

Quelques exemples de questions posées aux candidats sur le cours session 2009

1- Qu'avez vous retenu de votre cours de relations professionnelles?

Parlez des grandes phases du cours sur la notion de communication :

- Les modèles de communication qui permettent de mettre en évidence les différents aspects de la communication, le canal, la possibilité de bruit qui peut venir perturber la communication, l'importance du cadre culturel de la communication. En un mot, le fait que le message ne se transmet jamais de façon objective et qu'on ne peut comprendre un message et l'effet qu'il produit sur celui qui le reçoit sans prendre en compte l'ensemble de la situation de communication dans lequel la communication est émise
- La forme des différents documents professionnels et la manière de les rédiger : le procès verbal, la lettre, le CV...
- Les règles de la communication orale
- Les principales règles de la communication écrite.
- La qualité de l'information, l'organisation des systèmes documentaires en entreprise (le classement, l'indexation, la GED etc...)

3. Comment est organisée, présentée une lettre?

5. Quelle est la structure d'une lettre ?

38. Formalisme d'une lettre ?

Rien de particulier ici, il suffit de décrire le format d'une lettre

4. «Qui» est Palo Alto?

On commencerait bien sûr par préciser que Palo Alto n'est pas une personne, mais une école de pensée. On peut expliquer d'où vient le nom de l'école de Palo Alto : le lieu nommé Palo Alto où travaillait le chercheur phare de ce courant de pensée : l'anthropologue Bateson. On peut ensuite parler de la base de cette théorie : l'approche systémique (la communication est prise dans un système et on ne peut pas comprendre une relation donnée de communication si l'on s'abstrait de ce système, de ce contexte)

6. Comment rédigez-vous une lettre de réclamation, de relance?

7. Les règles de classification

Les différents modes de classement (alphabétique, alphanumérique, décimal, thématique ...), leurs avantages et inconvénients et les conditions de leur bonne mise en oeuvre

- Les plans de classification
- Les règles de classement alphabétique
- Détermination des mots directeurs de classement
- Règles et obligations d'archivage des documents d'entreprise ...

2- Parlez-moi de la communication orale?

10. La communication orale: impact du verbal et du non verbal

16. Les trois formes de communication: verbale, para-verbale et non verbale

31. La communication para verbale

24. La communication verbale,

31. Analysez votre prestation orale d'aujourd'hui en vous attardant sur la communication para verbale

40. Qu'est ce qui peut composer la communication orale ?

41. Notion de communication verbale ...?

42. Notion de communication non verbale, para verbale ? (Différence, nuances;)

49. -Quels sont les outils de la communication verbale?

45. Auto analyse de la prestation orale de l'étudiant en terme de communication?

L'adjectif verbal désigne tout ce qui est de la communication orale, mais ne passe pas par le langage. Une théorie généralement reconnue en théorie de la communication est qu'une grande partie de la communication orale est non verbale. Des exemples de communication non verbale : attitudes corporelles, attitudes faciales, regards, sourire, etc...

La communication para-verbale concerne l'ensemble des intonations de voix, du ton utilisé, le fait que la voix témoigne ou non d'hésitations .

11. Le procès-verbal

12. Le rapport

13. . La note de service

14. Les règles de mise en forme d'un document écrit

20. Le compte rendu,

21. La brochure :fond et forme,

22. Comment rédiger une note de synthèse,

26. La note de service,

28. Le dossier de presse: forme et fond,

51. -Présentez quelques écrits professionnels (note, lettre)

33. Qu'est ce qu'un rapport ?

34. Qu'est ce qu'une note de synthèse ?

35. Points communs entre rapport et note de synthèse ? différences ?

36. Qu'est ce qu'un compte rendu ?

37. Rapport entre PV et compte rendu ?

Voir le chapitre correspondant dans le cours

17. Le silence dans le cadre d'une présentation orale

Il s'agit ici de parler du rôle du silence lors d'une présentation orale :

- Il sert à s'assurer de l'attention et de la compréhension de l'auditoire.
- Il peut correspondre à des pauses qui aèrent la présentation et laissent le temps à l'auditoire de rattraper le retard dans la prise de note, de prendre le temps de revenir sur ce qui a été dit.

- Il permet de ponctuer la suite des idées. Une idée pourra être mise en valeur par un silence la suivant.

18. Les difficultés d'une communication orale

27. Comment améliorer la communication orale,

Pour répondre aux questions 18 et 27, on peut à la fois citer les bruits et les barrières à la communication :

- Le bruit est ce qui vient troubler la communication :
 - Le référentiel culturel que les individus ne partagent pas.
 - Les présupposés sur les intentions de l'autre dans la conversation qui trouble le message qu'il voudrait faire passer.
 - Un langage non décodé par le récepteur.
 - Un environnement de personnes qui perturbent la transmission
 - Défectuosité des matériels de transmission.
- Les barrières qui viennent freiner la communication :
 - différences d'opinion, de langage entre émetteur et récepteur
 - tensions, antipathie, méconnaissance entre émetteur et récepteur.

Pour améliorer la communication, on essaiera de limiter les bruits et les barrières qui gêvent la communication.

46. -Qu'est-ce que communiquer?

50. -Présentez le schéma de communication

15. . Les modèles de communication

Voir le cours

Pour le schéma de communication,

29. Les règles de mise en page

Certains classiques sont assez attendus :

- le fait que le texte soit justifié dans le corps du texte
- La présence de numéro de pages
- Prévoir un interlignage suffisamment important
- Adopter une taille de caractères de 9 ou 12 en fonction de la taille du texte.
- Laisser des marges sur le document.

23. Différences entre classement et archivage,

La notion de classement renvoie au fait de mettre en place un ordre au sein des documents.

La notion d'archivage correspond au fait de conserver des données dans le temps. Celles-ci peuvent être ou non classées.

25. Les différents niveaux de langage,

Voir le cours.

32. Que regroupe la notion de communication écrite ?

Dans le cadre professionnel, on peut citer tous les types de document que présente le cours de relations professionnelles. On peut

noter que par rapport à la communication orale, la communication écrite permet de s'abstraire du méta-langage qui vient altérer ou favoriser la communication orale.

44. Rapport entre le souffle et la voix ?

La maîtrise du souffle permet généralement de mieux placer sa voix. Un travail sur la respiration peut permettre de mieux réguler le débit des paroles, de maintenir des efforts vocaux de longue durée.

47. -Citez un auteur ou une école de la pensée communicationnelle

Voir le cours.

48. -Quelles sont les différentes formes de la communication?

Communication écrite,

Communication orale

Communication audio-visuelle.

52. -Qu'est-ce qu'une bonne information?

Une bonne information est :

- pertinente : l'information est utile au gestionnaire si elle permet de mieux comprendre une situation, de prendre une décision
- exacte, valide : décrit bien la réalité et provient d'une source digne de confiance.
- Complète : inclut les principales facettes de la recherche définissant l'objet de la recherche.
- Récente : l'information est à jour et encore valable.

53. Différence entre information et donnée

Une donnée est un élément brut qui n'a pas encore été interprété, mis en contexte. Au contraire, l'information est une donnée interprétée. La donnée est mise en contexte pour faire une information.

Quelques questions tirées du manuel Foucher / DCG 13

P1 En quoi l'invention de l'écriture a t'elle pu modifier l'exercice de la pensée ?

P5- Pourquoi selon vous peut-il être difficile d'écrire ?

L'écriture participe de la construction de la pensée. Cela se constate généralement lors de la rédaction d'un article ou d'un rapport. Le fait de devoir rédiger conduit à un effort de précision, de clarification de la pensée. On croit souvent par exemple que tel sujet n'occupera qu'un nombre de pages réduit alors qu'en s'astreignant effectivement à sa rédaction, on constate le temps et l'espace qui est nécessaire à son développement et l'effort intellectuel qu'il faut faire pour préciser tel ou tel point, tel ou tel raisonnement.

Le fait d'écrire oblige à une précision supérieure et donc de fait, l'exercice impose une précision. On peut rajouter d'autres éléments. Dans le cas de la communication orale, les éléments para-verbaux ou non-verbaux participent pour une part très importante de la communication et peuvent se substituer à la précision ou à la rigueur. Cela n'est pas possible dans le cas de la communication écrite.

P2 Pourquoi l'écrit n'a pas été détrôné dans nos sociétés par l'audiovisuel ?

L'écrit possède des qualités que l'audiovisuel ne possède pas :

- l'écrit permet l'interiorisation du contenu,
- l'écrit permet la mémorisation patient,
- le retour en arrière
- la relativisation
- l'intégration de la contradiction.

P4- Ecrire, pour un auteur, se résume t'il à mettre en forme une pensée pré-existante ?

Le fait d'écrire ne se résume pas à la mise en œuvre d'une pensée pré-existante. Le fait d'écrire organise la pensée et oblige souvent à préciser la pensée. La pensée avant l'écriture existe sous une forme non organisée et peu rester floue et vague. Ecrire oblige à préciser cette pensée, à l'objectiviser.

Souvent, la démarche de précision de la pensée pré-existante conduit à l'évolution de cette pensée, à son développement.

On peut donc dire qu'écrire participe de la construction de la pensée.

P6- Pouvez vous rappeler quels sont les différents éléments du schéma de la communication de Jakobson ?

P7- Comment doit on comprendre les différents éléments du schéma de Jakobson dans le cas de la communication écrite ?

Cf cours.

P8- Pensez vous qu'il faudrait supprimer l'orthographe ?

Les arguments pour:

- La langue évolue dans le sens de la simplification. Les règles qui régissent cette langue se doivent d'évoluer dans ce sens. C'est une communauté d'usage qui impose le langage.
- La complexité de la langue est un frein à sa diffusion

Les arguments contre:

- Simplification qui pourrait en entraîner d'autres.
- Perte de compréhension et de clarté du message. Les fautes d'orthographe sont autant de bruit sur la communication

P9- Quelles sont les qualités essentielles du style professionnel ?

- Concision: autant que faire se peut, les informations doivent se ramener au strict nécessaire
- Précision: le style doit être précis, ne pas laisser place
- Clarté: le style doit être clair.

A noter que ces trois objectifs conduisent à des éléments un peu différents: la précision tend à faire augmenter la taille des documents quand la concision appelle à une réduction de cette taille. On retrouve le dilemme qui s'impose à la production d'une synthèse: le style professionnel doit être le plus synthétique possible.

P10- Comment assurer la cohérence dans l'écriture d'un texte ?

- Faire un plan initial organisant les éléments du texte.
- Ne pas manquer d'introduire des transitions qui permettent de suivre la progression d'un texte

P11- A quoi servent les articulations logiques. Qu'appelle t-on articulations logiques ?

Les articulations logiques sont des termes qui permettent d'organiser le discours, on peut citer un certains nombres de termes : cependant, car, mais, au point que, malgré, pour, grâce à. Elles permettent de montrer la progression logique au sein du discours.

P13- Un processus de GED est-il toujours source d'économies ?

Pas nécessairement, il peut être inutilement coûteux pour une entreprise qui le met en place sans avoir une taille suffisante.

P14- Que recouvre la GED ?

Voir le cours