|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Office de la Formation Professionnelle

Et de la Promotion du Travail

**Contrôle continu 1 : Communication Ecrite et Orale**

**Filière : TDI 203 Nom/Prénom :**

**Niveau : TS Barème:…/20**

**Durée: 1H00**

1. Donnez la définition des notions suivantes : 4pts
2. communiquer : processus d’échange alternatif et dynamique d’information entre deux ou plusieurs individus.
3. décodage :traduire un message

le msg reçu est décodé par le récepteur c’est déchiffré, décrypté et analysé

1. récepteur : celui qui reçois le message d émetteur
2. code : **:** ensemble de signes utilisés pour exprimer le msg
3. expliquez en quoi le feedback est incontournable pour considérer que le processus de communication est complet :

**:** c’est la réaction ou la réponse du récepteur envers le msg produit par l’émetteur 2pts

1. Définissez la notion suivante « communication non verbale »

La communication non verbale (ou language du corps) désigne tout échange n'ayant pas recours à la parole. Elle ne repose pas sur les mots, mais sur les gestes( actions et réactions), les attitudes, les expressions faciales, les odeurs, la tenue vestimentaire, la posture, ainsi que d'autres signaux, conscients ou inconscients.

2pts

1. Qu’est ce qu’une communication interpersonnelle ? 2pts

: elle s’établit entre deux personnes, entre lesquelles on observe des interactions.

1. Quel est le rôle des silences dans une communication orale : 4pts

* Pour celui qui parle :
* Pour celui qui écoute

1. Pour être efficace, l’émetteur d’un message doit : 4pts
2. Ne pas accorder d’intérêt à l’effet retour.
3. Parler au même temps que son récepteur.
4. S’assurer que l’autre a compris le message.
5. Ne pas s’intéresser aux réactions non verbales.
6. Chercher à stimuler son récepteur.
7. Choisir un langage trop spécialisé.
8. Etre empathique tout au long du processus.
9. Ecouter activement.
10. Dans quelles situations ou contexte, écrit ou oral, peut-on être amené à utiliser un langage courant. 2pts

Bon Courage !

* **L’Emetteur:** celui qui formule et envoie le msg
* **Le Récepteur:** celui qui reçoit le msg
* **Le Message:** ensemble d’informations porteuses de sens échangées entre un émetteur et un récepteur, qui constituent l’objet même de la communication
* **Le Code:** ensemble de signes utilisés pour exprimer le msg ( langage verbale ou langage corporel) = commun
* **Le canal:** voie ou moyen de transmission du msg entre émetteur et récepteur ( le canal choisit cherchera à stimuler un ou plusieurs sens chez le récepteur : visuel/sonore/tactile/ gustatif/olfactif )
* **Feedback:** c’est la réaction ou la réponse du récepteur envers le msg produit par l’émetteur = un élément régulateur

* **Empathie**: capacité à se mettre à la place de l’autre afin de percevoir comme lui ce qu’il ressent. “Se mettre dans les souliers” de son interlocuteur pour mieux le comprendre.
* **Reformulation**: technique de communication qui consiste à énoncer des pensées de façon plus claire, à les répéter plus précisément. La reformulation est une démarche assertive.
* **Assertivité**: faculté de s’exprimer et de défendre sa position et ses droits sans empiéter sur ceux des autres.