuteur. Pourquoi ?



.....  
Elle utilise donc également des techniques associées tant à la forme verbale qu'à la forme non verbale de la communication (hochements de tête, regard franc, assentiment ...).

De quelle manière, où et avec quel interlocuteur pouvez-vous être amenés à prendre la parole, à dialoguer dans votre vie professionnelle ?

Qui ?.....

Où ?.....

Comment ?.....

### 1) Une communication verbale efficace :

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc. C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre. Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace !

Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale

Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis.

**Etudiez le document qui suit puis complétez les cases vides.**

Critères	Explications
<p><b>Simplicité du message</b></p> <p>✓ Efficace</p> <p>✗ Non efficace</p>	<p>Un message simple encourage les personnes à s'intégrer à la conversation, à poser des questions, à exprimer leurs craintes et leurs sentiments. Il faut utiliser des mots courants, de même qu'éviter les explications trop longues et les excès de langage.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div>
<p><b>Clarté et précision</b></p> <p>✓ Efficace</p> <p>✗ Non efficace</p>	<p>Un message clair et précis transmet la pensée avec exactitude et donne la totalité de l'information. Il faut aussi répéter lorsque cela est nécessaire et diminuer les bruits extérieurs ou les interférences.</p> <p>Un message qui manque de clarté et de précision peut engendrer de la peur en raison d'un manque d'information, des erreurs dans la compréhension des consignes et des pertes de temps.</p>
<p><b>Brièveté</b></p> <p>✓ Efficace</p> <p>✗ Non efficace</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> <p>Un message trop long peut provoquer la perte d'intérêt du récepteur, ou encore l'incompréhension.</p>
<p><b>Moment et à-propos</b></p> <p>✓ Efficace</p> <p>✗ Non efficace</p>	<p>Le message doit être émis en temps et lieu convenables. Il doit aussi correspondre aux attentes et aux besoins de l'interlocuteur.</p> <p>Un message non approprié ne présente aucun intérêt et peut provoquer de l'ennui.</p>
<p><b>Vocabulaire et débit</b></p> <p>✓ Efficace</p> <p>✗ Non efficace</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> </div> <p>Un vocabulaire trop technique ou un débit inadéquat peuvent engendrer de l'incompréhension, un manque d'intérêt et, par conséquent, la non-participation à la conversation.</p>

## 2) Les questions

L'emploi de questions s'avère souvent le moyen le plus efficace pour maintenir une conversation et obtenir des renseignements. Vous pouvez utiliser des questions fermées ou des questions ouvertes.

**Complétez les définitions qui suivent :**

**Question fermée :** .....

.....

Exemple : Bonjour Monsieur Durand. Alors, avez-vous bien reçu ma proposition de style pour la rénovation de votre salon ?

**Question ouverte :** .....

.....

Exemple : Alors, qu'est-ce qui vous intéresserait pour votre intérieur ?

## 3) La reformulation

Une reformulation du message de l'émetteur est nécessaire pour à la fois :

- avoir confirmation d'avoir bien compris la demande de l'interlocuteur,
- mais aussi pour montrer à celui-ci que vous avez bien compris sa demande.

Cette technique est indispensable.

Exemple :

Client : Je voudrais donc des murs et un plafond blanc, et des voiles transparents aux fenêtres.

Vous : Très bien, ce que je comprends c'est que vous voulez une pièce lumineuse qui donne une impression d'espace.

## 4) La synthèse

La synthèse résume l'idée émise par l'émetteur. En faisant la synthèse de l'ensemble de la discussion, vous pouvez terminer une conversation, clore le sujet abordé ou faire le point avant d'aller plus loin. C'est également une pratique indispensable pour résumer les besoins du client, et les tâches à entreprendre.

Exemple de phrase : si je récapitule, vous désirez...

## Objectif Intermédiaire 1 : Respecter la présentation du dialogue

En fin d'année lors de l'étude de cas, votre épreuve écrite de Communication Professionnelle peut prendre la forme d'un dialogue à plusieurs voix, entre vous, un client, un collègue... et outre son contenu il convient maintenant d'en aborder la forme.

Il y a quelques règles simples à maîtriser pour bien présenter un dialogue à l'écrit. Dans un texte on considère qu'un dialogue interrompt une narration, et débute lorsqu'un personnage prend la parole.

### 1) PONCTUATION et RETOUR A LA LIGNE

Le guillemet va ouvrir chaque dialogue, mais sera remplacé par un tiret durant les répliques suivantes. Un nouveau guillemet viendra fermer le dialogue. Ainsi :

1) A chaque fois que quelqu'un prend la parole pour la première fois dans un dialogue :

→ on va à la ligne, et on ouvre le dialogue par un guillemet ouvert :

«

2) Puis, si quelqu'un lui répond,

→ on va à la ligne et on commence la nouvelle réplique par un tiret :

-

3) Si plus personne ne répond au dernier locuteur, le dialogue se termine et :

→ on indique la fin du dialogue par un guillemet fermé à la fin de la phrase :

»

4) Si le texte n'est pas fini et que la narration reprend le fil de l'histoire :

→ on va à la ligne, puis on peut continuer la narration

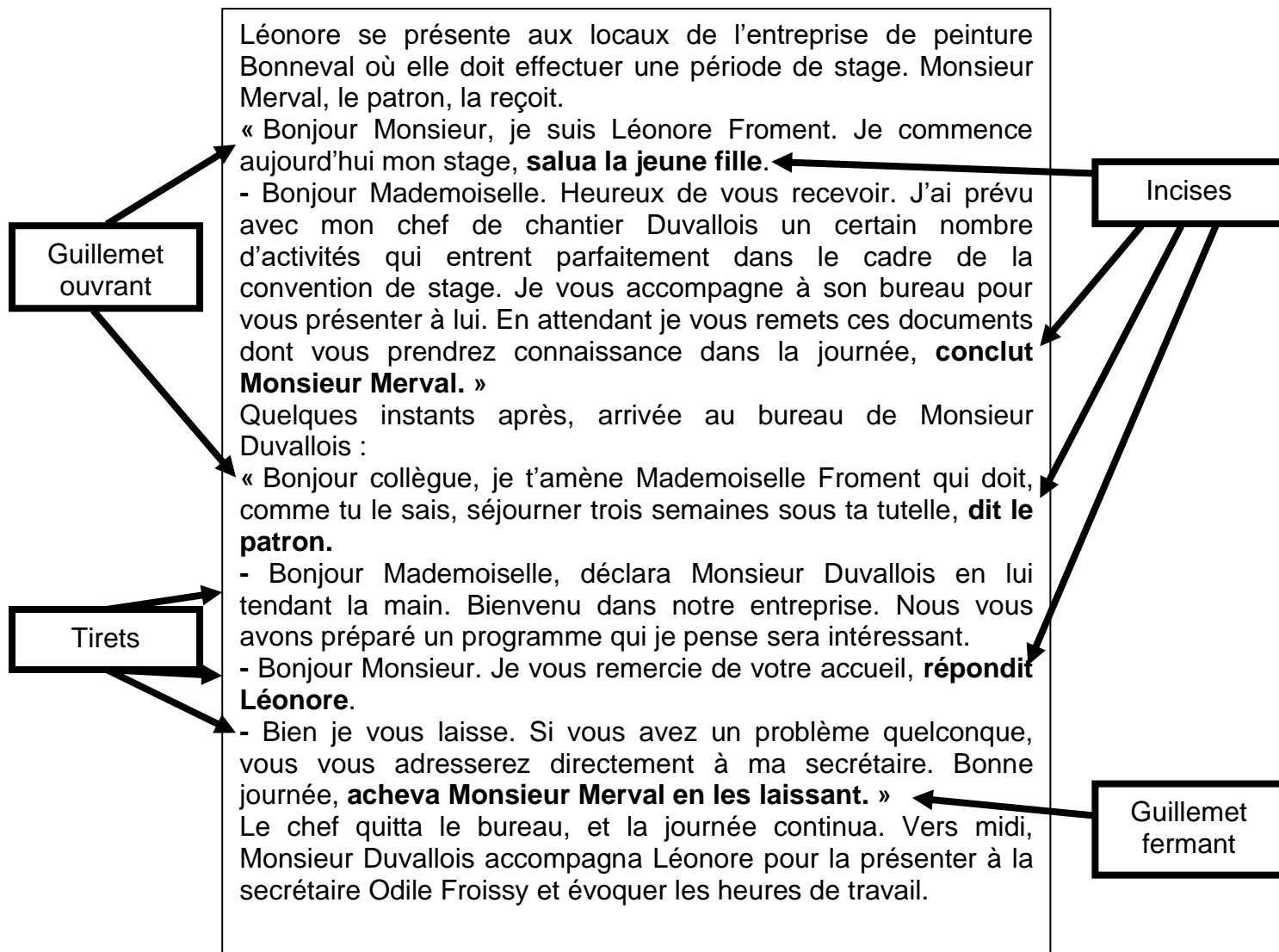
### 2) LES INCISES

Les incises sont les verbes de parole que vous pouvez insérer après un dialogue : le fameux « *dit-il* » par exemple. Sachez qu'une incise ne commence jamais par une majuscule. Si votre réplique se termine par un point, l'incise sera introduite par une virgule

Exemple : la phrase « *Je vais bien.* » donnera ainsi « *Je vais bien, dit-il.* ».

Si votre réplique se termine par un point d'interrogation ou d'exclamation, l'incise sera placée directement après, sans majuscule

Exemple : la phrase « *Comment vas-tu ?* » deviendra alors « *Comment vas-tu ? demanda-t-il.* ».



## Objectif Intermédiaire 2 : Varier les verbes de parole

Les verbes de parole insèrent le dialogue dans le récit. Ils sont conjugués au temps du récit (passé simple ou présent). Ils ne sont pas toujours obligatoires. Ils permettent de **repérer les différents interlocuteurs**, surtout si ces derniers sont nombreux. Ils **traduisent l'intonation** et/ou les **sentiments** de celui qui s'exprime. (*crier, s'écrier, s'exclamer, gronder...*)

- Un verbe de parole peut se situer **avant le dialogue**. Ce verbe introducteur est alors suivi de deux points. Exemple : *A ce moment-là, il se leva et déclara : « Partons vite avant d'être découverts ! »*
- Il peut **s'intercaler à l'intérieur du dialogue**, dans une proposition en incise, placée entre virgules et construite avec un sujet inversé.  
Exemple : *« Faites venir le coupable, annonça le noble roi, qu'il ose nier son crime ! »*
- Il peut se placer **après le dialogue**, dans une proposition séparée par une virgule et construite avec un sujet inversé. Exemple : *« Faites venir le coupable, demanda le Roi ».*

En plus du verbe **dire**, de très nombreux verbes de parole peuvent être utilisés pour accompagner le dialogue. A vous de choisir les plus appropriés à la situation évoquée. **En voici quelques exemples :**

<b>Engager le dialogue</b>	annoncer, commencer, ajouter, interrompre, reprendre, affirmer, déclarer, insister, expliquer, préciser, prévenir, avertir, avouer...
<b>Développer le dialogue</b>	préciser, répéter, raconter, expliquer, révéler, confier ...
<b>Terminer le dialogue</b>	achever, conclure, finir...
<b>Poser une question</b>	demander, questionner, interroger, s'informer, se renseigner, prier, enquêter...
<b>Réagir à une question</b>	répondre, rétorquer, répliquer, riposter, rapporter, ajouter, refuser, nier...
<b>Demander fermement</b>	exiger, ordonner, commander, réclamer...
<b>Réaction ou sentiments variés</b>	supplier, prier, regretter, se plaindre, s'étonner, se moquer, protester, menacer, jurer, avouer, souhaiter, se réjouir...
<b>Voix forte (peur ou volonté d'impressionner)</b>	crier, s'écrier, s'exclamer, interpeller, appeler, lancer, proclamer, hurler, s'égosiller, vociférer...
<b>Voix faible (peur, crainte, soumission...)</b>	souffler, chuchoter, murmurer, soupirer...
<b>Mauvaise articulation (peur, soumission)</b>	balbutier, bégayer, bafouiller, bredouiller, marmonner...

### **Activité 1 :**

***Cet extrait a été réécrit d'un tenant ; il vous faudra le réécrire proprement, en respectant sa mise en page. Pour vous aider, soulignez dans un premier temps les paroles des personnages dans une couleur, et le récit du narrateur dans une autre.***

8h30, une nouvelle journée de travail démarrait pour moi à la société Arc-En-Ciel. Cela faisait à peine 2 minutes que je m'étais installé à mon bureau quand le téléphone sonna. Je décrochai. Bonjour, Marc à votre service que puis-je pour vous ? dis-je rapidement sur un ton enjoué. Bonjour ! Magasin Schmitt de Rouffach. Pouvez-vous nous livrer 3 bidons de Luminex référence 4863L de votre catalogue, pour après demain ? Nous ne faisons pas cet article. Alors pourquoi figure-t-il encore au catalogue, déclarait-il énervé. Mais... nous n'avons pas de catalogue ! Un silence s'installa pendant cinq bonnes secondes. On n'entendait personne dans le combiné. L'incompréhension était palpable dans sa voix quand il reprit alors : C'est impossible j'ai sous les yeux le dernier ! ... la société Arc-en-ciel n'a jamais eu de catalogue, répondis-je amusé. La société Arc-en-ciel ? Je ne suis pas au magasin CielColor ? Excusez-moi, bégaya-t-il, j'ai du mal composer le numéro. Il raccrocha immédiatement après, et je repris mon travail.

Les verbes de paroles dans un dialogue écrit sont donc très importants pour comprendre les réactions des interlocuteurs, leurs relations et imaginer la façon dont ils parlent. Ils permettent aussi d'éviter la répétition du mot « dire. »

**Activité 2 :**

***Les verbes ci-dessous sont souvent utilisés dans les dialogues. Si vous ne connaissez pas certains d'entre eux, demandez leur sens au professeur :***

***Crier ; chuchoter ; ânonner ; acquiescer ; nier ; murmurer ; bafouiller ; s'opposer ; s'exclamer ; affirmer ; interroger ; bégayer ; soutenir ; renchérir ; hurler ; approuver ; réfuter ; clamer ; questionner.***

***Trouvez, pour chaque situation de paroles présentée, les verbes qui pourraient convenir :***

Le personnage parle très doucement : .....

Le personnage est d'accord avec son interlocuteur : .....

Le personnage est en désaccord : .....

Le personnage parle avec hésitation : .....

Le personnage parle avec assurance et conviction : .....

Le personnage parle haut et fort : .....

Le personnage pose des questions : .....

**Activité 3 :**

***Complétez le dialogue « à trous » ci-dessous en choisissant dans la liste encadrée de l'exercice précédent le verbe correspondant au sens du texte. Plusieurs solutions sont possibles.***

Il fait nuit et Chloé ne parvient pas à dormir. Elle se lève pour boire lorsqu'elle entend, dans le couloir au rez-de-chaussée de sa maison, une conversation.

« Sais-tu où nous sommes ? ..... Doucement une voix au timbre féminin.

- Chez des Terriens, ..... Avec assurance l'autre voix plus masculine. As-tu oublié notre mission ? .....-t-il à sa compagne.

- Non ! .....-t-elle. Mais l'entrée de la maison ne correspond pas à notre plan !

- Tu as raison, ..... Son compagnon. Vite, partons ! »



## Objectif Intermédiaire 3 : Eviter de répéter les noms des personnages

Lors de la rédaction d'un dialogue, vous veillerez à ne pas toujours répéter l'identité des interlocuteurs. Deux moyens existent pour éviter ces redites et « alléger » votre texte: les substituts lexicaux et les substituts grammaticaux. Ces termes sont donc utilisés pour remplacer des prénoms ou d'autres termes déjà évoqués. Ainsi, vous pourrez éviter n'importe quelle répétition dans votre production écrite.

### LES SUBSTITUTS LEXICAUX OU NOMINAUX

Les **substituts lexicaux** sont des noms ou des groupes nominaux qui permettent d'éviter les répétitions à l'aide de synonymes, de noms génériques ou de périphrases.

- Les **synonymes** : il s'agit d'utiliser un mot dont le sens est proche de celui qui a déjà été cité.

Exemple : *Marc* est vraiment un *collègue* incompetent. Je me demande pourquoi cet *ouvrier* est toujours chez nous.

- Les **noms génériques** : il s'agit de citer le groupe ou la catégorie à laquelle appartient le nom évoqué.

Exemple : Tu devrais moins arroser tes *orchidées*. Ces *fleurs* n'ont pas besoin de beaucoup d'eau.

- Les **périphrases** : il s'agit d'utiliser une expression imagée qui illustre bien le nom qui a déjà été cité.

Exemple : Tu es toujours devant la *télévision*. Le *petit écran* est ta seule distraction !

### LES SUBSTITUTS GRAMMATICaux OU PRONOMINAUX

Les substituts grammaticaux sont des pronoms qui permettent d'éviter les répétitions. Il peut s'agir de pronoms personnels, de pronoms possessifs, de pronoms démonstratifs ou de pronoms adverbiaux.

- Les **pronoms personnels** : il, elle, le, la, les, leur, lui...

Exemple : *Marion* est partie ce matin et *elle* a oublié ses clés.

- Les **pronoms possessifs** : le mien, le tien, le sien, la mienne, la tienne, la sienne, les miens, les tiens, les siens, le nôtre, la nôtre, les nôtres, le vôtre, la vôtre, les vôtres, le leur, la leur...

Exemple : As-tu *une boîte à outils* ? Sinon, on peut prendre *la mienne*.

- Les **pronoms démonstratifs** : celui, celui-ci, celle, celle-ci, ceux, ceux-ci, celles, celles-ci...

Exemple : Tu devrais utiliser *un* autre *pinceau*. *Celui-ci* est trop utilisé.

- Les **pronoms adverbiaux** : y et en.

Exemple : Je vais au *chantier*. Tu y vas pour quelle heure ?

Exemple : Il me faut du *white-spirit*. Tu *en* veux aussi ?

**Activité 4 :**

**Associez par des flèches à chaque prénom ou nom de la colonne centrale un substitut lexical ou grammatical qui pourrait convenir.**

<b>Substituts lexicaux</b>
Les ouvriers
La secrétaire
Le client
Le jeune homme
Le couple
L'adolescente

<b>Prénoms et Noms</b>
Marc
Marcel et Henry
Héloïse
Samira et Julien
Monsieur Henry

<b>Substituts grammaticaux</b>
Ils
Elle
Les siens
Ce dernier
Il
Ceux-ci

**Activité 5 :**

**Dans le dialogue ci-dessous, encadrez l'identité des interlocuteurs, puis soulignez de deux couleurs différentes les substituts lexicaux et les substituts grammaticaux.**

Karim et Carlos sont des peintres qualifiés jeunes et plein d'enthousiasme, appréciant le travail bien réalisé. Ils avaient pour mission de repeindre une cuisine en teintes rouges et blanches chez un client fortuné. A la fin de la journée, les deux jeunes gens échangent leurs premières impressions :

« Tu aimes ? demande Karim à son collègue.

- Mouais... répond Carlos. J'aurais préféré la variante n°2 proposée par le chef.

- Tout de même, rétorque le jeune homme, les contours en aluminium ressortent sacrément bien ! Ça, c'est du style moderne ! affirme-t-il.

- Peut-être... Mais que penses-tu du choix la couleur rouge sang sur ce mur ? réplique Carlos ? Moi je trouve que c'est trop soutenu et de mauvais goût !

- Je te trouve bien dur, tu sais bien que le client est roi. S'il t'entendait parler... ironise Karim.

- Et alors ? répond vivement son compagnon qui commence à s'animer. Ce n'est pas parce que celui-ci paye une fortune en enduits et peintures haut de gamme que c'est forcément une réussite après, s'exclame-t-il.

- Allons, on ne va pas se fâcher pour le choix d'un autre, suggère Carlos conciliant. Nous, on a bien bossé et cela devrait plaire à Monseigneur. »

Les deux adolescents rangent alors la pièce en silence, attendant leur chef pour l'inspection des travaux.

**Pourquoi, cependant à l'intérieur du dialogue, l'identité des personnages est-elle parfois répétée ?**

.....  
.....

## Evaluation Sommative

### Epreuve de communication directe avec le client (sujet 2016)



**ENTREPRISE PEINTURE DECORS**

**Votre visite à domicile sur simple appel !**

Rappel Gratuit

Travaux de peinture, façade et décoratif en Alsace  
Habillez votre maison avec Peinture Décors.

Entreprise de peinture  
Ravalement de façade  
Décoration intérieure  
Galerie photos

Peinture Décors réalise pour vous tous vos projets décoratifs, travaux de façade et revêtement de peinture.

Envie de révolutionner votre intérieur, besoin de mettre de la couleur dans votre espace vital ? Peinture décors s'adapte à toutes vos envies. L'entreprise s'engage dans une démarche respectueuse de l'environnement en proposant l'application des peintures.

Ecologiquement sûres, les peintures de la marque Seigneurie Gauthier sont pour les professionnels et les particuliers. L'entreprise Peinture Décors intervient sur les départements Haut-Rhin et du Bas-Rhin, pour des travaux de façade et de peinture. Nous proposons aussi tous les travaux de ravalement de façades, pour l'amélioration de votre habitat ou de votre maison.

SERVICES DE PROXIMITÉ

Un jeune couple, Monsieur et Madame Meyer, ont trouvé dans leur boîte aux lettres le prospectus publicitaire de votre entreprise la société « Peinture Décors. »

Habitant une maison de village située dans un cadre forestier, ils pensent rénover entièrement leur séjour-cuisine maintenant ouvert. Ils souhaitent pour cette pièce à vivre de 35 m<sup>2</sup> modérément lumineuse quelque chose de plus moderne, sobre tout en dégagant une impression d'harmonie avec la nature environnante. L'usage de produits écologiquement responsables sera déterminant pour emporter leur adhésion.

Après vous avoir contacté par téléphone et conclu un rendez-vous, vous vous rendez chez eux pour une première rencontre.

#### **Travail à réaliser :**

**Rédigez un dialogue (20 lignes) où Monsieur et madame Meyer exprimeront leurs attentes et dans lequel vous donnerez votre point de vue argumenté pour ce projet, tout en mettant en avant l'usage de peintures écologiques.**

## Critères de réussites

Cohérence de la discussion et respect du sujet	Attente des clients, avec questions, reformulation et récapitulation de votre part.	/3
	Vous proposez un point de vue personnel	/1
Richesse de votre proposition et des arguments	Plusieurs arguments avancés, dont l'usage de peintures écologiques.	/3
Présentation du dialogue	Ponctuation du dialogue	/2
	Retour à la ligne	/1
	Verbes de paroles variés et adaptés	/2
	Les répétitions sont évitées	/1
Courtoisie lors de l'échange		/1
Niveau de langue, style, syntaxe et fautes diverses.		/1
total		/15