|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mission 2 – S’entraîner à la communication par des jeux de rôle | | |  |
| Durée : 1 h | Groupe d’hommes avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

Vous travaillez pour la société Erbioline et vous êtes confronté à diverses situations de communication orale avec des personnes extérieures à l’entreprise.

**Travail à faire**

Formez des groupes de 3 personnes puis lire le scénario à jouer.

1. Répartissez les rôles d’acteur et le rôle d’observateur.
2. Chaque acteur sélectionne la stratégie, l’argumentation, éventuellement une technique de communication et un comportement à mettre en œuvre pendant le jeu. Il est possible de faire des étiquettes et de tirer au sort la stratégie, l’argumentation, le comportement et la technique de communication*.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stratégie** | Coopération | Opposition | Alignement | Influence | Évitement |
| **Argumentation** | Analogie | Cadrage | Communauté | Autorité | |
| **Technique Com.** | Ecoute Active | Reformulation | Empathie | Questionnement | |
| **Comportement** | Position AT | Solution recherchée | | Position de vie | |

1. Jouez la scène pendant 3 à 5 minutes.
2. À la fin de chaque scène, l’étudiant doit faire une analyse réflexive, devant ses collègues, de la situation vécue, de ses réactions en utilisant la grille de la page suivante.
3. Changez les rôles et recommencez la scène puis passez au scénario suivant.

|  |  |
| --- | --- |
| **Scénario 1** | |
| **Cadre général** | Un salarié fait une demande de congé exceptionnel et sans solde. Il souhaite emmener son épouse suivre des examens médicaux. Il a déjà été absent à plusieurs reprises depuis quinze jours et il n’a pas apporté de justificatif. |
| **Acteurs** | * Le salarié. * Le chef de service. |
| **Enjeux** | * Le salarié : obtenir l’accord pour l’absence. * Le chef de service : vérifier le bien-fondé de la demande du salarié. |
| **Scénario 2** | |
| **Cadre général** | Le gestionnaire demande au chef de service de lui remettre les bons de travail de la journée. Ces bons doivent être saisis dans le PGI. Le chef de service oublie systématiquement de le faire. Sans les bons, il n’est pas possible d’établir les facturations. |
| **Acteurs** | * L’assistant de gestion. * Le chef de service. |
| **Enjeux** | * L’assistant de gestion : obtenir les bons. * Le chef de service : supprimer les bons. |
| **Scénario 3** | |
| **Cadre général** | Un commercial demande une augmentation de salaire, car ses ventes du mois ont été bonnes. (Sachant que celles des mois précédents ont été très moyens). Par ailleurs, il n’a pas hésité à prendre le client d’un collègue de travail ce qui a créé des tensions dans l’équipe commerciale. |
| **Acteurs** | * Le commercial. * Le chef de service. |
| **Enjeux** | * Le commercial : obtenir une augmentation. * Le chef de service : refuser l’augmentation. |

### Analyse réflexive d’une communication orale (Rappel et synthèse)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Eléments d’observation** | | |
|  | **Composantes de la communication** | **Explications** |
| **Contextes**  **et acteurs** | **Acteurs** | Supérieur, subordonné, collègue, client. |
| **Culturel** | L’histoire, la culture, les valeurs de l’entreprise. |
| **Lieu** | Le lieu peut influer sur la communication (bureau, salle de pause…). |
| **Temps** | Le moment peut opportun bien ou mal choisi. |
| **Social** | Quels sont les statuts des personnes en présence ? |
| **Types de**  **Communication** | **Interpersonnelle** | Entre deux personnes (entretien...). |
| **De groupe** | Entre plusieurs personnes (réunion…). |
| **De masse** | Conférence, documentaire, publicité. |
| **Types de relation** | **Commerciale** | Volonté de conclure une affaire. |
| **Asymétrique de pouvoir** | Communication entre personnes de pouvoirs différents. |
| **Asymétrique d’informations** | Les personnes n’ont pas les mêmes informations. |
| **Hiérarchique distanciée** | Volonté de prendre de la distance. |
| **Comportements** | **Positionnement AT** | Positionnement adulte, parent, enfant. |
| **Solution recherchée** | Gagnant/gagnant, gagnant/perdant ; perdant/perdant |
| **Position de vie** | Positionnement personnel (Je+Tu+ ; Je+Tu- ; Je-Tu+ ; Je-Tu-). |
| **Enjeux** | **Relationnel** | L’acteur cherche à établir une relation. |
| **Informationnel** | L’acteur cherche à transmettre une information. |
| **Identitaire** | L’acteur cherche à affirmer son identité. |
| **Opérationnel** | L’acteur cherche à obtenir un résultat. |
| **D’influence** | L’acteur cherche à influencer ou à convaincre l’interlocuteur. |
| **Territoriaux** | La personne cherche à préserver son espace personnel. |
| **Stratégies** | **De coopération** | Recherche d’un consensus avec l’autre. |
| **D’opposition** | Chacun est réfractaire au dialogue et reste sur ses positions. |
| **D’alignement** | Volonté d’unifier les points de vue. |
| **D’influence** | Volonté d’influencer de faire changer d’opinion. |
| **D’évitement** | Fuir le dialogue, éviter le conflit : la communication est rompue. |
| **Argumentations** | **D’analogie** | Consiste à comparer ou à opposer des arguments. |
| **De cadrage** | Volonté de mettre en avant un aspect de l’argumentation. |
| **De communauté** | Se référer à des arguments admis par tous (communauté). |
| **D’autorité** | Se référer à une personne ou une instance supérieure et reconnue. |
| **Langages utilisés** | **Registre du langage** | Attention apportée au contrôle du vocabulaire et au style. |
| **Élocution** | Rythme de la voix, ton, débit, silence. |
| **Gestuelle et para langage** | Sourire, nervosité, regard, gestes, habillement, fébrilité. |
| **Techniques de communication** | **Ecoute active** | Volonté de comprendre ce que l’autre dit. |
| **Reformulation** | Reformuler ce qui est dit pour validation. |
| **Empathie** | Volonté de ressentir ce que l’autre ressent. |
| **Questionnement** | Volonté de vérifier et contrôler ce qui est dit. |