**Question 1 Les bases de la communication en 10 questions**

*Insérez dans votre copie le questionnaire ci-dessous en y portant vos réponses et en y mentionnant vos nom et prénom sans oublier votre signature*

|  |  |
| --- | --- |
| **Questions** | **Réponses** |
| **1.**  **Dessinez le processus ou schéma de communication interpersonnelle** |  |
| **2.**  **Quels sont les deux éléments clés de la communication interpersonnelle ?** *(Donnez au moins un exemple illustrant chacun de ces deux éléments)* |  |
| **3.**  **Dans la théorie développée par Albert Mehrabian que signifie les termes « congruence » et « incongruence »** |  |
| **Questions** | **Réponses** |
| **4.**  **Quels sont les principaux freins à la communication interpersonnelle ?** |  |
| **5.**  **Que signifie PNL dans le domaine de la communication et quelle définition donner à chacune de ces lettres PNL ?** |  |
| **6.**  **Que signifie AT dans le domaine de la communication et quels sont les 3 états du moi qui définissent cette théorie ?** |  |
| **Questions** | **Réponses** |
| **7.**  **Dans la théorie de Gordon quelle est l’utilité du message « JE »**  *Un de vos collaborateurs vous rend un dossier tardivement sans respecter les délais que vous aviez convenu avec lui il y a 2 semaines.*  *Ce dossier vous était indispensable pour une réunion de direction qui doit se dérouler dans une heure.*  *Sur cette base, rédigez le message « JE » destiné à ce collaborateur ?* |  |
| **8.**  **Dans la théorie de Gordon quelles sont les étapes clés de l’écoute active ?**  *Claude lors d’un entretien annuel de performance à l’air très préoccupé et vous dit soudain : « Navré mais je ne t’écoutais plus car j’ai de graves problèmes avec mon fils… »*  *Sur cette base rédigez un message illustrant la théorie de l’écoute active de Gordon :* |  |
| **9.**  **Quels sont les règles de base à respecter pour une écoute active efficace ?** |  |
| **Questions** | **Réponses** |
| **10.**  **Quelle théorie a été formulée par Robert Sperry ?** *(Théorie qui lui a valu un prix Nobel en 1981)* |  |