

COMMUNICATION

Laina Normand– Lycée Gauguin

Emmanuel Anestides-Lycée La Mennais

Comment un individu devient-il acteur dans une organisation ? ?

SOMMAIRE

De l'individu à l'acteur-----	p. 1
Comment l'individu pense en société -----	p. 2
Séquence pédagogique : le jeu de rôles -----	p. 3
Relations formelles et informelles -----	p.6
Autorité, argumentation, influence -----	p.8
Grille d'observation -----	p.10
Profils des personnages -----	p.12
Retour de pratiques 1 -----	p. 14
Retour de pratiques 2 -----	p. 15
Retour de pratiques 3 -----	p. 16

L'individu est un « être social » qui, par son travail et sa relation aux autres, contribue à ce que l'organisation devienne un collectif humain, construit culturellement autour de son objet social et mobilisé vers la recherche de la performance.

L'étude du thème vise à identifier les principaux phénomènes relationnels qui permettent de comprendre le fonctionnement d'une organisation. Elle permet d'expliquer comment la gestion appréhende l'activité humaine en tant que ressource pour l'organisation, à préserver et à rétribuer.

L'individu, qui possède des caractéristiques propres, devient un acteur au sein de l'organisation par les relations formelles et informelles qu'il établit dans son activité de travail. Il communique et interagit donc en permanence, en cherchant à la fois à affirmer son individualité tout en s'inscrivant dans l'action collective. C'est en partie de cette tension que naissent les phénomènes relationnels au sein des organisations

Plusieurs courants de la sociologie contemporaine s'emploient à comprendre comment pensent les individus en société. À l'opposé du modèle de l'idiot culturel, englué dans ses croyances, les sciences sociales découvrent un individu qui analyse la situation, possède des compétences, réfléchit en agissant. Bref, qui pense. Reste à savoir quoi et comment.

L'intérêt des sociologues pour les représentations sociales et les rôles des idées dans la vie sociale n'est pas nouveau. Mais la plupart des sociologues « classiques » étudient la pensée en société sous l'angle des représentations collectives, des idéologies et des visions du monde qui enferment les acteurs dans un univers mental qui leur échappe. Pour Karl Marx, l'idéologie, comme la religion, est synonyme d'aliénation. Chez Emile Durkheim, les représentations collectives sont d'abord un ciment du social (*voir l'article, p. 16*). Les idéologies jouent pour les sociologues le même rôle que la « culture » pour les anthropologues. Elles forment un ensemble de « croyances » qui soudent les groupes, dont les individus sont prisonniers et par lesquelles ils sont mystifiés. La pensée des individus ou des groupes ne sert pas à connaître mais à croire.

Désormais, les sociologues ne voient plus les choses ainsi. Il s'est produit depuis quelque temps une révolution copernicienne dans la façon de considérer la pensée en société. Loin d'être un simple automate social, englué dans les croyances et les normes, on découvre que l'individu en société dispose d'aptitudes cognitives. Qu'il s'agisse du consommateur, de l'électeur, du salarié ou de la ménagère, l'individu raisonne, analyse, réfléchit. Bref, il est jugé « compétent ». Et ces connaissances ne sont pas de simples « représentations », des miroirs déformés du monde social. Elles sont constitutives de l'activité sociale et contribuent à l'orienter. [\[suite de l'article...\]](#)

SEQUENCE PEDAGOGIQUE : LE JEU DE ROLES

Sens et portée de l'étude	<i>L'étude du thème vise à identifier les principaux phénomènes relationnels qui permettent de comprendre le fonctionnement d'une organisation.</i>
Contexte et finalité	L'individu devient un acteur par les relations formelles et informelles qu'il établit dans son activité de travail. C'est au sein de cette tension (entre individualité et action collective) que naissent les phénomènes relationnels au sein des organisations.
Notions et contenus à construire	Phénomènes relationnels : relations formelles et relations informelles, argumentation et influence, relation d'autorité
Pré-requis	Les caractéristiques des individus, la communication interpersonnelle, les interactions
Objectifs pédagogiques	<i>Etre capable de décrire, caractériser, et analyser les situations de communication à partir des phénomènes relationnels qu'elles contribuent à développer.</i>
Mise en situation	La société JouéClub -Tahiti (franchise) commercialise des jouets pour tous les âges, et réalise 50% de son chiffre d'affaires à Noël. Des échanges sont observés entre les différents personnels.
Méthode pédagogique : Démarche technologique (OAEC)	<ul style="list-style-type: none"> •Observation : fiche descriptive de l'entreprise et organigramme + dialogues - possibilité de faire jouer les dialogues en classe. •Analyse / interprétation : questions relatives aux dialogues, réponses individuelles par les élèves et mise en commun •Conceptualisation : distinction relation formelle/ informelle •Expérimentation : jeu de rôle : différentes scènes sur les relations d'influence/ les types d'autorité •Observation / analyse/ interprétation des relations entre les personnages •Conceptualisation sur les notions de stratégies d'influence et de formes d'autorité : synthèse par les élèves et fiche de cours par le prof
Supports exploités	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p><u>POUR TOUS LES ELEVES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Fiche 1 : Description de la situation contexte •Fiche 2 : Relations formelles et informelles •Fiche 3 : Description du jeu de rôle, consignes et scènes •Fiche 4 : Grille d'observation </div> <div style="width: 45%;"> <p><u>POUR LES « ACTEURS »</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Fiche 5 : profil des personnages </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> <p><u>POUR LE PROFESSEUR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Fiche 6 : consignes prof du jeu de rôle et guide d'analyse •Fiche 7 : cours CHAP 5 manuel Nathan réflexe) </div>

<p>Déroulement de la séquence</p> <p>durée 6 à 7H</p>	<p>●<u>1^{ère} séance 2H : (demi-groupe)</u></p> <p>Découverte du contexte, fiche 1 et 2</p> <p>puis correction et synthèse sur les relations formelles / informelles</p> <p>●<u>2^{ème} séance 2H : (demi-groupe)</u></p> <p>TP jeu de rôle, fiche 3 et 4</p> <p>Explication / préparation des élèves selon leur rôle 15 mn</p> <p>Jeux des 4 scènes (interprétation + débriefing : 15 min par scène)</p> <p>Bilan personnel des observateurs à faire rédiger et à ramasser (évaluation formative)</p> <p>●<u>3^{ème} séance 2H : (classe entière)</u></p> <p>confrontation des bilans et synthèse par le professeur des notions découvertes - Possibilité de faire faire quelques exercices du manuel (P 49 à 57) et synthèse du chapitre.</p> <p>●<u>4^{ème} séance : 1H : (DS du 12/10/2013)</u></p> <p>Evaluation : application des notions à une autre situation contexte afin de vérifier l'appropriation des notions. Par les exercices de gestion en pratique (P58-60) ou passer directement à une évaluation sommative des capacités.</p>
---	---

SEQUENCE PEDAGOGIQUE

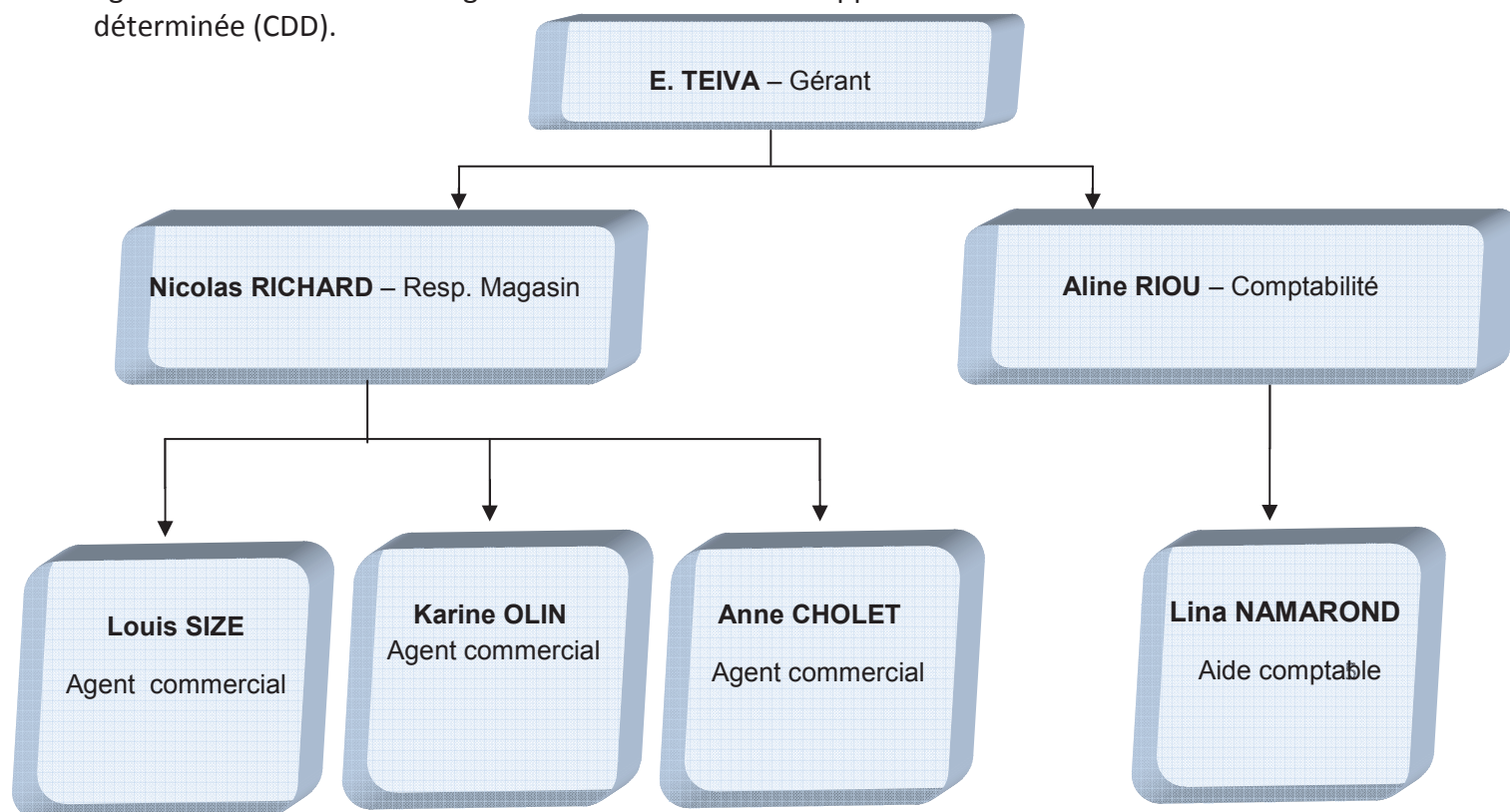


JouéClub-Tahiti est une EURL ayant comme associé unique et gérant M. Emmanuel TEIVA. JouéClub Tahiti peut être qualifiée de Très Petite Entreprise (T.P.E). La société créée en 2007, est sous franchise du réseau JouéClub France qui comporte plus de 330 magasins implantés dans toute la France, en Italie, en Belgique, en Afrique du Nord, et dans les DOM/TOM. JouéClub Tahiti est située dans la commune de FAA'A (30 000 habitants) à la périphérie de la capitale administrative et économique de Papeete. La zone urbaine représente une population d'environ 120 000 habitants.



La société **JouéClub Tahiti** commercialise des jouets pour tous les âges, et **réalise 50 % de son chiffre d'affaires à Noël**. Elle se démarque des grandes surfaces grâce à la personnalisation de son offre et au conseil qu'elle érige en avantage concurrentiel. En plus des jouets, JouéClub Tahiti s'est diversifiée dans les services associés, comme la réservation dès le mois de Septembre avant Noël, la préparation de fêtes d'anniversaire, la location de jeux de plein-air gonflables (toboggan, château, bassin d'eau) et les balançoires, tapis de sol glissant, panneaux de basket, table de tennis de table.

L'unité commerciale **JouéClub Tahiti** emploie 6 salariés à plein temps en plus du gérant-associé. A la période de Noël sur une durée de 8 semaines, le nombre d'employés monte à 10 salariés, dont 3 agents commerciaux et 2 agents manutentionnaires supplémentaires en contrat de travail à durée déterminée (CDD).



Thème 1 - De l'individu à l'acteur

Comment l'individu devient-il acteur dans une organisation ?

Chap. 5 - Les phénomènes relationnels

Fiche n° 2 : Relations formelles et informelles

Situation

A 7 heures du matin en arrivant, Lina NAMAROND consulte ses e-mails. Elle lit attentivement un e-mail envoyé par son dirigeant Emmanuel TEIVA qui la convoque pour 11 heures dans son bureau. Ce dernier a constaté les retards répétés de Lina à son arrivée au travail le matin, retards qui nuisent à la sa production de saisies comptables et ses déclarations en douane. Lina craint le patron qui a toute autorité légale sur elle. Inquiète, à la pause-café de 9 heures dans la petite cafétéria, elle s'entretient avec Louis SIZE, un des agents commerciaux qui a quelques connaissances en droit du travail et notamment sur les sanctions possibles relatives aux retards répétés.

A 9 heures, dans la cafétéria

Lina : Louis, j'ai quelque chose à te demander. Tu t'y connais un peu en droit du travail à ce qu'il paraît ?

Louis : Je parie que le boss t'as appelé dans son bureau, et t'as la trouille.

Lina : Arrête Louis, je suis sérieuse, rends moi service. Voilà, j'ai déménagé à TARAVALO depuis le début de la semaine et, j'ai du mal à calculer le temps de trajet depuis l'arrêt de bus qui est au magasin Champion de TARAVALO. J'arrive donc en retard au travail. Le boss m'a envoyé un mail... Crois-tu qu'il peut me licencier pour des retards répétés ?

Louis : Ah c'est donc cela ! La rumeur au bureau disait que tu étais le chouchou du patron, et tu pouvais arriver en retard. Bref, soyons sérieux. As-tu déjà eu une sanction comme un avertissement ou un blâme pour cause de retards répétés dans les deux dernières années ?

Lina : Ben non, c'est même la première fois que j'suis convoqué.

Louis : Alors je te parie un café que tu ne crains rien. Le licenciement n'est envisagé qu'après toutes ces sanctions, si ces dernières n'ont pas eu d'effet. Par contre, je te conseille de lui donner les raisons de ton retard. Le boss, c'est quelqu'un d'humain, il comprend.

Lina : J'espère que tu ne me racontes pas de bobards. Mais, je te remercie de tes renseignements et de ton conseil. Je vais faire comme tu as dit.

Louis : N'oublie pas, tu me devras un café.

Lina : Attendons la fin de l'entretien, et déments la rumeur, je ne suis pas le chouchou du patron.

A 11 heures, l'entretien a lieu dans le bureau de Franck ORLOW

E. TEIVA : Bonjour, entre Lina et je t'en prie, assied-toi.

Lina : Bonjour monsieur, vous m'avez demandé de venir vous voir ?

E. TEIVA : Oui, en effet, je souhaite que tu m'expliques les fréquents retards à ta prise de poste le matin depuis une semaine. Tu arrives pratiquement tous les jours en retard.

Lina : J'aurais dû te prévenir, mais j'avais peur. J'ai déménagé à TARAVALO. Mon tane travaille désormais là bas. Je prends le bus plutôt, dès 5 heures du matin, mais il arrive parfois en retard.

E. TEIVA : Effectivement, tu aurais dû m'en informer. Je me suis inquiété pour pas grand-chose. Afin de te faciliter la vie, je te propose d'aménager tes heures de travail et de commencer à 8 h au lieu de 7 h30, de raccourcir ta pause de midi de 1h30 à 1h afin de respecter la durée de travail quotidienne. Serais tu d'accord avec cette proposition ?

Lina : Oh oui, cela me facilitera la vie, j'accepte avec joie.

E. TEIVA : Très bien, je donne les instructions à Aline pour modifier ton contrat de travail et y rajouter un avenant pour les changements d'horaire. La mesure est applicable dès demain matin. Je te demanderais à présent de me laisser seul, j'ai un dossier à finaliser.

Lina : Merci, merci beaucoup monsieur, et bonne fin de journée.

1. Quelle est la relation hiérarchique entre Emmanuel TEIVA et Lina NAMAROND ?

2. Qualifiez la relation entre Lina NAMAROND et Louis SIZE ?

3. Distinguez les deux types de relations entretenues par Lina NAMAROND dans cette situation au sein de JouéClub Tahiti ? En quoi ces relations vous semblent elles différentes (type de langage, ton de conversation, distance des acteurs, etc.)? Vous pouvez présenter vos idées en faisant un tableau

[illegible]

4. Proposez une définition de la communication formelle ? de la communication informelle ?

[illegible]

5. Quel est l'intérêt pour l'organisation que ses membres développent entre des relations informelles ?

6. A l'aide de la conversation à cafétéria, identifiez les risques de la communication informelle.

Thème 1 - De l'individu à l'acteur

Comment l'individu devient-il acteur dans une organisation ?

Chap. 5 - Les phénomènes relationnels

Fiche n° 3 : Autorité - Argumentation - Influence (Jeu de rôle)

Contexte

Emmanuel TEIVA rassemble l'intégralité de son personnel en vue de la préparation du salon de Noël, JouéClub étant ouvert de 9h à 19h. Les employés travailleront donc 10 heures d'affilé, 8h en heures normales et 2h en heures supplémentaires.

Le gérant doit convaincre l'ensemble du personnel qu'ils devront travailler 10h par jour, et le jour de Noël jusqu' 20h. Les employés accueillent la nouvelle diversement. De plus, au cours de la réunion, il désigne Aline RIOU la comptable comme responsable des deux CDD manutentionnaires qui se chargeront de dépoter des conteneurs et approvisionner le stand par des livraisons journalières. Enfin, Il nomme Anne CHOLET responsable des deux agents commerciaux à recruter pour la tenue du stand de la foire de Noël.

SCÈNES À JOUER (chaque scène dure 10 min, préparation comprise)

Il y a en tout, onze personnages à jouer : les sept acteurs de l'organisation et les quatre nouveaux embauchés.

- 1) La réunion des sept acteurs de l'organisation. E. TEIVA veut convaincre tout le monde de travailler, même le 24 décembre jusqu' 20 h. Karine, réticente, souhaite préparer le repas de Noël avec ses enfants et, Louis est carrément contre. il va falloir le convaincre.
Imaginer les arguments qu'il doit développer en fonction des traits de personnalité de chacun, l'autorité dont il doit faire preuve, et les réponses et l'influence que peuvent avoir les acteurs entre eux en fonction de leur portrait.
- 2) La réunion de Nicolas RICHARD et de ses collaborateurs. Nicolas explique que l'attention sera portée sur les jeux numériques par exemple les tablettes tactiles pour enfants. Il annonce qu'il pourrait y avoir des primes en plus du salaire si la foire fonctionne bien. Karine et Aline doutent que la mode soit aux jeux numériques et plaident plus pour des jouets pas chers, bon marché du fait de la crise. Louis, détaché, lance de temps en temps de petites moqueries sur les compétences de Nicolas.
Imaginer les arguments qu'il doit développer pour convaincre ses collaborateurs en fonction des traits de caractères de chacun.
- 3) Anne CHOLET accueille les deux nouveaux commerciaux très timides pour leur nouvel emploi, et leur présente le travail à réaliser sur le stand (accueil, identification des besoins, conseils, susciter l'envie, vendre). De part leur crainte, les 2 commerciaux novices hésitent même à accepter le travail proposé, et préféreraient une première expérience sans le stress de la course des cadeaux de Noël.
Imaginer le comportement d'Anne en fonction de son portrait, très mère poule (mère très attentionnée), et les réponses comportementales des deux nouveaux embauchés.
- 4) Aline RIOU accueille les deux nouveaux manutentionnaires très extravertis, communicatifs, sûrs de leurs compétences, et leur présente le travail à réaliser (le dépotage des conteneurs, le pointage des marchandises, le contrôle de la qualité des paquets, la livraison des marchandises sur le stand de Noël). Au cours de l'entretien, leur certitude devient parfois de l'arrogance qu'Aline supporte mal.
Imaginer le comportement d'Aline en fonction de son portrait, très attachée aux règles, et les réponses comportementales des 2 nouveaux embauchés.

Contexte 2

Nicolas Richard discute avec Aline Riou, au sujet d'Emmanuel Teiva

Vous vous mettez dans la peau d'Aline Riou ou de Nicolas Richard et vous allez essayer de défendre votre point de vue comme décrit ci-dessous.

Nicolas Richard et Aline Riou sont des personnes posées et justifient toujours ce qu'ils disent.

5) Aline Riou reproche à E. Teiva de mal gérer l'entreprise. Nicolas Richard essaie de le convaincre du contraire, car il est le fils de Bernard Teiva, un ancien grand dirigeant de magasin de jouets. Aline Riou reproche à E. Teiva d'être trop passif quant aux prises de décisions dans l'entreprise. Elle pense que le dirigeant pourrait mieux gérer et trouve même qu'il est incompetent à certains moments.

6) Nicolas Richard lui répond en disant qu'il lui fait confiance, étant le fils de Bernard Teiva, un ancien grand dirigeant de magasin de jouet pour lequel il a également travaillé en tant que responsable des ventes. Il lui faut du temps pour s'adapter. Si il a décidé de travailler pour Emmanuel, c'est parce qu'il avait une grande admiration envers son père, il savait prendre les bonnes décisions au bon moment. Il a ainsi décidé de suivre Emmanuel par respect pour son père.

Discussion entre Louis Size et Karine Olin

Vous vous mettez dans la peau de Louis ou de Karine et vous allez tenter de réaliser cette discussion entre les deux personnages.

7) Louis et Karine pensent que Nicolas Richard est un très bon responsable des ventes. Ils sont admiratifs du parcours qu'il a réalisé au cours de sa vie professionnelle : il a débuté à Toy R us aux Etats Unis pendant 5 ans comme simple étalagiste, puis il est passé chef de rayon pendant 2 ans pour être responsable d'un magasin pendant 2 ans. Ensuite, il a décidé de revenir à Tahiti où il a été responsable des ventes pendant 12 ans dans le magasin de jouet de Bernard Teiva. Ils savent qu'ils peuvent faire confiance aux décisions prises par Nicolas du fait de son expérience

8) A l'approche des fêtes de Noël, les ventes de Jouet Club deviennent plus importantes. Il est nécessaire de commander davantage de jouets. Avec les arrivées des conteneurs remplis de jouets, Aline, la comptable et responsable des achats a besoin d'embaucher deux manutentionnaires (Manu et John) en CDD afin de l'aider à les décharger. Ils sont donc sous la responsabilité d'Aline. A la pause déjeunée, les deux manutentionnaires discutent : **Vous allez tenter de vous identifier à l'un ou à l'autre des deux manutentionnaires et jouer la discussion décrite ci-après.** Manu et John se plaignent du travail qu'on leur demande. Manu trouve qu'ils ne sont pas assez payés face à la charge de travail qu'on leur demande. De plus, il se plaint des conditions de travail auxquelles ils font face. Il estime qu'Aline leur demande de faire trop de choses à la fois et n'ont pas le temps de finir ce qu'ils ont commencé. John lui répond qu'au moins ils ont un travail et un salaire. Et que certaines personnes feraient plus si elles étaient à sa place.

9) Un autre événement important a également lieu lors de cette période : le salon de Noël. La responsable des commerciaux a désigné Anne Cholet comme représentante de Jouet Club au salon. Pour ce faire elle a besoin de 2 autres commerciaux (Rai et Mana) qui seront embauchés en CDD pour l'aider.

Rai et Mana discutent : **Vous allez rentrer dans la peau de ces personnages et essayer de jouer la discussion suivante :**

Rai est en admiration devant le travail que fait Anne Cholet c'est devenu son idole. Mana lui trouve qu'elle fait du bon travail mais que sur certains points, il n'est pas d'accord avec ce qu'elle fait. Mana ne comprend pas l'admiration de Rai et pour lui Anne Cholet est une commerciale comme les autres

Thème 1 - De l'individu à l'acteur

Comment l'individu devient-il acteur dans une organisation ?

Chap. 5 - Les phénomènes relationnels

Fiche n° 4 : Grille d'observation (Jeu de rôle)

Remplissez les fiches d'observation suivante en décrivant comment chacun des personnages tente d'**influencer** l'autre. Comment qualifier l'**autorité** de leurs supérieurs hiérarchiques qu'ils décrivent ? Identifiez les éléments d'**argumentation** chacun des personnages.

Scène 1 : E. TEIVA et ses collaborateurs	Identifier les signes verbaux et non verbaux des acteurs qui caractérisent leur influence, leur autorité et leur argumentation dans l'échange.
Influence	
Autorité	
Argumentation	

Scène 2 : Nicolas et ses collaborateurs	Identifier les signes verbaux et non verbaux des acteurs qui caractérisent leur influence, leur autorité et leur argumentation dans l'échange.
Influence	
Autorité	
Argumentation	

Thème 1 - De l'individu à l'acteur

Comment l'individu devient-il acteur dans une organisation ?

Chap. 5 - Les phénomènes relationnels

Fiche n° 4 : Grille d'observation suite (Jeu de rôle)

Scène 3 : Anne et les 2 nouveaux commerciaux	Identifier les signes verbaux et non verbaux des acteurs qui caractérisent leur influence, leur autorité et leur argumentation dans l'échange.
Influence	
Autorité	
Argumentation	

Scène 4 : Aline et les 2 nouveaux manœuvres	Identifier les signes verbaux et non verbaux des acteurs qui caractérisent leur influence, leur autorité et leur argumentation dans l'échange.
Influence	
Autorité	
Argumentation	

Emmanuel TEIVA : Le dirigeant de JouéClub Tahiti, la quarantaine, il a repris la succession de son père depuis 8 ans, a passé sa vie dans le monde du jouet depuis tout petit. Après une licence Pro en Chargé clientèle Banque et Assurance pour faire plaisir à ses parents, et une expérience dans la banque pendant 10 ans, il réalise un rêve d'enfant en prenant les rênes du magasin de jouet familiale. En 2008, il décide de prendre la franchise JouéClub afin de bénéficier des compétences du franchiseur en marketing et en gestion des achats. Il dirige son entreprise comme son père, proche de ses salariés dont il se permet parfois quelques élévations de tons, mais, sait aussi se montrer bienveillant. Un vrai père pour ses salariés.

Nicolas RICHARD : Un expert des jouets dont il connaît toutes les caractéristiques techniques, à peine 30 ans, addict des jeux numériques, c'est un grand enfant incollable sur les jouets en magasin, bref une référence. Malgré son jeune âge à ce poste, il possède une solide expérience. Après un BTS MUC, il a commencé chef du rayon jouets à Carrefour où il est resté 3 ans. Débauché par l'enseigne « la Grande Récré », il anime pendant 4 ans le rayon jeux vidéo au sein de ce magasin spécialisé. Repéré par E. TEIVA au cours d'une foire où son stand juxtaposait celui de JouéClub France, ce dernier le débauche et le nomme responsable de l'unité commerciale. Il reconnaît en E. TEIVA, son patron, ses qualités de gestion et de vente, malgré quelques faiblesses techniques sur les jouets. Enfin, Nicolas est très sensible aux primes sur les ventes qu'il pourrait toucher à l'occasion de la foire de Noël.

Aline RIOU : Comptable de formation après un BTS CGO au Lycée AORAI, Aline est la rigueur et l'ordre incarnée. Cette dernière fait autorité quand elle énonce les règles de droit, même son patron hésite à la contredire quand elle prend la parole. Aline parle peu, mais ses interventions sont toujours pertinentes et tranchantes.

Karine OLIN : Impressionnable, influençable, Karine attache beaucoup à la vie sociale du groupe. Elle organise souvent en fin de mois un repas partagé pour l'équipe. Ne manque aucun anniversaire de ses collègues. JouéClub Tahiti c'est sa seconde famille ! Karine ne discute jamais aucun ordre et se plie volontiers aux exigences de son patron et de son responsable Nicolas.

Anne Cholet : La cinquantaine, c'est la plus ancienne. Anne est déjà là du temps du père de E. TEIVA qu'elle a vu tout petit. Maman poule, elle a beaucoup d'affection pour tous ces plus « jeunes » qu'elle. Elle voue une adoration pour Franck qu'elle considère comme son fils. Un peu dépassé par les nouveaux jouets, surtout les jeux numériques elle reconnaît en Nicolas son expertise, même si elle le trouve parfois un peu arrogant. Philosophe, Anne met cela sur le compte de la jeunesse.

Louis SIZE : C'est un peu l'erreur de casting de l'équipe. Sans travail avec une licence de droit, Louis ne doit son poste qu'à l'amitié de jeunesse de Nicolas qui a fait le forcing pour l'embaucher. Louis considère son travail seulement comme une ressource alimentaire et ne s'y implique que très peu. Ce dernier cherche toujours une excuse pour fuir le travail. Connaissant très bien le droit, il cherchera toujours une faille pour ne pas travailler pour en faire le moins possible. Il n'accepte de travailler que sous la contrainte au grand désarroi de Nicolas qui regrette cette cooptation.

Lina NAMAROND : Plus jeune de l'équipe, à peine embauché depuis 1 an, titulaire d'un BTS Assistant Manager. Auparavant en CDD, elle doit son CDI à l'augmentation des ventes donc du chiffre d'affaires de l'entreprise. Elle assure les tâches anciennement assurées par Aline RIOU qui s'occupe des ventes en ligne depuis le site Internet. Anciennement au chômage, Lina a un sentiment de reconnaissance infini envers Franck pour l'avoir sorti de la précarité. D'un naturel timide et réservé, elle se conforme aux ordres même quand elle n'est pas d'accord, tenant tellement à son emploi.

Fiche n° 5 : Profil des personnages suite (pour les acteurs, à découper)

Les commerciaux : ils sont jeunes et timides, peu expérimentés. Le plus âgé a déjà fait un stage de 3 mois car il vient de BTS NRC (négociation relation client) du lycée Aorai, l'autre vient de terminale bac pro. Vente distribution du lycée professionnel de Mahina. L'un d'eux ose davantage poser des questions, alors que le deuxième est plus en retrait et inquiet.

Les Manutentionnaires : Ils se sentent sûrs d'eux car ils ont de l'expérience, car ils sont embauchés par Pro Intérim depuis plusieurs mois et ont bien donné satisfaction aux employeurs précédents, extravertis et bavards, ils posent beaucoup de questions et font de nombreuses remarques.

RETOUR DE PRATIQUES 1

Emmanuel Anestides

1) Le bilan des élèves sur la pratique que des jeux rôles :

Compte rendu des acteurs :

- Meilleure compréhension des notions pour les avoir vécues. Appel à l'expérience lors de la conceptualisation
- Découverte des traits de caractères de soi-même, mais aussi des autres élèves.

Compte rendu des observateurs :

- Meilleure vision des notions que sur une situation décrite dans le livre à travers les dialogues
- Prise de conscience de la communication non verbale dans l'interaction entre acteurs

Les limites de la pratique des jeux de rôles :

- Ne pas se limiter à cet enseignement, il faut varier les méthodes d'enseignement.
- Veiller à encadrer l'animation de la classe
- Respecter le timing
- Veiller à respecter les traits de personnalité des acteurs. Ne pas déborder.
- Respecter les consignes de la mise en scène
- Permettre de faire un temps mort dans la scène afin que les observateurs interviennent afin d'influencer le cours du scénario, et débloquent des situations.

2) Le bilan du professeur :

Avant la séquence : Les situations ne présentaient pas au départ de problématiques, j'ai du modifier les scénarii afin que les élèves se retrouvent face à des contraintes à résoudre. A partir de ces situations, les acteurs ont pu être en situation de conflit les uns aux autres.

Pendant le jeu de rôles : Je ne suis pas assez intervenu pendant les scènes afin de recadrer les acteurs. Cependant, les interventions trop fréquentes de ma part auraient inhibées la part d'improvisation des élèves. Je me suis rendu compte que les acteurs se prenaient tellement au jeu qu'ils restaient campés sur leur position initiale sans rechercher de solutions, sans négocier et trouver des terrains d'ententes.

Après la séquence :

Je n'ai jamais pris l'habitude de laisser les élèves autant s'exprimer. C'est une réelle découverte. Les élèves en savent plus qu'on ne le pense.

Lorsque je réutiliserai la séquence l'année prochaine, je serai plus précis sur la consigne de l'obligation par les intervenants de trouver un accord lors du jeu de rôles = > Obliger les acteurs à négocier, de céder sur ce qu'ils considèrent comme accessoires, faire des compromis pour développer des stratégies de gagnant-gagnant.

Enfin, Il manque à la séquence conçue une évaluation des capacités élèves.

RETOUR DE PRATIQUES 2

Philippe Cétout-Gerard

Points positifs	Points negatives	Pistes d'amélioration
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elèves très attentifs au jeu de rôle 2. Meilleure compréhension des quelques notions trouvées pour les avoir vécues. Appel à l'expérimentation. 3. Prise de conscience de la communication non-verbale dans l'interaction entre eux 4. Temps mort entre chaque scène utile afin que les observateurs interviennent afin d'influencer le cours des scénarii, et débloquent des situations problématiques. 5. Esprit et cohésion de groupe renforcés 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Non respect du timing 2. Trop peu d'improvisations des élèves 3. Ensemble des notions difficiles à faire transparaître 4. Les élèves n'arrivent pas en général à identifier l'influence, l'autorité, et l'argumentation, malgré les consignes de départ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veiller à encadrer l'animation de la classe et d'avantage guider les élèves lors du jeu de rôle en établissant des objectifs à atteindre 2. Veiller à faire respecter les traits de personnalité des acteurs et les consignes de la mise en scène 3. Demander aux élèves de préciser les influences, les arguments et les autorités attendus 4. Obliger les élèves à négocier et à faire des compromis pour développer des stratégies de gagnant-gagnant.

RETOUR DE PRATIQUES 3

Teiva Mou

Classe 1ere STMG, sciences de gestion - Effectifs : 22 élèves.

Constat :

Points négatifs

- Pas beaucoup d'improvisations
- Langage familier
- Consignes pas entièrement lues
- Contexte pas assimilé
- Notions difficiles à faire transparaître
- N'arrivent pas à identifier l'influence, l'autorité, et l'argumentation, malgré les consignes de départ
- Beaucoup d'interventions du professeur
- Mauvaise identification des acteurs, de leurs rôles et du dirigeant

Points positifs :

- Quelques notions trouvées et expliquées
- Attentifs au jeu de rôle

Améliorations :

- Faire lire le contexte par tous ou exiger de situer le contexte par les acteurs
- Identifier les personnages à l'aide de la hiérarchie
- Leur demander précisément les influences, les arguments et les autorités attendues
- Davantage guider les élèves lors du jeu de rôle en établissant un objectif à atteindre par exemple
- Etablir des règles claires comme :
 - o Trouver 3 arguments chacun
 - o Pas de langage familier

Situation 5 :

C'est la situation où l'on donne le moins d'informations aux élèves acteurs.

Résultat : Peu d'arguments, peu d'échanges, pas de notions trouvées.

Situation 6 :

Même situation que la 1, mais cette fois-ci beaucoup mieux guidée. Les élèves se débrouillent mieux, mais ont du mal à percevoir l'autorité du patron. Je dois les guider avec mes questions pour qu'ils la trouvent.

Situation 7 :

Les élèves ont eu beaucoup plus de facilité pour trouver les notions. Cependant, j'ai quand même dû aider à les trouver en posant plus de questions.

Situation 8 :

Idem que dans la situation 2. J'ai pris volontairement des élèves timides pour cette scène et ils se sont plutôt bien débrouillés.

Situation 9 :

Evidemment, il fallait s'y attendre à cette scène. Il y a eu le fameux « Hello, my name is Rai, and this is my brother (petit coup à son camarade), Mana »...

Bizarrement, c'est dans cette scène où les acteurs ont le mieux joué. Les arguments ont bien été trouvés, l'influence et l'autorité de leur patron aussi. Peut-être que le fait qu'ils jouent une scène dans un contexte qu'ils connaissent (Rai et Mana) ont contribué à mieux identifier les notions ?

Conclusion :

Beaucoup d'améliorations à effectuer concernant le jeu de rôle. Les élèves ont eu du mal à bien identifier les notions. Je pense qu'il manque des points sur lesquels je n'ai pas assez insisté comme par exemple établir des règles strictes dès le départ des mises en scènes. Je suis beaucoup intervenu en leur posant des questions afin de les guider à trouver les notions.