

Question 2

Points

Objectif évaluateur	1.1.2.3.1	Techniques d'entretien	6 points
----------------------------	------------------	-------------------------------	-----------------

Situation de départ

Pour un entretien, on a besoin de ce que l'on appelle un-e émetteur/émettrice – qui envoie son message à une autre personne – et d'un-e récepteur/réceptrice – qui reçoit le message et adresse sa réponse à l'émetteur/émettrice.

Dans le modèle à quatre oreilles, on parle de quatre « fréquences » sur lesquelles une personne transmet un message qui est réceptionné par le récepteur/la réceptrice avec quatre « oreilles ».

Tâche

Analysez l'entretien suivant entre Mme Martin (MM) et l'apprentie Vivienne (V). A quelle fréquence les messages sont-ils envoyés et avec quelle oreille sont-ils reçus ? Dans le tableau ci-dessous, mettez pour chaque ligne une croix dans le champ correspondant. Vous obtiendrez 1 point par ligne correcte. Total : 6 points.

Situation : MM et V se rencontrent devant la photocopieuse du service. MM souhaite faire des copies et voit que V s'approche aussi de la photocopieuse.

Qui	Message	Contenu	Révélation de soi	Appel	Niveau relationnel
MM	C'est énervant : chaque fois que je veux faire des photocopies, il n'y a plus de feuilles dans les bacs et je dois descendre l'escalier avec un genou esquiné pour aller chercher le papier, qui est très lourd.				
V	Attendez, madame Martin, je vais chercher le papier pour vous.				
V	Voici le papier. Dois-je le placer dans les bacs, de façon à ce que vous n'ayez pas à vous baisser ?				
MM	Merci d'être aussi attentionnée, Vivienne. J'apprécie votre serviabilité.				
MM	Pourriez-vous encore m'expliquer quelque chose ? Je ne connais pas encore très bien cet appareil.				
MM	Comment procède-t-on pour réduire la taille d'un document ?				

6

T 6

Points
obtenus