**A**nnée **u**niversitaire **:** 2024/2025 **-Durée:** 01H30 **N**iveau **: L3 – S:6 E**nseignant**: Dr. A**ZZOUZI**.T**

**Corrigé Examen de Rattrapage-série-2- « Sciences de la communication »**

* **Sujet : Barème :** (20/20 points)

**«** Une perception claire, une attention soutenue et une gestion réfléchie des conflits sont les piliers d’une communication efficace. **» —** (*Daniel Goleman*)

-**Rédigez** une dissertation en vous appuyant sur la citation ci-dessus.

* Votre réponse devra être structurée (introduction, développement, conclusion) et comporter entre **500** et **600** mots.
* **Barème** et **corrigé** : (20/20 points);
* **Introduction** **(2pts)**
* Présentation du sujet ;
* Repérage des concepts clés de l’assertion ;
* Annonce du plan de la réponse.
* **Développement** en 2 ou 3 partie **(8pts)**
* Définition(s) ;
* Cerner la perception, l’attention et la gestion des conflits ;
* Illustration / consolidation.
* **Conclusion**  **(2pts)**

Récapitulation du cheminement des idées apposées dans l’introduction et présentées dans le développement.

* **A retenir** (la **forme**): **(8 pts)**
* Usage et pertinence de la langue ;
* Cohérence
* Eléments de transition entre les différentes parties de réponse ;
* Illustrations et citations.
* **Corrigé type :**

La perception, l’attention et la gestion des conflits sont trois éléments fondamentaux de la communication humaine. Ils influencent la compréhension mutuelle, la prise de décision et la qualité des interactions. Il convient donc d’analyser leur rôle respectif, leurs interactions et leur impact sur les relations interpersonnelles et professionnelles.

D’abord, la perception conditionne notre compréhension du monde et des autres. Elle est influencée par nos expériences, nos émotions et notre culture. Selon Bruner (1957), la perception n’est pas un simple enregistrement passif des stimuli extérieurs, mais un processus actif de construction de sens. Ainsi, des biais perceptifs peuvent altérer notre interprétation des situations et engendrer des malentendus. Une perception ajustée permet une communication plus nuancée et adaptée aux interlocuteurs.

Ensuite, l’attention contribue dans le traitement des informations et la qualité des échanges. James (1890) définit l’attention comme la prise de possession par l’esprit d’un objet ou d’une pensée parmi plusieurs simultanément possibles. Une attention bien dirigée favorise une meilleure écoute et une compréhension approfondie des propos échangés. À l’inverse, une distraction ou une attention sélective excessive peut mener à des distorsions dans la communication et affaiblir les relations interpersonnelles.

Par ailleurs, la gestion des conflits est une compétence basique dans les interactions humaines. Un conflit mal géré peut générer des tensions durables et nuire à la collaboration. Thomas et Kilmann (1974) ont identifié plusieurs styles de gestion des conflits, allant de l’évitement à la coopération. Une approche constructive repose sur l’écoute active, la prise en compte des perspectives divergentes et la recherche de solutions équilibrées. Une gestion efficace des conflits permet non seulement d’apaiser les tensions, mais aussi de transformer les différends en opportunités d’amélioration et d’innovation.

Toutefois, l’absence de ces trois éléments peut conduire à des dysfonctionnements communicationnels. Une perception biaisée entraîne des jugements erronés, un déficit d’attention fragilise la compréhension des messages et une mauvaise gestion des conflits alimente les tensions. Dans un cadre professionnel, un leader incapable de percevoir objectivement les situations, de maintenir son attention lors des échanges ou de résoudre les conflits de manière équitable risque d’affecter négativement la dynamique de son équipe.

Un *exemple* est celui des négociations en entreprise. Une négociation réussie nécessite une perception fine des enjeux et des attentes de chaque partie, une attention soutenue aux échanges verbaux et non verbaux, ainsi qu’une gestion habile des tensions et désaccords. Lorsque ces éléments sont réunis, il devient possible d’aboutir à des accords satisfaisants pour toutes les parties impliquées.

En conclusion, la perception, l’attention et la gestion des conflits constituent les assises d’une communication efficace. Une perception affinée permet une meilleure compréhension des situations et des interlocuteurs, une attention soutenue optimise l’écoute et l’assimilation des informations, tandis qu’une gestion maîtrisée des conflits préserve des relations harmonieuses. Leur intégration cohérente dans les échanges assure ainsi un climat de collaboration et de dialogue constructif, aussi bien dans les contextes personnels que professionnels.

**-BONNE CHANCE**-