|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réflexion 4 - Cerner le contexte d’une communication | | |
| Durée : 15 mn | Homme avec un remplissage uniou Homme et femme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

M. Hebert, (directeur de la société Bourgeois), vient d’apprendre que Michel responsable des expéditions a fait deux erreurs de livraison qui ont entraîné des conséquences fâcheuses pour le client et pour la réputation de l’entreprise. M. Hebert convoque Michel par téléphone et lui demande de venir dans son bureau immédiatement.

**Au téléphone**

**M. Hebert :** « Bonjour Michel, il faut que je vous parle, venez immédiatement dans mon bureau ». Le ton est ferme et cassant.

**Michel**: « Bonjour monsieur », *il écoute la demande de son employeur et répond* « J’arrive »

*Michel quitte l’entrepôt et se rend dans le bureau de M. Hebert. il est préoccupé par la demande de son patron et son urgence. Il s’interroge sur les causes de cette convocation inhabituelle.*

**Dans le bureau**

*Quelques minutes plus tard, il est dans le bureau de M. Hebert, qui montre la chaise face à lui pour que Michel prenne place. Michel s’assoit sur le bord du siège, ses mains sont moites et il ne cesse croiser et décroiser ses doigts.*

**M. Hebert :** « Je viens d’apprendre que vous avez commis plusieurs erreurs de livraisons ces derniers jours. Il manquait des articles dans la commande du client Bougival et la livraison du client Europort a eu 7 jours de retard. Ils nous ont fait part de leurs mécontentements. Comment cela se fait-il ? »

**Michel :** « Euh, Je suis vraiment désolé...j’ai des soucis… personnels et… j’ai du mal à me concentrer sur mon travail »

**M. Hebert :** « Je suis surpris et déçu car jusqu’à présent votre travail était sérieux », *le regard du responsable est insistant, le ton est froid et il parle fort.*

*Michel est intimidé par l’attitude de son responsable, il baisse la tête et regarde le sol. Il essaie de se montrer volontaire et regrette l’image négative qu’il a donnée.*

**Michel :** « Je suis réellement désolé de ce qui s’est passé, et je vais me reprendre pour que mon travail soit irréprochable »

**M. Hebert** : « Vos problèmes personnels n’ont pas à interférer avec l’entreprise, les clients ne doivent pas supporter vos états d’âme, et la société n’a pas à en subir les conséquences » *M. Hebert fait une pause afin d’accentuer le malaise de Michel puis ajoute* « Je ne veux plus que cela se reproduise… la prochaine fois je serais contraint de vous sanctionner ! … j’espère que je suis clair »

**Michel**: « Oui monsieur »

**M. Hebert** : « Alors, j’espère ne plus avoir à vous convoquer, Vous pouvez retourner travailler… »

*Michel sort du bureau et se dirige vers son lieu de travail en soupirant. Son esprit est embué par les remarques de M. Hebert.*

**Travail à faire**

**Par rapport à la situation de communication, trouvez les différents éléments de la construction du sens en répondant aux questions :**

1. **Quels sont les statuts des acteurs et en quoi ont-ils de l’influence sur la communication ?**
2. **Quels sont les enjeux de M. Hebert et de Michel ?**

1. **Quelles stratégies mettent-ils en place l’un et l’autre ?**
2. **Quels sont les éléments qui montrent que Michel est mal à l’aise ?**
3. **Relevez les points qui montrent que M. Hebert a un management directif ?**
4. **M. Hebert a-t-il voulu mettre Michel à l’aise ?**
5. **Quels signes non verbaux remarquez-vous dans cette communication ?**