

# COMPÉTENCE 1 - RÉOLUTION DE PROBLÈMES COMPLEXES



## 1) DESCRIPTION DE L'OUTIL

Jeu de rôle

Par le biais d'interactions contrôlées avec d'autres personnes, le jeu de rôle est une technique qui permet aux étudiants d'étudier des scénarios du monde réel afin d'acquérir de l'expérience et de tester diverses tactiques dans un cadre sûr. Les participants peuvent jouer un rôle similaire au leur (ou un rôle qu'ils sont susceptibles de jouer à l'avenir) ou jouer la partie opposée du dialogue ou de l'interaction, en fonction des objectifs de l'activité. La première option permet d'acquérir de l'expérience et la seconde aide l'étudiant à prendre conscience du problème du point de vue "opposé" ; les deux options offrent un potentiel d'apprentissage important.

Les participants se voient attribuer des rôles spécifiques à jouer dans une discussion ou une autre interaction typique de leur discipline, telle qu'un échange de courriels. En fonction des exigences de l'exercice, ils peuvent recevoir des instructions précises sur la manière de se comporter ou de dire, comme un client agressif ou un patient qui est dans le déni, par exemple, ou ils peuvent être amenés à agir et à réagir à leur manière. Le scénario sera ensuite joué par les participants, suivi d'une réflexion et d'une discussion sur les interactions, y compris les solutions potentielles au problème. En fonction des conclusions de la méditation et de la discussion, la situation peut ensuite être rejouée avec des modifications.

## 2) OBJECTIFS DE L'OUTIL

- Le jeu de rôle peut être utilisé pour développer vos compétences ou évaluer celles qui existent déjà. L'objectif du jeu de rôle est de comprendre les niveaux de compétence d'un individu ou d'un groupe.
- L'objectif du jeu de rôle est de fournir le même niveau de défi à tous les membres d'un groupe particulier afin qu'ils démontrent leur niveau de compétences dans une situation donnée.
- Les jeux de rôle en entreprise sont les suivants .
- Le jeu de rôle dans la formation en entreprise prépare les employés à des scénarios de la vie réelle. Il les encourage à développer des compétences cognitives qui s'avéreront précieuses dans les jours à venir
- L'un des avantages essentiels des jeux de rôle dans les formations commerciales est qu'ils renforcent la confiance en soi. Les premières fois, ils doivent faire face à d'innombrables situations dans un environnement sûr. Cela leur donne la confiance nécessaire pour comprendre le concept, identifier les problèmes et apprendre les moyens de faire face à la situation donnée de manière admirable.
- L'écoute fait partie intégrante du jeu de rôle, car vous devez d'abord écouter les instructions, puis votre moi intérieur et enfin les nuances des autres participants. Il permet de développer et d'affiner les capacités d'écoute qui seront toujours utiles dans le cadre professionnel comme dans le cadre personnel
- Dans les jeux de rôle, il devient essentiel de prêter attention au langage corporel des autres participants. Cela les aide à développer cette compétence essentielle pour une utilisation future.
- Les jeux de rôle dans le cadre d'une formation professionnelle aident à gérer des situations difficiles et à développer des compétences en matière de résolution de problèmes.
- L'activité de jeu de rôle indique les compétences actuelles de l'employé et lui donne une chance de s'améliorer.

# COMPÉTENCE 1 - RÉOLUTION DE PROBLÈMES COMPLEXES

## 3) LIEN ENTRE L'OUTIL ET LA COMPÉTENCE

Le concept de responsabilisation dans l'intelligence émotionnelle fait référence au fait d'assumer la responsabilité de ses actions, de ses devoirs et de ses responsabilités. Être responsable, c'est assumer la responsabilité de ses actes sans chercher d'excuses, sans pointer du doigt ou sans attribuer de faute. Être responsable, c'est prendre l'initiative et prévoir tout problème susceptible d'empêcher une tâche d'être menée à bien. Connaître les délais et les attentes, garder les informations importantes à portée de main et être prêt à répondre aux questions sont autant d'éléments qui font partie de la responsabilité. Pour être tenu pour responsable, vous devez tenir votre parole, respecter vos engagements et exiger des autres qu'ils fassent de même. La responsabilité implique également de pouvoir justifier tout écart par rapport au plan initial.

## 4) RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Scénarios

Sarah, Logan et Zeke font partie d'une équipe qui travaille sur un projet. Ils manquent la date limite, mais ils croient vraiment que c'est parce que leur responsable ne les a pas suffisamment soutenus et a fait preuve de favoritisme à l'égard des autres équipes. Ils vont le confronter.

Jane est une employée de longue date qui n'a jamais eu de problèmes de performance. Depuis quelques mois, elle arrive en retard, ce qui ne lui ressemble pas. Il se passe quelque chose, mais ses retards doivent cesser."

▪ "Chloé est une excellente travailleuse. Quand elle est à fond, elle est à fond. Mais quand elle ne l'est pas, elle peut être irritable, erratique et difficile à travailler. Ce comportement difficile était auparavant très rare et son excellent travail le compensait. Mais dernièrement, son travail s'est détérioré et il est devenu de plus en plus difficile de travailler avec elle. Ses compétences interpersonnelles et ses performances doivent être améliorées.

Sally est une employée de longue date qui a connu des problèmes de performance intermittents tout au long de sa carrière. Au cours des six derniers mois, elle n'a pas respecté les échéances des projets et le travail qu'elle a présenté était truffé d'erreurs. Sally travaille à domicile, étant entendu qu'elle peut être jointe à tout moment pendant les heures de bureau. La semaine dernière, elle est restée injoignable pendant six heures.

## 5) HOW TO APPLY THE TOOL

Suivez les étapes suivantes pour mener à bien une session de jeu de rôle.

### 1. Identifier une situation

Si vous cherchez des moyens efficaces de mener une session de jeu de rôle, la première étape consiste à identifier la situation. Rassemblez tous les participants et encouragez une discussion ouverte et un débat sur la question. Encouragez chacun à y réfléchir avant même de commencer la session de jeu de rôle.

### 2. Fournir des détails

Vous voulez que le scénario du jeu de rôle soit aussi réel que possible. Fournissez des détails si vous cherchez des moyens efficaces de mener la session de jeu de rôle. Chaque participant doit connaître clairement le problème que vous essayez de résoudre par le biais de ce scénario

### 3. Attribuer des rôles à chacun

Vous avez identifié la situation que vous souhaitez dépeindre, réuni votre équipe et lui avez fourni toutes les informations nécessaires et pertinentes. Il est maintenant temps d'attribuer des rôles aux participants si vous cherchez des moyens efficaces de mener la session de jeu de rôle.

Encouragez tous les participants à faire preuve d'imagination et à s'identifier à la personne qu'ils représentent. Cela les aidera à comprendre leur processus de pensée, leur état d'esprit, leur motivation, leurs buts, leurs objectifs et leurs sentiments dans cette situation.

### 4. Jouer la scène

# COMPÉTENCE 1 - RÉOLUTION DE PROBLÈMES COMPLEXES

Tout est prêt, il est maintenant temps de jouer le scénario. Chaque participant a un rôle à jouer et met en scène la situation.

## 5. Une discussion saine

La session de jeu de rôle ne se termine pas après avoir joué la scène. Participez à une discussion saine si vous cherchez des moyens efficaces de mener la session de jeu de rôle.

Discuter de ce que tout le monde a appris peut apporter de nouvelles idées, de sorte que vous disposez d'autres options pour aborder la situation de différentes manières.

## 6) QUOI APPRENDRE

Adopter la perspective que vous êtes responsable de vous-même, de vos décisions et de vos actions est une façon beaucoup plus réussie et constructive de voir la vie. Vous devez prendre l'initiative de saisir vos propres opportunités et de poursuivre vos objectifs dans la vie. Vous utilisez votre espace personnel de liberté pour prendre des décisions et mener des activités qui ne dépendent pas de l'approbation ou du consentement d'autres personnes, au lieu de chercher les réponses à l'extérieur de vous-même. Ce que vous croyez, valorisez et pensez, où vous travaillez, qui sont vos amis, comment vous passez votre temps libre, si vous faites de l'exercice ou non, en quelle quantité, et ce que vous mangez et buvez.

Pour ce faire, il faut être prêt à être flexible et réceptif à de nouvelles idées, expériences et idéologies. Cela exige de la curiosité : Qu'est-ce que cela signifie ? Comment cela fonctionne-t-il ? Comment cela fonctionne-t-il ? Pourquoi ? Existe-t-il une approche plus efficace ? Qu'est-ce que je pense ? Qu'est-ce qui compte pour moi ? Est-ce que je laisse la peur m'empêcher de poursuivre un cours ou un concept nouveau ?

Les capacités de prise de conscience active, de divulgation de soi, d'écoute empathique, de résolution des conflits, de réduction de l'anxiété, de fixation d'objectifs et de planification sont également nécessaires pour assumer une plus grande responsabilité personnelle à l'égard de sa vie et de ses relations.

### Les avantages de la responsabilité personnelle

Accepter la responsabilité de ses actes peut parfois s'avérer difficile. Vous découvrirez néanmoins que cela présente de nombreux avantages.

Tout d'abord, vos relations avec vos amis, votre famille et vos collègues seront probablement plus saines. Parce que les gens savent qu'ils peuvent compter les uns sur les autres, la responsabilité favorise également une culture de la confiance au sein des équipes et des organisations. Les dirigeants responsables sont plus susceptibles d'inspirer confiance et d'être appréciés, car ils sont considérés comme fiables.

Le maintien de la responsabilité personnelle permet d'économiser du temps et de l'argent. En cas de problème, ceux qui acceptent la responsabilité de leurs actes s'expriment et cherchent des solutions. Cela permet d'éviter que les dépenses et les retards n'augmentent et que le problème ne s'aggrave.

Le dernier facteur qui peut augmenter vos chances de promotion est la responsabilité personnelle. En démontrant votre fiabilité à vos collègues, vous vous positionnez en tant que candidat à un poste de direction.



Co-funded by  
the European Union