



R3.13 Communication professionnelle

Devoir noté

NOM : _____

PRENOM : _____

TD – TP : _____

Consignes : répondre au questionnaire en format papier et le remettre en main propre ou dans le casier de Mme Chiara Rustici au plus tard le **mardi 11 octobre à 18h**. Le devoir sera rempli en bonne et due forme, le nom de l'étudiant sera indiqué sur la première page et toutes les pages seront paraphées (initiales inscrites à chaque fin de page).

Pour les questions nécessitant des réponses plus longues, vous pourrez ajouter des pages, mais vous veillerez à les numéroté et à indiquer le numéro de la question correspondante. Veuillez aussi prendre soin de bienagrafer les pages entre elles.

Tout devoir rendu en retard ne sera pas corrigé et la note attribuée sera de 0 (zéro).

En cas de réponses identiques ou trop similaires aux questions ouvertes, les points ne seront pas attribués.

Questions

1. Quel est l'élément, parmi ceux représentés dans le schéma de Jakobson, autour duquel devrait se construire tout acte de communication interpersonnelle ? (1 point)

☐ Le message

☐ Le code

☐ Le récepteur

2. Lisez les échanges et identifiez s'il s'agit d'un cas de relation symétrique ou de complémentarité en cochant la case correspondante, puis justifiez votre choix. (3 points)

- COLLEAGUE 1 : Tu pourras faire le compte-rendu de la réunion pour la semaine prochaine ?

COLLEAGUE 2 : Pourquoi moi ?

COLLEGUE 1 : Tu ne l'as pas encore fait pour ce projet et je souhaite que tous les collaborateurs partagent les tâches. Paul l'a fait la semaine dernière et moi celle d'avant.

COLLEGUE 2 : D'accord, il le faut pour quand ?

COLLEGUE 1 : Mardi 13h. Merci.

☐ Symétrie

☐ Complémentarité

Justification :

- COLLEGUE 1 : Tu fais le compte-rendu pendant que je prépare les maquettes.

COLLEGUE 2 : Non, je préfère faire les maquettes.

COLLEGUE 1 : Tu les as faites la dernière fois, tu peux faire le compte-rendu.

COLLEGUE 2 : Non, j'ai horreur de ça.

COLLEGUE 1 : Moi aussi, pourtant je l'ai fait la semaine dernière.

COLLEGUE 2 : Donc tu peux le refaire.

COLLEGUE 1 : Non, je ne le ferai pas.

COLLEGUE 2 : Moi non plus !

...

☐ Symétrie

☐ Complémentarité

Justification :

3. **A partir de la situation décrite ci-dessous, formulez une remarque constructive faite par Paul à Marc, afin de mettre en évidence les faits objectifs, l'émotion de Paul, les conséquences et une solution (le choix est libre entre une solution induite ou l'invitation à rechercher la solution). (5 points)**

Situation : Paul et Marc travaillent ensemble sur un projet de développement de site web. Lors de la réunion du vendredi, il a été convenu que Marc transmette la maquette de la page d'accueil du site avant la réunion avec le client prévue le mardi. Paul, qui est chef de projet, doit se rendre à la réunion pour présenter la maquette au client. Lundi, Marc ne vient pas au travail car il est malade. Le soir avant la réunion, Paul n'a toujours pas de nouvelles de Marc qui reste injoignable. Paul ne peut pas annuler le RDV avec le client et essaye de se rassurer en se disant que la maquette lui sera remise le lendemain matin. Il passe une très mauvaise nuit. Le lendemain toujours pas de maquette. Lors de la réunion, le client se montre très déçu et plutôt agressif envers Paul. Il accepte tout de même de remettre le RDV au lendemain.

4. **A partir de la même situation exposée dans la question N°4, formulez la demande que Paul aurait pu faire à Marc pour être certain d'avoir la maquette à temps pour la réunion avec le client en suivant les instructions suivantes : relation hiérarchique – devoir - Paul se montre très impliqué dans la mission. (3 points)**

5. Lisez les phrases suivantes et indiquez s'il s'agit d'une relation hiérarchique ou collaborative et quel est le degré d'influence. (4 points)

- Paul, peux-tu terminer le rapport pour ce soir au plus tard, s'il te plaît ? Le directeur l'attend pour demain après-midi et je voudrais le relire avant.

☐ Hiérarchique

☐ Collaborative

Influence : _____

- Le tuteur nous demande le compte-rendu de la réunion d'hier. Qui peut s'en charger ? Marc, tu as pris des notes hier il me semble et tu es plutôt doué dans la rédaction, cela pourrait aller plus vite. Tu es d'accord ?

☐ Hiérarchique

☐ Collaborative

Influence : _____

7. Pour chaque cas ci-dessous veuillez définir le mouvement de communication ainsi que le support qui conviendrait le mieux, puis justifiez votre choix. (4 points)

- Le directeur d'une grande entreprise doit annoncer le lancement d'un nouveau projet à ses employés.

Mouvement : _____

Support : _____

Justifiez :

- La direction a demandé aux employés de faire remonter leurs suggestions pour améliorer leurs conditions de travail.

Mouvement : _____

Support : _____

Justifiez :

