



UNITE DE REHABILITATION
Médecin-chef : Dr François Grasset

ENTRETIEN STRUCTURÉ D'ÉVALUATION DES CONNAISSANCES ET
COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE CONVERSATION
(QMCV)

V. Pomini (1999)

Nom : Date : Evalueur :

INSTRUCTIONS GENERALES

Cet entretien structuré se compose de 15 items demandant au patient de démontrer à l'investigateur ses connaissances et compétences en matière de conversation. Ces items impliquent des tâches variées : réponses verbales et jeux de rôle. Lors des réponses des patients, il est demandé de noter uniquement les éléments pertinents à la cotation ultérieure. L'évaluateur peut se permettre de reformuler les demandes en cas d'incompréhension manifeste de la part du patient. Il veillera cependant à ne pas fournir des indices qui favoriseraient une réponse correcte. Les questions sont posées en fonction d'un patient masculin. Les alternatives pour le sexe féminin sont mises en parenthèses. Les règles de cotation sont indiquées directement à la suite de chaque question, facilitant ainsi une cotation immédiate de la performance du patient.

SCORE

Nombre de points obtenus :

Taux de réussite (score / 36 x 100):

Nombre maximum de points possibles : 36 pts

1. Pour commencer, je souhaiterais que vous me donniez une définition du terme "communication".

réponse

.....
.....
.....

Eléments de définition : - émetteur du message
- message
- récepteur du message

Note pour la cotation :	Cotation		
	0pt	1pt	2pts
0 pt : aucun élément de définition correcte	0	0	0
1 pt : réponse incomplète ou acceptable en partie	0	0	0
2 pts : définition correcte, complète	0	0	0

2. Imaginez six moyens ou méthodes de communication différentes que l'on pourrait utiliser pour faire comprendre à quelqu'un qu'on est content du service qu'il nous a rendu.





















- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤
- ⑥






Note pour la cotation :	Cotation		
	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 2 réponses acceptables	0	0	0
1 pt : 3 - 5 réponses acceptables	0	0	0
2 pts : 6 réponses acceptables	0	0	0

Réponses acceptables : - tous les moyens techniques de communication (téléphone, lettre, e-mail, fax, etc.)
- communication non verbale, gestuelle
- paroles, conversation directe

3. Au cours d'une conversation sur un film que vous avez vu, la personne avec qui vous parlez est en désaccord avec vous.

Mettez-vous à sa place et jouez quatre façons différentes de dire que vous n'êtes pas d'accord.

<i>description</i>	<i>Jeu</i>				
①					
②					
③					
④					

Cotation par item	Total des points
Note pour la cotation : -1 pt :  très inadéquat et inefficace
-0.5 pt :  plutôt adéquat mais inefficace	
0 pt :  acceptable mais peu efficace	
0.5 pt :  acceptable et relativement efficace	
1 pt :  excellent et très efficace	

4. Un ami vous parle depuis plus de trois-quarts d'heure de ses ennuis personnels et de sa tristesse. Son discours commence à vous mettre mal à l'aise car vous ne savez pas quoi dire pour l'aider à résoudre ses problèmes et vous ne vous sentez pas en mesure de supporter davantage ses plaintes. Que faites-vous?

.....

.....

.....

	Cotation		
Note pour la cotation : 0 pt : réponse inadéquate et socialement peu acceptable	0pt	1pt	2pts
1 pt : réponse moyennement efficace et socialement acceptable	0	0	0
2 pts : réponse efficace, non blessante et socialement acceptable	0	0	0

5. Je vais vous citer un certain nombre de situations de la vie courante. Lesquelles, selon vous, sont clairement propices pour entamer une *conversation soutenue*? Et pourquoi? (répéter la question pour chaque item)






Situation	propice?	pourquoi?
1. Vous êtes dans un train à côté d'un passager que vous ne connaissez pas et qui lit le journal.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
2. Vous êtes dans une pharmacie et attendez à côté d'autres clients d'être servi.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
3. Vous buvez quelque chose à la cafétéria de l'hôpital et trois autres patients demandent s'ils peuvent s'asseoir à votre table.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
4. Votre groupe de travail prend une pause café autour d'une table.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
5. Vous êtes dans un ascenseur avec une personne du sexe opposé et grimpez de deux étages.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
6. A la mi-temps d'un match de football, vous êtes debout dans les gradins au milieu des autres spectateurs.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
7. Un ami (une amie) vous emmène dans une discothèque, mais vous n'aimez pas danser. Vous voulez nouer une conversation avec une femme (homme) de la table voisine.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	
8. Vous rencontrez une connaissance qui se promène tranquillement dans les rues piétonnes.	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non	

Cotation par item	Total des points
Note pour la cotation : - 0.5 pt : réponse fausse	
0 pt : réponse correcte mais explication peu acceptable
0.5 pts : réponse correcte et explication acceptable	

Items propices : ③ ④ ⑥ ⑧

6. Assis(e) à un arrêt de bus, un autre patient arrive et commence à vous parler de la boxe et d'autres sports de combat qu'il regarde souvent à la télévision. Ce thème ne vous intéresse pas du tout et vous n'y connaissez rien. Que pouvez-vous faire pour montrer votre désintérêt. Expliquez trois manières d'être désintéressé(e), puis mimez-les.

	description	Mime				
①					
②					
③					

	Cotation par item	Total des points
Note pour la cotation :	-1 pt :  explication et mime très inadéquat et inefficace
	-0.5 pt :  plutôt adéquat mais inefficace	
	0 pt :  acceptable mais peu efficace	
	0.5 pt :  acceptable et relativement efficace	
	1 pt :  excellent et très efficace	
On cote au départ le mime. Pour chaque item où le patient a une cotation égale ou inférieure à 0 pt, on ajoute 0.5pt si la façon de signaler son désintéressement s'avère théoriquement correcte et acceptable. Dans le cas contraire on ne pénalise pas la cotation déjà négative.		

7. Indiquez quatre manières fiables et sûres de se faire de nouvelles connaissances.

①

②

③

④

		Cotation		
		0pt	1pt	2pts
Note pour la cotation :	0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
	1 pt : 2 - 3 réponses acceptables			
	2 pts : 4 réponses acceptables	0	0	0

8. Citez cinq thèmes qui peuvent mener à une conversation brève (4-5 minutes).

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

	Cotation		
Note pour la cotation :	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
1 pt : 2 - 3 réponses acceptables			
2 pts : 4 - 5 réponses acceptables	0	0	0

9. Maintenant citez cinq autres thèmes qui au contraire mènent généralement à une conversation de plus longue durée (> 10 minutes).

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

	Cotation		
Note pour la cotation :	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
1 pt : 2 - 3 réponses acceptables			
2 pts : 4 - 5 réponses acceptables	0	0	0

10. A quoi remarquez-vous que quelqu'un vous écoute activement et attentivement? Nommez quatre signes qui montrent une écoute active de la part de l'interlocuteur.

- ①
- ②
- ③
- ④

	Cotation		
Note pour la cotation :	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
1 pt : 2 - 3 réponses acceptables	0	0	0
2 pts : 4 réponses acceptables			

Réponses acceptables : regard attentif tourné vers l'interlocuteur, posture orientée vers l'interlocuteur, hochements affirmatifs de la tête, mots, phrases ou gestes de ponctuation (mmh mmh, oui, non, d'accord, etc.), reformulations, questions / interventions pertinentes, absence d'activité parallèle pendant la conversation (sinon peut-être prendre des notes).

11. Au cours d'une conversation avec une connaissance, vous remarquez qu'elle ne vous écoute pas très attentivement. Elle est distraite par les personnes qui vous entourent. Que pouvez-vous faire pour regagner son attention? Imaginez quatre moyens possibles.

- ①
- ②
- ③
- ④

	Cotation		
Note pour la cotation :	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
1 pt : 2 - 3 réponses acceptables	0	0	0
2 pts : 4 réponses acceptables			

**12. Vous êtes en train de lire le journal à une terrasse de café
Tout à coup une personne que vous ne connaissez pas
vous interrompt dans votre lecture et vous demande votre
avis sur les dernières votations locales qui ont eu lieu le
week-end dernier.**

**Vous ne connaissez pas le résultat des dernières votations
et n'avez pas grande idée sur les sujets politiques en
général. Vous trouvez cependant que c'est là une bonne
occasion et vous souhaitez utiliser cette opportunité pour
discuter avec cette personne. Que lui répondez-vous?
Imaginez la séquence de conversation qu'il pourrait y avoir
entre vous.**

.....

		Cotation		
		0pt	1pt	2pts
Note pour :	0 pt : réponse inadéquate, mettant plutôt fin à la conversation			
la cotation	1 pt : réponse moyennement socialisante, conversation brève			
	2 pts : réponse socialisante pouvant mener à une longue conversation	O	O	O

**13. Donnez-moi cinq moyens pour continuer une conversation
déjà engagée .**

- ①
- ②
- ③
- ④
- ⑤

		Cotation		
		0pt	1pt	2pts
Note pour la cotation :	0 pt : 0 - 2 réponses acceptables			
	1 pt : 3 - 4 réponses acceptables			
	2 pts : 5 réponses acceptables	O	O	O

14. Comment pouvez-vous vous intégrer à un groupe de personnes qui discutent ensemble? Imaginez une soirée à laquelle vous vous êtes rendu(e) seul(e). Vous rencontrez un groupe de personnes qui discutent ensemble et parmi lesquelles vous apercevez une connaissance. Trouvez quatre moyens acceptables d'entrer dans leur conversation.

- ①
- ②
- ③
- ④

	Cotation		
Note pour la cotation :	0pt	1pt	2pts
0 pt : 0 - 1 réponse acceptable			
1 pt : 2 - 3 réponses acceptables			
2 pts : 4 réponses acceptables	0	0	0

15. Voici un dernier exercice. Je vous demande de commencer une conversation avec moi sur un thème de votre choix. Vous allez m'aborder et commencer avec moi une conversation.

Après quelques minutes je vous arrêterai. Vous pouvez vous-même arrêter l'exercice quand vous avez l'impression de ne plus savoir comment continuer.

items	Evaluation				
① Thèmes abordés et logique de la conversation					
② Nombre et qualité des relances					
③ Attitudes non verbales					

	Cotation par item	Total des points
Note pour la cotation :	-1 pt : très inadéquat et inefficace
	-0.5 pt : plutôt adéquat mais inefficace	
	0 pt : acceptable mais peu efficace	
	0.5 pt : acceptable et relativement efficace	
	1 pt : excellent et très efficace	