



Examen de Rattrapage – TEXPO

(Durée 1h15mn)

Le 05/06/2023

Nom : Prénom : Groupe :

Partie QCM (6,5 pts) :

1. Pourquoi la communication est-elle importante pour la vie humaine ?

a) Pour résoudre des problèmes	b) Pour prendre des décisions
c) Pour faciliter les relations sociales	d) Tout ce qui précède

2. Qu'est-ce que le concept de communication inclut-il ?

a) Uniquement les moyens de communication traditionnels	b) Uniquement les moyens modernes de communication
c) Les moyens de communication traditionnels et modernes	d) Les moyens de communication modernes et futurs

3. Pourquoi les préjugés et les stéréotypes peuvent-ils entraver la communication ?

a) Ils peuvent empêcher la compréhension du langage de l'autre	b) Ils peuvent créer des malentendus et des incompréhensions
c) Ils peuvent rendre difficile la réception et la compréhension du message de l'autre	d) Ils peuvent créer un climat négatif et empêcher l'expression ou la réception d'un message clair

4. Que comprend la compréhension orale ?

a) Les mots et la grammaire seulement	b) L'intonation seulement
c) Les signaux visuels	d) Les mots, la grammaire, l'intonation et d'autres caractéristiques de la langue parlée

5. L'écoute active peut aider à améliorer la productivité en permettant de mieux comprendre _____

a) les besoins des autres	b) les instructions et les attentes
c) les problèmes et les opportunités	d) les solutions possibles

6. Comment le questionnement et la reformulation peuvent-ils aider à résoudre les conflits ?

a) En permettant aux parties impliquées de mieux comprendre les points de vue et les besoins de chacun	b) En évitant les malentendus
c) En renforçant les relations	d) Aucune des réponses ci-dessus

7. Quelle est la première étape de la communication orale ?

a) La réception du message	b) La transmission du message
c) La compréhension du message	d) L'identification de l'objectif

8. Qu'est-ce qu'un feedback dans la communication orale ?

a) Un retour d'information sur la qualité de la voix	b) Un retour d'information sur la compréhension du message
c) Un retour d'information sur la gestuelle de l'orateur	d) Un retour d'information sur la durée du discours

9. Quelles sont les erreurs à éviter lors d'une présentation orale ?

a) Lire son discours en entier sans regarder le public	b) Utiliser un langage trop technique ou trop compliqué
c) Utiliser trop de supports visuels	d) Ignorer les questions ou les commentaires du public

10. Quels sont les avantages de la communication orale par rapport à la communication écrite ?

a) Permet de mieux comprendre les émotions et les intentions	b) Permet de répondre immédiatement aux questions et aux commentaires
c) Permet de communiquer des informations complexes de manière claire et concise	d) Permet de garder une trace écrite des échanges

Partie exercices (13,5 points)

Exercice 1 (5,5 pts) :

Complétez les phrases suivantes en utilisant les termes appropriés du cours sur les fondamentaux de la communication orale :

1. Pour éviter toute confusion ou malentendu, il est important de s'exprimer de manière _____ et _____.
2. L'écoute _____ consiste à écouter attentivement l'autre personne pour comprendre ses idées, ses sentiments et ses besoins.
3. Être capable de s'adapter aux différents styles de communication et aux situations variées est une compétence appelée _____.
4. Pour favoriser une communication ouverte et honnête, il est important d'instaurer un climat de _____.
5. Pour maintenir une communication harmonieuse et efficace, il est important de faire preuve de _____ et de respect.
6. Les _____ et le langage corporel peuvent être utilisés pour renforcer son message et faciliter la compréhension de l'autre personne.
7. La fourniture d'une rétroaction constructive pour améliorer la communication et résoudre les problèmes éventuels est appelée _____.
8. Être capable de comprendre et de ressentir les émotions de l'autre personne est appelé _____.
9. Pour éviter toute impression de mécanisme ou de calcul, il est important d'être capable de s'exprimer de manière _____ et _____.

Exercice 2 (6 pts) :

Imaginez que vous êtes le responsable d'une entreprise et que vous devez annoncer à vos employés une nouvelle difficile : « une réduction de personnel est nécessaire en raison de difficultés financières ».

1. **Quel est l'objectif de votre communication ?**

.....
.....
.....

2. **Quelles sont les caractéristiques du public (vos employés) ?**

.....
.....
.....

3. **Comment allez-vous structurer votre communication pour être le plus clair possible ?**

.....
.....
.....

4. **Comment allez-vous gérer les émotions et les réactions potentielles des employés ?**

.....
.....
.....
.....

Exercice 3 (2 pts) :

Expliquez brièvement la différence entre le canal de communication et le support de communication.

.....
.....
.....
.....