

Corrigé Examen de Rattrapage TEXPO (du 05/06/2023)

Partie QCM (6,5 pts → **0,5 par bonne réponse**) :

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	X	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
X	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	X	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	X	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	X	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 ?

X	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	X	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	X	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	X	b) Utiliser un langage trop technique ou trop compliqué
	c) Utiliser trop de supports visuels	X	d) Ignorer les questions ou les commentaires du public

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

X	a) Permet de mieux comprendre les émotions et les intentions	X	b) Permet de répondre immédiatement aux questions et aux commentaires
X	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 pts → 0,5 par bonne réponse) :

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 **claire** et **concise**.
2. L'écoute **active** 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 **adaptabilité**.
4. Pour favoriser une communication ouverte et honnête, il est important d'instaurer un climat de **confiance**
5. Pour maintenir une communication harmonieuse et efficace, il est important de faire preuve de **courtoisie** et de respect.
6. Les **gestes** 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 **rétroaction**
8. Être capable de comprendre et de ressentir les émotions de l'autre personne est appelé **empathie**.
9. Pour éviter toute impression de mécanisme ou de calcul, il est important d'être capable de s'exprimer de manière **spontanée** et **naturelle**.

Exercice 2 (6 pts → 1,5 pts par bonne réponse) :

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 ?

Faire passer la nouvelle tout en rassurant les employés restants, de manière à limiter le stress et l'impact sur leur travail. Il est également important de donner des informations claires et transparentes sur les raisons de la réduction de personnel et les mesures prises pour limiter les conséquences.

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

Les employés ont des caractéristiques diverses, mais dans l'ensemble, ils ont probablement une certaine loyauté envers l'entreprise, sont attachés à leur travail et peuvent être anxieux quant à leur sécurité financière. Ils peuvent également être en colère ou frustrés par la nouvelle.

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

La communication doit être structurée de manière claire et organisée, avec une introduction expliquant le contexte et les raisons de la réduction de personnel, suivie d'une explication détaillée des mesures prises pour limiter les conséquences pour les employés restants. Il est important d'utiliser un langage clair et simple, de fournir des faits concrets, des exemples et des données pour soutenir les arguments. Il est également important de répondre aux questions et aux préoccupations des employés de manière honnête et directe.

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

Pour gérer les émotions et les réactions potentielles des employés, il est important d'être empathique et à l'écoute de leurs préoccupations. Il peut être utile de reconnaître la difficulté de la situation et de reconnaître les contributions de ceux qui seront touchés par la réduction de personnel. Il est également important d'être préparé à répondre à des questions difficiles et de montrer de la confiance et de la détermination pour traverser cette période difficile.

Exercice 3 (2 pts) :

Le **canal de communication** est le moyen par lequel le **message est transmis**, tel que **la parole, l'écriture, l'image ou le geste**.

Le **support de communication**, en revanche, est le moyen par lequel le **message est stocké ou enregistré**, tel que le **papier, la vidéo, l'audio ou l'écran**.

Le canal de communication est lié à **la transmission du message**, tandis que le support de communication est lié au **stockage** ou à **l'enregistrement du message**.