



Sciences de gestion en 1STMG

Préparer les élèves de Première à la classe de Terminale

Activité : JEUX DE RÔLE

LA PERSONNALITE dans le cadre
professionnel

Objectifs

- Préparer les élèves en classe de première à l'enseignement de spécialité en terminale
- Appréhender les notions de personnalité, rôle et position sociale
- Développer l'aisance à l'oral : Etre capable de s'exprimer face à un groupe très restreint
- Rechercher de l'information pour répondre à un objectif précis
- Appréhender la notion d'empathie
- Construire une grille d'observation en lien avec les objectifs annoncés



Référentiel Première STMG

Sciences de gestion

- Objectif général :
- « Les sciences de gestion s'intéressent aux systèmes de comportements et d'actions des acteurs au sein des organisations, mais aussi à la signification des situations et des conduites que l'on peut y observer.
- En cela, elles appartiennent aux sciences sociales. Elles visent à la fois l'analyse des organisations (entreprises, associations ou administrations), mais aussi l'amélioration de leurs performances, de leur efficacité dans l'atteinte de leurs objectifs »

Référentiel Première STMG

Sciences de gestion

- Thème 1 : De l'individu à l'acteur
- L'individu perd-il son identité au sein de l'organisation ?
 - caractériser un comportement individuel
 - identifier des phénomènes de pouvoir au sein des organisations
- L'activité humaine constitue-t-elle une charge ou une ressource pour l'organisation ? À partir de simulations orales, de jeux de rôles et de l'observation de situations concrètes empruntés aux organisations, l'élève est en mesure :
 - De décrire, caractériser et analyser une situation
 - De repérer et distinguer les processus relationnels;
 - De débattre, argumenter et convaincre par la mise en place d'une démarche raisonnée, ordonnée, reposant sur des faits justifiés et des objectifs précis, respectueuse du contexte de la relation.



Référentiel Première STMG

Sciences de gestion

- Thème 1 : De l'individu à l'acteur
- L'activité humaine constitue-t-elle une charge ou une ressource pour l'organisation ? À partir de CV, de profils de postes, d'annonces, d'articles de presse ou de documentation professionnelle, l'élève est capable :
 - de distinguer les notions de qualification et de compétence ;
 - de diagnostiquer l'adéquation d'une candidature à un poste donné..



Référentiel Première STMG

Sciences de gestion

- Thème 1 : De l'individu à l'acteur
- L'activité humaine constitue-t-elle une charge ou une ressource pour l'organisation ? À partir de données sociales, comptables et fiscales simplifiées, en mobilisant des outils de simulation, l'élève est capable :
 - de mesurer l'activité de travail, en tant que ressources, à l'aide d'indicateurs pertinents ;
 - de mesurer le coût du travail
 - d'apprécier l'opportunité d'embaucher en termes quantitatifs et qualitatifs ;
 - d'apprécier l'impact des conditions de travail sur le comportement et la productivité des membres d'une organisation.



Référentiel Terminale STMG Spécialité

- Choix d'un contexte et de son rôle selon ses affinités avec les enseignements de spécialité de Terminale :
 - GF : Gestion et finances
 - SIG : Systèmes d'Information et de Gestion
 - Mercatique
 - CRH : Communication Ressources Humaines

Intérêt des jeux de rôle

- Jeux de rôle : L'origine du jeu de rôle est un dérivé du psychodrame créé par le psychologue américain Jakob Lévy MORENO (1922).
- Le psychodrame désigne « la représentation théâtrale, sous la direction d'un thérapeute, d'une scène vécue ou imaginaire, destinée à extérioriser les ressorts d'un conflit que le sujet réactualise dans sa relation avec les autres acteurs de la scène».
- Ce type de thérapie permet l'analyse du comportement par l'utilisation d'une pratique collective du jeu théâtral.

Intérêt des jeux de rôle

- le jeu de rôle revêt un caractère pédagogique, une véritable méthode d'apprentissage.
- Selon PREVOST et ROCHEBLAVE-SPENLE (1968) « il permet à l'individu d'apprendre les différentes actions et attitudes requises par un rôle social déterminé, en particulier un rôle professionnel ».

Intérêt des jeux de rôle

- Méthode de pédagogie active :
- Selon A. MUCCHIELLI, « les méthodes actives en pédagogie ont cinq caractéristiques essentielles qui servent de critères à toute organisation d'un enseignement par méthode active :
 - Les élèves doivent faire preuve d'initiative et d'activité pour découvrir ce qu'ils ont à apprendre
 - Du fait de l'activité et de l'implication des sujets, les méthodes actives utilisent les motivations internes et personnelles
 - Elles mettent en œuvre l'utilisation des phénomènes de groupe, grâce à la participation demandée au groupe
 - Rôle de l'enseignant : il devient plutôt facilitateur et catalyseur qu'instructeur
 - Les formes classiques du contrôle tel que la vérification du savoir intellectuel disparaissent. Le contrôle devient plutôt une auto-évaluation des individus et des groupes par rapport aux objectifs pédagogiques fixés



Présentation de l'activité

- Place de l'activité dans la progression pédagogique : ...
- Modalités : travail de groupes
- Classe de 35 élèves
- Groupes restreints de 17 ou 18 élèves
- Travail par « petites équipes » de 4 ou 5 élèves
- 2 contextes, choix des rôles par les élèves
- Durée : 2 séances de 2 heures en groupe restreint



Présentation de l'activité

Séance 1 : 110 minutes

- Mise en place de l'activité : 20 minutes
 - Présentation de l'activité
 - Inscription des élèves dans les rôles
 - Distribution des rôles
- Préparation individuelle du rôle et de la grille d'observation : 90 minutes



Présentation de l'activité

Séance 2 : 110 minutes

- Jeu de rôle : $2 * 10 \text{ minutes} = 20 \text{ minutes}$
- Partage d'expériences : Groupe A à D = $4 * 5 \text{ minutes} = 20 \text{ minutes}$
- Synthèse collective : qu'est-ce que je retiens ? : 5 minutes
- Partage des critères d'évaluation et mise au point d'une grille « commune » : 15 minutes
- Elaboration d'une synthèse sur l'importance de la personnalité dans une situation professionnelle : 10 minutes



Présentation de l'activité

- Deux contextes au choix :
- Premier contexte : Embauche d'un salarié comptable dans un cabinet d'expertise comptable
- Deuxième contexte : Vente de matériel informatique à un directeur des systèmes informatiques DSI (Directeur des Systèmes d'Information) d'une entreprise



SÉANCE 1 : PRÉPARER LES JEUX DE RÔLE

Déroulement de la séance

- Présentation non détaillée des contextes et les objectifs
- Présenter rapidement les modalités :
 - Travail d'équipe
 - Jeux de rôle en groupes de 4 ou 5, pas devant la classe entière
 - Nécessité de préparer « l'entretien »
 - Conserver la confidentialité des consignes et éléments trouvés
 - Chacun sera à son tour acteur et observateur
- Faire trouver le lien entre les contextes et les spécialités de la classe de Terminale
- Demander aux élèves de s'inscrire dans les rôles

Choix des rôles par 18 élèves

Contexte 1 : Embauche d'un comptable par un expert-comptable

Contexte 2 : Vente d'une solution informatique à un DSI

Equipe A	Expert-comptable	- - -	Equipe C	Expert-comptable	- - -
	Candidat	- -		Candidat	- -
Equipe B	Expert-comptable	- - -	Equipe D	Expert-comptable	- - -
	Candidat	- -		Candidat	- -

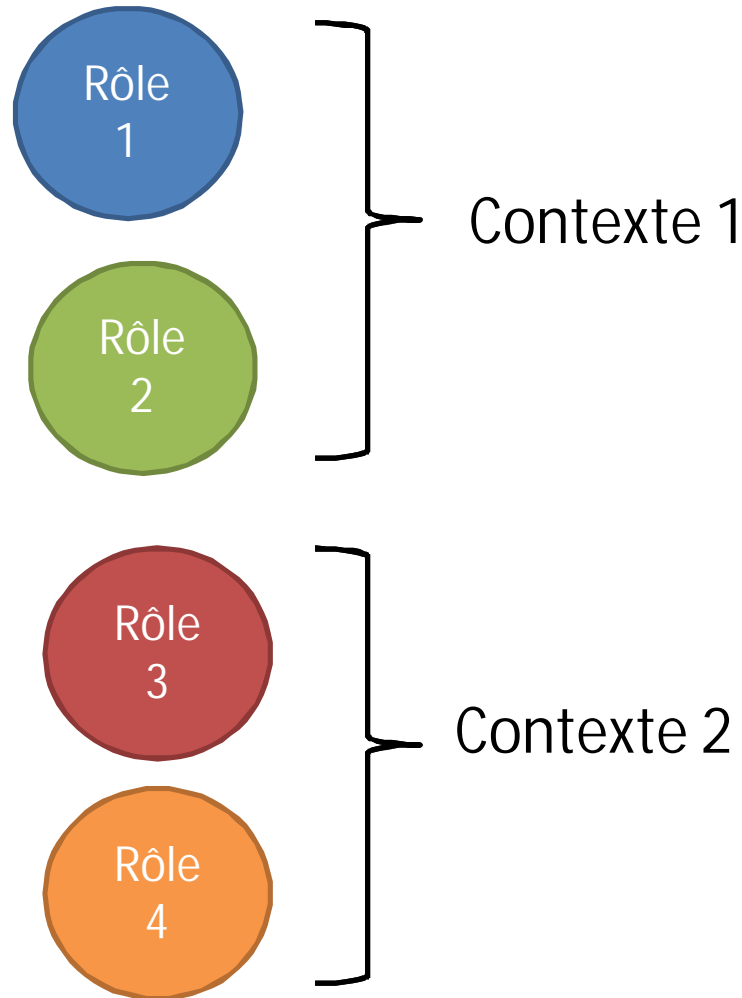


Déroulement de l'activité

- Donner les consignes détaillées et confidentielles sous forme écrite
- Les élèves lisent les consignes, travaillent en petite équipe du même rôle sur poste informatique
- Le professeur répond de façon individualisée aux questions

Déroulement de l'activité

- Expert-comptable
- Candidat
- Vendeur
- DSI



Choix des rôles par les élèves

Contexte 1 : Embauche d'un comptable par un expert-comptable

Contexte 2 : Vente d'une solution informatique à un DSI

Equipe A	Expert-comptable	-	Rôle 1	Equipe C	Vendeur	-	Rôle 3
	Candidat	-	Rôle 2		Client	-	Rôle 4
Equipe B	Expert-comptable	-	Rôle 1	Equipe D	Vendeur	-	Rôle 3
	Candidat	-	Rôle 2		Client	-	Rôle 4

Premier contexte

- Premier contexte : Embauche d'un salarié comptable dans un cabinet d'expertise comptable
- « Un cabinet d'expertise comptable situé à Vienne, le cabinet FIDUCIAL, a besoin d'embaucher un comptable pour tenir la comptabilité de ses clients PME de la région. »

Les rôles

Rôle
1

Premier contexte

L'expert-comptable :

- « Vous devez faire face au départ en congé longue maladie d'une de vos meilleures collaboratrices. Vous ne savez pas si elle reviendra travailler dans votre cabinet. Vous devez à la fois conserver son poste et la remplacer par une personne de confiance et performante. »

Les rôles

Rôle
1

Premier contexte

L'expert-comptable :

- « Informations incontournables à préparer avant le jeu de rôle :
 - Vos critères de personnalité
 - Connaitre votre cabinet, quelques informations clés (Nombre de salariés, de clients, CA...)
 - Le type de contrat de travail et la rémunération possible
 - Définir un profil de poste
 - Définir quelle personnalité vous voulez recruter
 - Préparez un questionnaire
 - Rédigez une annonce pour attirer des candidats adaptés à votre besoin »

Les rôles

Rôle
2

Premier contexte

Le candidat :

- « Vous avez un BTS CGO et une expérience de 6 mois en tant que comptable en entreprise. Vous avez terminé votre CDD en juin, vous avez pris le temps de partir en vacances et vous arrivez sur le marché du travail en même temps que tout le monde. Vos droits aux ASSEDIC touchent à leur fin et vous avez besoin de travailler. Néanmoins vous recherchez une expérience valorisante dans un cabinet reconnu. »

Les rôles

Rôle
2

Premier contexte

Le candidat :

- « Informations incontournables à préparer avant le jeu de rôle :
 - Vos critères de personnalité
 - La rémunération désirée
 - Votre profil (CV avec votre parcours professionnel et vos études)
 - Vos qualités et 3 défauts
 - Le contenu d'un poste de comptable (missions, compétences...)
 - Un argumentaire pour vous faire embaucher (mobilité géographique...) »

Deuxième contexte

- Deuxième contexte : Vente de matériel informatique à un directeur des systèmes informatiques DSI (Directeur des Systèmes d'Information) d'une entreprise
- « L'entreprise Bigallet a besoin de remplacer une partie de son parc informatique (un serveur et 3 postes de travail) et elle s'adresse à une société de services et d'ingénierie en informatique (SS2I). Son DSI (Directeur des Systèmes d'Information) rencontre un commercial missionné par DELL. »

Deuxième contexte

Le vendeur de solutions informatiques :

- « Vous avez en charge les PME de la région, des clients fidèles. Votre employeur a fixé pour vous un objectif de CA ambitieux. Votre prime de fin d'année est liée à l'atteinte de cet objectif, néanmoins, vous entretenez de bonnes relations avec vos clients et vous ne voulez pas paraître trop « agressif » dans votre démarche commerciale. »

Deuxième contexte

Le vendeur de solutions informatiques :

- « Informations incontournables à préparer avant le jeu de rôle :
 - Vos critères de personnalité
 - Connaitre votre entreprise, quelques informations clés (Nombre de salariés, de clients, CA...)
 - Connaitre vos clients, quelques PME clés de la région
 - Définissez la liste du matériel que vous vendez (caractéristiques techniques, prix...)
 - Définissez les services complémentaires que vous pouvez proposer (audit, « Cloud », SAV...)
 - Rédigez un document descriptif de votre offre qui vous aidera dans la négociation »

Les rôles

Rôle
4

Deuxième contexte

Le DSI :

- « Votre serveur qui héberge toutes les données de l'entreprise vient de tomber en panne, il n'est pas réparable. Vous avez remonté une sauvegarde sur un poste de travail peu performant, ceci vous permet de faire tourner votre entreprise mais vous estimez que vous perdez chaque jour en efficacité de service auprès de vos clients. Vous voulez en profiter pour remplacer quelques ordinateurs obsolètes car vos collaborateurs sont mécontents de travailler sur du matériel ancien, notamment votre adjoint. »

Deuxième contexte

Le DSI :

- « Informations incontournables à préparer avant le jeu de rôle :
 - Vos critères de personnalité
 - Connaitre votre entreprise, quelques informations clés (Nombre de salariés, de clients, CA...)
 - Définissez la liste du matériel dont vous avez besoin
 - Définissez les services complémentaires qui vous intéressent
 - Définissez votre budget
 - Rédigez un document descriptif précis qui vous aidera dans la négociation»



SÉANCE 2 : JOUER ET ÉVALUER LES JEUX RÔLE



Déroulement de la séance

- Construire une grille d'évaluation par petits groupes : 50 minutes
- Jeux de rôle et évaluation en équipes : 2 * 10 minutes rotation comprise
- Partage d'expérience : les élèves échangent sur leurs évaluations et leur expérience : 10 minutes
- Construire une grille « idéale » ensemble : 30 minutes



Déroulement de l'activité

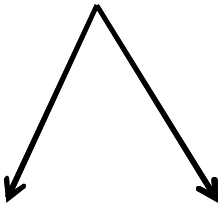
- S'assurer que tous les élèves ont leur dossier de préparation du jeu de rôle (imprimer)
- Préparer en binôme une fiche d'évaluation des jeux de rôles
- Consignes pour la fiche d'évaluation :
 - Définir des objectifs (généraux et détaillés)
 - Définir des critères d'évaluation
 - Pas de jugement des personnes
 - Vérifier que les objectifs sont atteints
 - Structurer la fiche

Déroulement de l'activité

- Aider les élèves à structurer de la fiche d'évaluation :

Insister sur le notion de critère par rapport à des objectifs

Amener les élèves à trouver l'échelle d'évaluation, discuter de l'intérêt d'une échelle avec une notation avec un nombre impaire d'éléments



Objectifs	Critères d'évaluation		- -	-	+	++
Définir les critères de personnalité du rôle	Utiliser les curseurs vus en cours					
	Choisir une personnalité adaptée au rôle					

Grille d'évaluation

Objectifs	Critères	- -	-	+	++
Notion de personnalité	Utilisation des critères ?				
Rôle	Professionnel: souriant, politesse, travail sérieux A l'écoute : attitude, regard, position, vocabulaire				
Position sociale	Expert : Sûr de lui : façon de parler fluide, pas d'hésitations Candidat : Pas hésiter à poser des questions, ne pas mentir, souriant, respectueux Vendeur : Connaître son produit, à l'écoute Client : Connaît son besoin, pas agressif, pas « suffisant »				
A l'aise	Pas de gestes parasites, regard franc, voix posée				
Préparation de l'entretien ?	Nombre de documents, contenu fouillé ? de qualité ?				
Empathie	Capacité à se mettre à la place des autres = prendre en compte ce que l'autre dit ou fait , répondre à ses attentes				



SÉANCE 3 :

TRAVAIL DE SYNTHÈSE

CE QUE J'AI APPRIS ET QUE JE PEUX RÉUTILISER
EN PREMIÈRE ET EN TERMINALE



Déroulement de la séance

- Modalités de travail :
 - Préparer une présentation de synthèse
 - Travail en équipe initiale de 2 ou 3
- Préparation de l'exposé : 60 minutes
- Entrainement à l'exposé : 10 minutes
- Exposés : 5 minutes d'exposé par équipe + rotation des équipes = 30 minutes
- OU préparer un dossier mis en page et rédigé avec un texteur : 110 minutes

Définir la personnalité en fonction du statut et du rôle à jouer

Introversion

Extraversion



Changeant

Stabilité



Dépendance

Autonomie



Logique

Affectif





Dossier de synthèse à construire par deux

- Pour tous les rôles :
- Rôle joué :
- Quelle est la personnalité adaptée à mon rôle ?
- Quelle est l'importance de la personnalité dans la vie professionnelle ?
- Caractérisation de mon entreprise (voir le livre) :



Dossier de synthèse à construire par deux

- Pour les experts-comptables :
- Les différents types de contrats :
- Qu'est-ce que définir un profil de poste ?
- Quelle personnalité vouliez-vous recruter ?
- Comment construire un questionnaire :
- Votre annonce :



Dossier de synthèse à construire par deux

- Pour les candidats :
- Qu'est-ce que la rémunération :
- Quel est le contenu d'un poste de comptable ?
- Comment construire un profil de poste ?
- Vos arguments pour vous faire embaucher :
- Votre CV :



Dossier de synthèse à construire par deux

- Pour les vendeurs de solutions informatiques :
- Quels matériels avez-vous proposé ? A quoi servent-ils ?
- Quels services informatiques peuvent-être proposés ? Quelle est leur utilité ?
- Comment construire un argumentaire commercial ?
- Quel était votre argumentaire client ?



Dossier de synthèse à construire par deux

- Pour les acheteurs de solutions informatiques :
- Quels matériels vouliez-vous acheter ? A quoi servent-ils ?
- Quels services informatiques peuvent-être également achetés par une entreprise ? Quelle est leur utilité ?
- Comment fixer et présenter un budget ?
- Quel était votre besoin ?