

EXEMPLE n° 1 – FICHE REMISE AU CANDIDAT

| | | |
|--|----------------------|------------------------------|
| BTS assistant de manager | | |
| E4 : Communication professionnelle en français et en langue étrangère | Session | Fiche de situation N° |
| NOM : | Prénom : | N° candidat : |
| Intitulé de la situation initiale : Un conflit à propos du planning des congés chez TPX | | |

FICHE PRÉPARATION DE LA SIMULATION

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous

| | |
|--|---|
| CADRE REMPLI PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION | |
| PARAMÈTRES MODIFIÉS | |
| (ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies) | |
| Le contexte managérial | Dans la séquence que nous allons simuler, le manager a un style de leadership participatif et non plus autoritaire. Il (ou elle) collabore de façon ouverte avec son (sa) assistant(e). |
| Le contexte organisationnel | Inchangé |
| Le contexte relationnel <ul style="list-style-type: none"> • <i>Identité du ou des acteurs rencontrés</i> • <i>Forme de communication</i> • <i>Techniques et outils</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Etc.</i> | Les acteurs : Vous serez Alexandra(e), l'assistant(e). L'un des membres du jury sera Mr (ou Mme) Descombes, le manager. L'espace dans lequel se déroule la communication : Le bureau de l'assistant(e). |
| L'objet de la situation | Inchangé |
| DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER | |
| Le manager n'a pas discuté avec Sophie et Gérard mais il a eu écho d'un problème entre eux portant sur la période des congés payés. Il n'en sait pas davantage. Il (ou elle) vient s'asseoir en face de vous, dans votre bureau. Il (elle) souhaite que vous lui rendiez compte de la situation et lui donniez un avis. | |

EXEMPLE n° 1 – FICHE INTERROGATEUR : NE PAS REMETTRE AU CANDIDAT

DEGRÉ DE CRITICITÉ de la situation :

La situation jouée est plus **critique** que la situation initiale parce que l'assistant(e) va devoir **rendre compte** de la situation de façon fidèle et objective, sans prendre parti.

LA SIMULATION (10 minutes maximum) : comportement de l'acteur joué par l'interrogateur

Le manager, Mr (ou Mme) Descombes, joué par l'un des interrogateurs, collabore de façon ouverte avec son (sa) assistant(e).

Au cours de la simulation, il (ou elle) va :

1. Exposer les raisons de sa venue dans le bureau dans une question ouverte (« *J'ai entendu dire que Sophie et Gérard étaient en conflit sur la question des congés : en avez-vous entendu parler ?* »).
2. Favoriser une évocation des faits de la part de l'assistant(e), un témoignage, en utilisant pour cela les procédés de l'écoute active (après la question ouverte de départ, il formulera des questions plus précises pour bien cerner le problème, posera, au besoin, des questions miroirs pour l'aider dans son explicitation, demandera des précisions, reformulera, etc.).
3. Prendre l'avis de l'assistant(e) pour l'aider dans sa prise de décision.

ÉLÉMENTS UTILES A L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION facilitant l'analyse réflexive du candidat portant sur la simulation :

1° Le comportement professionnel attendu et la pertinence des solutions apportées :

- Un compte rendu clair et fidèle des faits, sans aucune expression de ses opinions sur les personnes, sans parti pris,
- Un avis prudent mais argumenté : l'assistant(e) peut proposer de tenter une médiation dans un premier temps et suggérer un recours à l'arbitrage du manager si aucun accord ne peut être trouvé entre les deux personnes en conflit.

2° L'analyse des phénomènes de communication et particulièrement les impacts :

- du leadership participatif du manager sur le comportement de l'assistant(e),
- de la place accordée à l'assistant(e) dans la relation,
- de la venue du manager dans le territoire de l'assistant(e) : son bureau,

ainsi que toutes les interactions significatives qui se seront produites pendant la simulation.