**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)* |  |