

**EXEMPLE n° 2 – FICHE REMISE AU CANDIDAT**

<b>BTS assistant de manager</b>		
<b>E4 : Communication professionnelle en français et en langue étrangère</b>	<b>Session .....</b>	<b>Fiche de situation N°</b>
<b>NOM :</b>	<b>Prénom :</b>	<b>N° candidat :</b>
<b>Intitulé de la situation initiale : Un conflit à propos du planning des congés chez TPX</b>		

**FICHE PRÉPARATION DE LA SIMULATION**

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous

<b>CADRE REMPLI PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION</b>	
<b>PARAMÈTRES MODIFIÉS</b>	
(ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)	
<b>Le contexte managérial</b>	<b>Inchangé</b>
<b>Le contexte organisationnel</b>	<b>Inchangé</b>
<b>Le contexte relationnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identité du ou des acteurs rencontrés</i></li> <li>• <i>Forme de communication</i></li> <li>• <i>Techniques et outils</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etc.</i></li> </ul> </li> </ul>	<b>Les acteurs :</b> Vous serez Alexandra(e), l'assistant(e). L'un des membres du jury sera Gérard REVEL.  <b>L'espace</b> dans lequel se déroule la communication : A la cafétéria.  <b>La forme de communication :</b> une communication informelle.
<b>L'objet de la situation</b>	<b>Inchangé</b>
<b>DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER</b>	
Vous rencontrez fortuitement Gérard REVEL à la cafétéria. Vous vous asseyez à la même table que lui et vous tentez de le sonder afin de savoir s'il est prêt à dialoguer avec Sophie à propos des dates de congés payés.	

## **EXEMPLE n° 2 – FICHE INTERROGATEUR : NE PAS REMETTRE AU CANDIDAT**

### **DEGRÉ DE CRITICITÉ de la situation :**

La situation jouée est plus **critique** que la situation initiale parce que l'assistant(e) va utiliser un moment **de communication informelle** pour tenter, au final, de **favoriser la cohésion de l'équipe** et le dépassement des problèmes.

### **LA SIMULATION (10 minutes maximum) : comportement de l'acteur joué par l'interrogateur**

L'interrogateur qui va jouer le rôle de Gérard adoptera une attitude ouverte à l'égard de l'assistant(e) mais peu impliquée dans la résolution du problème. Il campera sur ses positions sans agressivité, avec les arguments suivants :

- *Je n'ai pas demandé un passe-droit,*
- *J'ai fait ma demande comme tout le monde.,*
- *On me l'a accordée sur la base de l'ancienneté, ce qui est la règle..*

Cependant, devant les arguments de l'assistant(e), il acceptera tout de même de rencontrer Sophie pour en parler.

### **ÉLÉMENTS UTILES A L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION facilitant l'analyse réflexive du candidat portant sur la simulation :**

#### **1° Le comportement professionnel attendu et la pertinence des solutions apportées :**

L'assistant(e) tentera :

- D'amener Gérard à se mettre à la place de Sophie, sans pour cela utiliser la culpabilisation ou toute autre manipulation,
- De lui faire accepter simplement d'en parler, pour rétablir le dialogue entre eux.

#### **2° L'analyse des phénomènes de communication et particulièrement :**

- Les enjeux des acteurs,
- L'empathie,
- Le rôle de l'espace dans lequel se déroule la communication informelle (espace neutre et convivial),

ainsi que toutes les interactions significatives qui se seront produites pendant la simulation.