

# Communiquer en situation par le jeu de rôles formatif

Réjane Kerdaffrec  
et Barbara Massé

Dans le cadre de votre formation vous voici confronté à la pratique du jeu de rôles en situation de communication.

On va vous demander d'endosser un rôle dans le cadre d'un contexte professionnel.

Cette méthode d'apprentissage originale demande une attitude particulièrement ouverte : comprendre sa finalité et intégrer ses modalités permettent d'accepter sa pratique, de la rendre efficace en termes d'acquisition d'aptitudes et de comportements et de renforcement des savoirs.

L'expérimentation de rôles, comme construction et appropriation individuelle des savoirs, suppose que vous voulez donner sens à vos actions pour appréhender et concrétiser vos projets.

Une fois acquise en formation, vous reproduirez cette démarche dans vos expériences pour vous permettre une adaptation permanente afin d'être en phase avec votre environnement, de savoir vous positionner et de gagner en aisance relationnelle.



## Sommaire

### **I De la bonne pratique du JRF 3**

**1 Qu'est-ce que jouer 3**

**2 Comment jouer 7**

### **II Endosser les rôles 10**

Cartes 11

### **III Modéliser son propre jeu de rôles 33**

### **IV Progresser dans sa pratique 35**

**1. Mobiliser des savoirs 35**

**2. Pratiquer l'autoscopie 47**



ISBN : 978.2.7135.3109.5

© Éditions Casteilla, 2009 - 9, rue Michael Faraday  
78180 Montigny-le-Bretonneux

Tous droits de traduction, de reproduction  
et d'adaptation réservés pour tous pays

## II Endosser les rôles

Avant de vous lancer dans le jeu et d'endosser votre rôle, vous allez prendre connaissance de la carte correspondante. Elle va vous donner les informations de contexte de votre personnage et des pistes de réflexion pour construire votre personnage.

Les 22 pages suivantes de ce livret reprennent ces cartes Intervenants, profil ■ (recto) et préparation et construction ■ (verso) du personnage, à savoir :

- Manager 1
- Manager 2, 3 et 4 : cette page reprend les éléments distinctifs de ces trois managers (la fonction et l'expérience), le métier et le job description étant les mêmes que pour Manager 1.
- Assistant de gestion
- Responsable de production-fabrication
- Ingénieur commercial
- Commercial export
- Informaticien
- Délégué unique du personnel
- Juriste
- Comptable
- Chargé de clientèle Banque
- Responsable de collectivité territoriale
- Recto des cartes des fonctions de l'entreprise énoncées ci-dessus
- Client particulier
- Client particulier
- Client entreprise
- Client entreprise
- Fournisseur – Prestataire IT
- Fournisseur – Prestataire de service en communication
- Fournisseur – Prestataire consommables
- Fournisseur – Prestataire logistique transport
- Fournisseur



# Assistant de gestion

## PROFIL

### Métier

- Collaborateur direct du chef d'entreprise ou d'un cadre dirigeant  
Forte polyvalence à dominante administrative qui lui permet d'assumer les activités attribuées par le dirigeant dans le respect des règles de confidentialité et le contexte culturel spécifique à la PME  
Soutien au chef d'entreprise et support au fonctionnement de l'entreprise  
Participation à la gestion opérationnelle dans ses dimensions administrative, comptable commerciale, humaine...  
Contribution à l'amélioration de l'efficacité de la PME par l'optimisation de son organisation mais aussi à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise
- Statut : salarié de l'entreprise
- Rémunération : salaire

### Job description

- Relation avec la clientèle : rechercher des contacts et des clients, administrer les ventes, maintenir et développer la relation clientèle
- Relation avec les fournisseurs : rechercher et choisir des fournisseurs, procéder à des achats de biens et services et à leur suivi
- Gestion du personnel : assurer le suivi des formalités, notamment lors de la procédure d'embauche et de départ, organiser et suivre les dossiers du personnel, gérer les temps de travail, congés et absences, préparer les éléments de la paie, établir les déclarations sociales, aider au recrutement, préparer et suivre les actions de formation, contribuer à la qualité des relations interpersonnelles
- Relation avec les acteurs internes et partenaires : assurer la communication en interne pour mobiliser et fédérer l'action du personnel et en externe pour valoriser l'image de la PME
- Activité : organiser et améliorer l'organisation du travail administratif, gérer les emplois du temps, planifier les prestations, organiser les déplacements, la participation à des événements internes et externes, participer à l'organisation du travail collaboratif
- Ressources : participer à l'acquisition des immobilisations, suivre la procédure d'octroi du financement, suivre et optimiser les flux de trésorerie ; organiser l'information professionnelle, mettre en place un système de classement et d'archivage
- Risques : participer à la gestion des risques informatiques, environnementaux et financiers, à la promotion de la santé et de la sécurité au travail, à la protection des personnes, des biens et des droits
- Pérennité : participer à la démarche qualité, à la gestion des connaissances, au contrôle de gestion, au développement commercial national ou international et au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

### Formation

- BTS Assistant de Gestion PME-PMI
- Licence professionnelle « Gestion des ressources humaines » dans le cadre du programme Erasmus

### Expérience

- Stage de pré-embauche dans une SSII britannique
- Assistant à la DRH d'un transporteur européen
- Embauché il y a 5 ans dans l'entreprise E

### Projet

Gagner en expérience et reprendre une société

### 1.5 Recadrer l'échange

#### Améliorer une relation interpersonnelle

##### Les conflits

- Conflits intérieurs (psychique).
- Conflits interpersonnels (individus dont les intérêts divergent).
- Conflits organisationnels (liés au mode de fonctionnement de l'organisation).

Le conflit survient quand les limites de ce qui est acceptable pour une personne ne correspond pas à celles de l'autre : degré de tolérance.

##### Les décisions aberrantes

- Gommer les différences au nom de la cohésion du groupe.
- Supprimer les conflits potentiels pour maintenir l'harmonie collective.
- Encourager l'amabilité (de façon parfois hypocrite) entre les participants.
- Isoler ou exclure les points de vue critiques ou divergents : ni fuir, ni minimiser, ni dramatiser ; tout conflit est une occasion d'évoluer.

##### Désamorcer une communication défensive

Il est aussi important, pendant un échange, de reconnaître les stratégies de défense de son interlocuteur pour maintenir la relation ou désamorcer toute relation conflictuelle.

Une communication est difficile donc peu efficace si l'un des protagonistes réagit de façon défensive à un propos vécu comme critique. Il se sent légitimement ou non menacé, ou bien il est déstabilisé par le ressenti d'une distorsion de son image à travers ce que lui renvoie son interlocuteur.

##### *Ce qu'est une critique justifiée ?*

- Une critique doit être fondée.
- Elle repose sur les faits et non sur la personne.
- 20 secondes est la période de temps de critique reçue acceptable.