

Royaume du Maroc

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail

MANUEL DE TRAVAUX PRATIQUES

Secteur : Administration, Gestion & Commerce.

Filière : Techniques de Secrétariat de Direction

(TSD)

Module : Communication interpersonnelle

Juillet 2013



OFPPT

Partenaire en Compétences

DRH, CDC TERTIAIRE

Document élaboré par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>EFP</i>	<i>DR</i>
<i>BOUFTASS AMAL</i>	<i>CFMOTI</i>	<i>GC</i>
<i>DAOUDI KENZA</i>	<i>CFMOTI</i>	<i>GC</i>

Document validé par :

<i>Nom et prénom</i>	<i>Entité/EFP</i>	<i>Direction</i>
<i>KAMILI LATIFA</i>	<i>CDC TERTIAIRE</i>	<i>DRH</i>
<i>AMIZ AZIZA</i>	<i>CDC TERTIAIRE</i>	<i>DRH</i>
<i>JEABLOUI Fatiha</i>	<i>ISTA HAY HASSANI I</i>	<i>DRGC</i>
<i>ABIDI Nadia</i>	<i>CF EL FIDA</i>	<i>DRGC</i>
<i>KARMOUNI WAFAA</i>	<i>ISTA MOHAMMEDIA</i>	<i>DRGC</i>

Remerciements

La DRH / Le CDC TERTIAIRE remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce manuel des travaux pratiques.

NB:

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRH / CDC TERTIAIRE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration du contenu.

Préambule

*« Une main sans la tête qui la dirige est un instrument aveugle ;
la tête sans la main qui réalise reste impuissante »*

Claude Bernard

Les Travaux Pratiques sont une méthode de formation permettant de mettre en application des connaissances théoriques, la plupart du temps en réalisant des exercices, études de cas, simulations, jeux de rôles, révélations interactives... L'objectif de ce manuel est une initiation à l'acquisition des techniques de base permettant de mettre en évidence les transferts et les techniques mises en œuvre au niveau de la séance de cours et d'adapter les supports pédagogiques en fonctions des techniques étudiées.

Chaque séance de cours est divisée en deux parties :

- *une partie théorique dont nous rappelons les principaux points à traiter,*
- *une partie pratique qui comprend au moins deux TP à réaliser par les stagiaires à titre individuel ou en sous-groupes.*

Les sujets abordés ici sont totalement interdépendants et présentent une complexité croissante. Il est donc très conseillé d'assurer une présence continue. Toute absence portera préjudice à la compréhension des séances ultérieures.

Fiche Module

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Communication interpersonnelle	Masse horaire : 70 H
Objectif du Module	<i>L'objectif de ce module est de s'exercer sur la communication en milieu professionnel en appliquant des principes et des techniques de communication écrite et orale:</i>	

Séquences		Masse Horaire
N° Séquence	Intitulé	
1	Établir et entretenir des relations interpersonnelles.	20 h
2	Communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe.	20 h
3	Participer à une équipe de travail.	20 h
4	Appliquer une approche client	10 h

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Communication interpersonnelle	Masse horaire : 70h
Séquence N°1	Établir et entretenir des relations interpersonnelles.	Temps prévu : 20 h
Objectif de la séquence :	Le stagiaire doit être capable d' établir et entretenir des relations interpersonnelles	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	Reconnaître la nécessité d'entretenir des relations interpersonnelles..
2	Décrire les principaux éléments verbaux et non verbaux de la communication
3	Reconnaître les normes et règlements qui s'appliquent à la pratique professionnelle.

Partie pratique	
TP	
1	<p>1. Objectifs ciblés : Reconnaître la nécessité d'entretenir des relations interpersonnelles.</p> <p>Durée estimée : 2H30 Déroulement du TP1 : travail en groupe Matériel : camera + télévision Enoncé :</p> <p>L'exercice consiste à demander aux participants de se lever et d'imaginer qu'ils se trouvent dans un lieu public, de se promener dans la salle, en se croisant, mais sans rien se dire, sans se regarder et sans se toucher. Au bout de deux ou trois minutes, les faire stopper, chaque participant se fige et se retourne vers son voisin le plus proche, il doit le regarder en face, sans faire aucun geste (sourire, soupirs, clin d'oeil...).</p> <p>Corrigé du TP1 : La nécessité de communiquer Cet exercice démontre que lorsque deux personnes sont face à face, il leur est impossible de ne pas communiquer,</p>

	ne serait-ce que par des comportements non verbaux.
2	<p>Objectifs ciblés : Réaliser l'importance du non verbal dans un processus de communication</p> <p>Durée estimée : 2H30</p> <p>Déroulement du TP2 : travail en groupe</p> <p>Enoncé :</p> <p>Matériel : camera + télévision</p> <p>Chaque personne serre la main d'une autre personne en essayant de démontrer les attitudes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une poignée de main ferme et confiante • Une poignée de main molle et sans conviction • Une poignée de main automatique et inconsciente • Une poignée de main très active et énergique • Une poignée de main délicate et sensible • Une poignée de main écrasante illustration
	<p>Corrigé du TP2 2</p> <p>SIMULATION REELLE</p>

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Communication interpersonnelle	Masse horaire : 70
Séquence N°2	Communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe	Temps prévu : 20 h
Objectif de la séquence :	Le stagiaire doit être capable de communiquer avec des personnes à l'interne et à l'externe	

Fiche séquence

Partie théorique

Points à traiter	
1	Les comportements adéquats de traitement et d'expression des émotions (précisions, respect, etc.).
2	Les habiletés d'émission et de réception de critiques (clarification, précision, respect,).
3	Les différents types de problèmes interpersonnels et de conflits
4	Les comportements fonctionnels de résolution de problèmes interpersonnels

TP	
1	<p>Objectifs ciblés : 2 clarifier, préciser une opinion</p> <p>Durée estimée : 5H</p> <p>Déroulement du TP1 : travail individuel ou en petits groupes .</p> <p>Enoncé :</p> <p>Déterminer et comparer ses valeurs</p> <p>1. Individuellement, répondez aux questions dans le tableau ci-dessous.</p> <p>2. Regroupez-vous ensuite par 4 et comparez vos résultats.</p> <p>3. Pour chacune des propositions sur lesquelles vous constatez un désaccord, présentez vos arguments à vos camarades.</p> <p>2. Dégagez des conclusions de l'expérience que vous venez de vivre quant aux</p>

interactions
entre nos valeurs et le processus de communication.

- 1) **S** Réussir, c'est faire des études, avoir un métier valorisant et gagner de l'argent.
- 2) S'excuser est un aveu de faiblesse.
- 3) La violence ne résout rien. Le plus fort, c'est celui qui reste calme.
- 4) Les pays riches doivent venir en aide aux pays pauvres.
- 5) La fidélité est indispensable dans un couple.
- 6) Les règles, c'est fait pour être respecté.
- 7) 9) C'est normal que les parents choisissent le futur conjoint de leur enfant.
- 8) 10) Il faut toujours rester fidèle à ses opinions.

Corrigé du TP1 :

Animation collective permettant aux stagiaires de développer leur faculté à émettre une opinion et à s'exprimer en face d'un public

2

Objectifs ciblés : Gérer un conflit

Durée estimée : 2h30

Déroulement du TP2 : travail individuel

Énoncé : Lorsque tu es en conflit avec quelqu'un, tu réagis comme ceci :

(Mettre une croix dans la colonne te correspondant)

		Souvent	Rarement	Jamais
1	J'essaie de terrasser l'adversaire.			
2	J'essaie de m'arranger avec l'adversaire.			
3	Je me moque, je ris, je blague.			
4	Je me tais et je me détourne.			
5	Je fuis le problème.			
6	Je dis à l'autre que je n'aime pas son comportement.			
7	Je demande de l'aide à une autre personne.			
8	Je demande conseil à une autre personne.			
9	Je menace, je fais du chantage.			

10	Je lance des attaques verbales.			
11	J'exprime mes sentiments (peine, tristesse, colère).			
12	Je dis à l'autre qu'il agit mal.			
13	Je me soumets et c'est l'autre qui gagne.			
14	Je reporte la décision à plus tard.			
15	Je veux une solution tout de suite.			
16	Je réponds du tac au tac et le remets à sa place.			
17	Je pleure, je me lamente.			
18	Je ne dis rien, mais je vais pleurer dans mon coin.			
19	J'enrage et je me dis que c'est injuste.			

Si tu as d'autres comportements, inscris-les ici :

.....
.....
.....
.....

Quels mots te viennent à l'esprit quand tu penses aux mots suivants :

Violence
Conflit
Agression

Avec les exercices que nous avons faits avant, nous remarquons qu'on utilise plus souvent des comportements qui amplifient le conflit plutôt que des comportements qui le calment.

Lors d'un conflit, il est intéressant d'analyser la situation en reprenant différents points importants :

- Quels sont les acteurs ?
- Quel est l'objet du conflit ?
- Qu'est-ce qui a déclenché le conflit ?

Une fois ces informations identifiées, il faut prendre du recul par rapport à la situation :

- Quelles sont les causes possibles ?
- Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour éviter un conflit ?

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Communication interpersonnelle	Masse horaire : 70h
Séquence N°3	Participer à une équipe de travail.	Temps prévu : 20 h
Objectif de la séquence :	Le stagiaire doit être capable de participer à une équipe de travail.	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	L'estimation des ressources et rôles des membres de l'équipe en, participant à la prise de décision, respect des décisions de l'équipe.
2	Les comportements fonctionnels de collaboration tels que: développement des synergies, participation active, partage des tâches et des responsabilités,
3	participation à la prise de décision, respect des décisions de l'équipe.

Partie pratique	
TP	
1	<p>3. Objectifs ciblés : réaliser l'importance de collaborer en équipe pour réussir</p> <p>Durée estimée : 2H30 Déroulement du TP1 : Travail en groupe Enoncé :</p> <p>Le bâton d'hélium</p> <hr/> <p>But Cet exercice est simple, pourtant puissant! Il aide les participants à comprendre plusieurs concepts différents dans un seul exercice : la communication efficace, la coopération, la patience et la gestion de petites contributions des autres dans la réalisation de grands résultats prometteurs.</p> <p>Cet exercice est particulièrement approprié pour le renforcement d'équipe et crée un impact favorable à long terme au sein de celles-ci.</p> <p>Objectif Descendre le bâton ensemble à terre</p> <p>Matériel nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un grand bâton

- Une espace suffisamment grand pour accomplir la tâche

Déroulement

- Alignez tous les participants pour former deux rangées.
- Expliquez que l'exercice est simple. Vous leur donnerez sous peu un bâton. Ils devront tous déposer ce bâton sur leurs doigts. L'objectif est de baisser ce bâton à terre. Les règles sont les suivantes : Chaque personne devrait utiliser un doigt de chaque main pour tenir la barre. Les doigts devraient toucher la tige à tout moment pendant quelle descend. On ne permet pas aux participants de pincer, de tenir ni de gripper le bâton.
- Quand un groupe essaie cet exercice pour la première fois, il est tout probable que le bâton commence à se déplacer vers le haut plutôt que vers le bas !
- C'est en effet comme un bâton d'hélium !
- Ceci mène habituellement à une surprise et c'est le moment où chacun devient plus intéressé par cet exercice trompeusement simple.
- Encouragez le groupe à démontrer de la patience et à travailler vers une solution.
- Si vous remarquez que le groupe commence à se frustrer, offrez-leur des suggestions.

Durée

Explication de l'exercice : 5 minutes.

Activité : 60minutes

Rétroaction de groupe : 30minutes.

Corrigé du TP1 :

La clé du succès de cet exercice est de travailler ensemble et de communiquer vers un but commun. La raison pour laquelle le bâton se dirige vers le haut est que la totalité de la force exercée dans cette direction par les participants est plus forte que le poids du bâton. C'est pourquoi plus le groupe force, plus la tige monte.

Discussion libre avec groupe :

Qu'avez-vous pensé de cet exercice? Quelle était votre pensée initiale quand vous avez été informé de l'objectif de l'exercice? Pensiez-vous que cela serait aussi difficile? Qu'avez-vous fait comme groupe pour empêcher le mouvement ascendant et réalisez-vous finalement l'objectif de cet exercice? Comment avez-vous fait pour diriger l'équipe? Quelle a été votre efficacité de communication au début et à la fin? Qu'avez-vous appris de cet exercice?

2	<p>Objectifs ciblés : l'importance de la communication efficace et l'habileté d'une présentation convaincante en groupe Durée estimée : 2H30 Déroulement du TP2 :travail en petits groupes Cet exercice est utile comme exercice de créativité encourageant des participants à penser en dehors de la boîte. Il souligne également</p> <p>Objectif Créer un nouveau règlement pour le bureau et présenter ce nouveau règlement à l'autre équipe.</p> <p>Matériel nécessaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bloc-notes pour chaque participant • Stylos pour chaque participant <p>Déroulement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisez le groupe en deux équipes de travail • Demandez à chaque équipe de développer un nouveau règlement pour le département qu'ils devront ensuite présenter et convaincre l'autre équipe du bienfait du règlement. • Le règlement doit être très clair et devrait prendre en considération des situations dans lesquelles il peut être difficile de se conformer à cette nouvelle règle. • L'autre équipe peut poser des questions sur le règlement et essayer de trouver des moyens de l'améliorer. • Demandez maintenant à l'autre équipe de répéter l'exercice en intégrant leur règlement. <p>Durée <i>Explication de l'exercice</i> : 5 minutes. <i>Activité</i> : 30 minutes pour développer le règlement + 30 minutes pour préparer la présentation <i>Rétroaction de groupe</i> : 30minutes.</p>
	<p>Corrigé du TP2 2 : Répondre aux questions suivantes Qu'avez-vous trouvé difficile avec cet exercice? Qu'elle était votre stratégie pour le développement de votre règlement? Quel est l'élément le plus convaincant qui susciterait l'autre équipe à accepter ce nouveau règlement en raison de ses bienfaits?</p> <p>SIMULATION REELLE</p>

Fiche séquence

Filière	Techniques de Secrétariat de Direction	
Module	Communication interpersonnelle	Masse horaire : 70h
Séquence N°4	Appliquer une approche client	Temps prévu : 10 h
Objectif de la séquence :	Le stagiaire doit être capable d'appliquer une approche client	

Partie théorique	
Points à traiter	
1	L'accueil physique et téléphonique
2	La prise des rendez vous
3	Maitrise des basiques de la relation client

Partie pratique	
TP	
1	<p>4. Objectifs ciblés : réussir une approche client</p> <p>Durée estimée : 2H30 Déroulement du TP1 : travail individuel Enoncé :</p> <p style="text-align: center;">Reporter un rendez-vous</p> <p>Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Dans une situation téléphonique □ Dans une situation de face à face <p style="text-align: center;">Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives</p> <p>Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Préparer un appel téléphonique ■ Obtenir ou transmettre des renseignements en adaptant son langage à la situation et à l'interlocuteur ■ Laisser un message sur répondeur téléphonique ■ Respecter les instructions et les consignes ■ Restituer, oralement ou par écrit, le ou les messages reçus <p style="text-align: center;">Déroulement situation</p>

	<p>Votre chef de service, Monsieur _____ doit se rendre à Paris le lundi 3 mars. En consultant son agenda, il s'aperçoit qu'il a un rendez-vous ce jour-là avec M. _____ de la Société d'Expertise Comptable du Quesnoy. Il vous donne son agenda et vous prie de téléphoner à M. _____ pour l'excuser et lui demander de fixer un autre rendez-vous dans la même semaine (du 3 au 8 mars).</p> <p>Préparez la fiche téléphonique et faites le nécessaire.</p> <p>✍ Travail à faire :</p> <p>Préparer l'appel téléphonique à l'aide de la fiche de préparation (Annexe 3) Simulez la conversation</p> <p>Outils utilisés</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Téléphone ◆ Fiche de préparation d'appel ◆ Agenda (non fourni)
	<p>Corrigé du TP1 :</p> <p style="text-align: center;">Démarche pédagogique <i>Travail de groupe</i></p> <p>Utiliser la même démarche que dans la situation 11 et compléter l'extrait d'agenda de Monsieur MARTIN.</p> <p><i>Intérêt pédagogique</i></p> <p>Cet exercice valorise l'élève car il bénéficie d'une marge d'initiative. Il doit respecter les instructions et les consignes reçues et rendre compte du résultat obtenu.</p>
2	<p>Objectifs ciblés :</p> <p>Durée estimée : 2H30 Déroulement du TP2 Enoncé :</p> <p style="text-align: center;">Accueillir un visiteur et l'orienter</p> <p>Compétences à développer : Communiquer oralement avec les interlocuteurs internes et externes</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Dans une situation téléphonique <input checked="" type="checkbox"/> Dans une situation de face à face <p style="text-align: center;">Objectifs du référentiel : Développer des attitudes positives</p> <p>Faire prendre conscience du niveau de langage suivant les différentes situations</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accueillir, se présenter, présenter une personne ■ Adopter une attitude favorable à la communication ■ Utiliser le langage adapté à la situation relationnelle ■ Vérifier l'exactitude des informations obtenues ■ Filtrer et orienter les appels en fonction des consignes reçues ■ Renseigner l'interlocuteur et l'orienter ■ Favoriser la transmission d'une image positive de l'entreprise

Déroulement situation

Ce matin, vous recevez la visite de M. Herbin qui a rendez-vous avec votre chef de service. Vous prenez ses coordonnées puis vous composez le numéro de M. Martin et lui annoncez que M. Herbin, avec qui il a rendez-vous à 9 heures, est arrivé.

Il vous demande de le conduire à son bureau et vous remercie.

Travail à faire :

Préparer l'accueil à l'aide de la grille d'accueil
Simuler l'accueil

Outils utilisés

- ◆ Téléphone
- ◆ Fiche d'accueil
- ◆ Fauteuils, table, revues

Corrigé du TP2 2

1. Le professeur procède à l'analyse de la situation d'accueil :

Qui est l'hôtesse ?

Qui est le visiteur ?

Quel est l'objet de la visite ?

2. Il demande aux élèves de préparer les renseignements qu'ils demanderont aux visiteurs. Pour cela ils cocheront la partie gauche de la fiche d'accueil.
3. Après avoir rappelé les consignes d'une bonne hôtesse, le professeur fait simuler l'accueil. Il joue le rôle du visiteur lors des premières situations.

SIMULATION REELLE