

**EXEMPLE n° 3 – FICHE REMISE AU CANDIDAT**

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

**FICHE PRÉPARATION DE LA SIMULATION**

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

<b>CADRE REMPLI PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION</b>	
<b>PARAMÈTRES MODIFIÉS</b>	
(ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)	
<b>Le contexte managérial</b>	Contexte inchangé mais le manager est absent pour une semaine.
<b>Le contexte organisationnel</b>	La DRH réclame au département « suivi des chantiers » son planning des congés sous trois jours.
<b>Le contexte relationnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identité du ou des acteurs rencontrés</i></li> <li>• <i>Forme de communication</i></li> <li>• <i>Techniques et outils</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Etc.</i></li> </ul> </li> </ul>	<b>Les acteurs :</b> Vous serez Alexandra(e), l'assistant(e). L'un des membres du jury sera Sophie GARANCE L'autre membre du jury sera Gérard REVEL  <b>L'espace</b> dans lequel se déroule la communication : Le bureau de l'assistant(e).
<b>L'objet de la situation</b>	<b>Inchangé</b>
<b>DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER</b>	
Votre manager est en voyage pour une semaine. Et pourtant, il faut transmettre sous trois jours le planning des congés à la DRH. Sylvain DESCOMBES vous accorde sa confiance totale pour tenter de dépasser le problème et vous demande de rencontrer Sophie et Gérard pour parvenir à un accord.	

## **EXEMPLE n° 3 – 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 jouer un rôle de **médiation** pour favoriser une **négociation** entre les deux parties.

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

L'interrogateur qui va jouer le rôle de Sophie adoptera un comportement inquiet mais non agressif. Les arguments principaux seront les suivants :

- *Je ne sais comment faire avec mes enfants, il me faut être en vacances en même temps qu'eux,*
- *Je sais que les règles de l'entreprise favorisent les plus anciens mais il faudrait aussi tenir compte des mères de famille.*

Lorsque son collègue Gérard fera des concessions, favorisées par l'intervention de l'assistant(e), Sophie les acceptera et en sera reconnaissante à Gérard.

L'interrogateur qui va jouer le rôle de Gérard restera plutôt silencieux et ne s'exprimera qu'à l'invitation de l'assistant(e). Dans un premier temps, il campera sur ses positions mais sans agressivité, avec les arguments suivants :

- *Je n'ai rien fait d'autre que demander une période, comme tout le monde.*
- *On me l'a accordée sur la base des règles habituelles : je suis le plus ancien.*
- *Je n'ai demandé aucune faveur.*

Cependant, par la suite, il réfléchira aux propositions faites par l'assistant(e) (s'il y en a) en vue d'aboutir à un accord, sur la base d'un compromis : il acceptera de reculer son départ de deux semaines.

### **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 :**

L'assistant(e) est en situation de médiation. Il(elle) pourra :

- Inviter les parties en présence à exprimer leur ressenti et leur point de vue,
- Demander aux deux parties si elles voient la possibilité d'aboutir à un accord, basé sur un compromis,
- Evoquer un arbitrage de Sylvain pour le cas où les deux parties ne parviendraient pas à un accord,
- Inviter Gérard, qui est le seul à pouvoir le faire, à réfléchir à une concession éventuelle,
- Reformuler l'accord auquel on est parvenu.

#### **2° L'analyse des phénomènes de communication et particulièrement :**

- Les enjeux des acteurs,
- Le rôle des émotions,
- Le rôle de l'espace dans lequel se déroule la médiation (espace neutre pour les parties en présence),

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