

Céline Mansencal – Jacqueline Brassart

## **LES SITUATIONS DE COMMUNICATION MANAGERIALE (grilles)**

- L'entretien de recrutement
- L'intégration
- L'entretien d'évaluation ou d'appréciation
- La réunion
- L'animation d'équipe
- La gestion des conflits
- La gestion du changement

Repérage et décodage pour une préparation à l'épreuve E4

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION - RECRUTEMENT

CONTEXTE				
Etape(s) précédant l'entretien (historique) : - - Date de l'entretien : Lieu : Entreprise (coordonnées, activité, service):	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;"><b>Contact</b></div> Nom : Fonctions : Missions spécifiques : - - -			
Ma préparation : CV, plaquette, simulation, formation..., recherche d'informations sur l'entreprise, son marché...	Attentes déjà exprimées (par téléphone, courrier...) :			
DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN ET ANALYSE				
Durée :		Outils/ supports utilisés	Analyse de mon état psychologique	Analyse de mon interlocuteur (attitude, freins, personnalité, animation)
<b>Déroulement</b>	Etape 1			
	Etape 2			
	Etape 3			
Résultats de l'entretien :				
Auto-évaluation / Enseignements :				

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION

### ENTRETIEN DE FIN DE STAGE IMMERSION

*Clôture de la première période – présentation d'un bilan*

CONTEXTE			
Etape(s) précédant l'entretien (historique) : - - Date de l'entretien : Lieu : Entreprise (coordonnées, activité, service):	<b>EVALUATEUR</b>  Nom (s) :  Fonctions :  Missions spécifiques : - - -		
<b>Ma préparation</b> : Résultats de ma collecte d'information, diagnostic commercial, fiche(s) projet (faisabilité), diaporama, supports divers...	<b>Evaluation du stagiaire</b> : (grille du lycée, grille interne, attentes sur le projet...)		
DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN ET ANALYSE			
Durée :		Outils/ supports utilisés	Analyse de mon état psychologique
			Analyse de mon interlocuteur (attitude, freins, personnalité, animation)
<b>Déroulement</b>	Etape 1		
	Etape 2		
	Etape 3		
Résultats de l'entretien :			
Auto-évaluation / Enseignements :			

GRILLE D'OBSERVATION DE L'EFFICACITE DE L'ANIMATION	NIVEAU D'EFFICACITE				
	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparation préalable</li> <li>• Lancement de la réunion en précisant les enjeux et l'objectif à atteindre</li> <li>• Installation d'un climat de confiance</li> <li>• Règles du jeu clairement fixées</li> <li>• Questions stimulantes posées</li> <li>• Capacité à creuser</li> <li>• Clarification des non-dits</li> <li>• Reformulation</li> <li>• Gestion des silences</li> <li>• Gestion du temps</li> <li>• Gestion des désaccords</li> <li>• Capacité à rester factuel</li> <li>• Capacité à décider</li> </ul>					

GRILLE D'OBSERVATION DE L'ECOUTE DES PARTICIPANTS	ECHELLE DE PARTICIPATION ACTIVE				
	1	2	3	4	5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduction</li> <li>• Présentation du plan</li> <li>• Lancement du point 1</li> <li>• Echanges</li> <li>• Décision</li> <li>• Lancement du point 2(...)</li> <li>• Synthèse des décisions</li> <li>• Programmation du suivi des décisions</li> </ul>					

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION – REUNION

<b>ENTREPRISE</b>		<b>CONTEXTE</b>		
Etape(s) précédant la réunion (historique) :  Date :  Lieu :  Durée prévue :		<b>Participants</b>		
		<b>NOMS</b>	<b>FONCTIONS</b>	<b>MISSIONS</b>
		<b>Animation assurée par :</b>		
<b>Conditions matérielles du déroulement</b> (disposition de la salle, supports, documentation...):				
<b>OBJET/ ORDRE DU JOUR</b>				
<b>DEROULEMENT</b>				
Etapas	Intervenants	Supports utilisés	Rôles	Analyse et commentaires
<b>Mode d'animation :</b> <b>Directif</b> <input type="checkbox"/> <b>Semi directif</b> <input type="checkbox"/> <b>Non directif</b> <input type="checkbox"/>				
<b>Comportements observés</b> <i>(comportement verbal et non-verbal)</i> <b>Remédiation mise en place par l'animateur</b>	<b>Participants 1</b>			
	<b>Participants 2</b>			
	<b>Participants 3</b>			
	<b>Participants 4</b>			
	.....			
<i>Appréciation générale : respect de l'ordre du jour, intérêt pour les participants, suites prévues...</i>				

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION – ANIMATION D'EQUIPE

<b>ENTREPRISE :</b>  <b>SERVICE :</b>	<b>RESPONSABLE DE L'EQUIPE :</b>  <b>FONCTIONS / PLACE DANS L'ORGANISATION:</b>  <b>MISSIONS :</b>	
<b>COMPOSITION DE L'EQUIPE</b>		
<b>Noms</b>	<b>Poste occupé</b>	<b>Missions principales</b>
<b>MODE DE MANAGEMENT</b>		
<input type="checkbox"/> <b>Autoritaire</b> <input type="checkbox"/> <b>Bureaucratique</b> <input type="checkbox"/> <b>Social</b> <input type="checkbox"/> <b>Participatif</b>	<i>Commentaires</i>	
<b>COMMUNICATION</b>		
<b>Outils/méthodes utilisés</b>	<b>Objectifs</b>	<b>Résultats</b>
<b>SITUATIONS VECUES OU OBSERVEES PERMETTANT D'APPRECIER CETTE ANIMATION</b>		
<b>Dates</b>	<b>Situation</b>	<b>Commentaires</b>

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION – GESTION DE CONFLIT

<b>ENTREPRISE :</b>  <b>SERVICE :</b>	<b>RESPONSABLE DE L'EQUIPE :</b>  <b>FONCTIONS / PLACE DANS L'ORGANISATION:</b>  <b>MISSIONS :</b>			
<b>IDENTIFICATION DU CONFLIT</b>				
<b>CONTEXTE</b>	<i>Les faits...</i>			
<b>NATURE DU CONFLIT</b>				
Collectif <input type="checkbox"/>	Individuel <input type="checkbox"/>	Hiérarchique <input type="checkbox"/>	Inter individus <input type="checkbox"/>	Personnel <input type="checkbox"/>
<b>PREPARATION DE L'ENTRETIEN</b>				
<b>Par le responsable de l'équipe</b>	<b>Par la ou les personnes concernées</b>	<b>Moi</b>		
<b>DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN</b>				
<b>Etapes</b>	<b>Contenu</b>	<b>Moyens relationnels utilisés</b>		
<b>Résultats et suites éventuelles</b>				

## GRILLE DE REPERAGE ET D'ANALYSE D'UNE SITUATION DE COMMUNICATION – GESTION DES CHANGEMENTS

<b>ENTREPRISE :</b>  <b>SERVICE :</b>	<b>RESPONSABLE DE L'EQUIPE :</b>  <b>FONCTIONS / PLACE DANS L'ORGANISATION:</b>  <b>MISSIONS :</b>			
<b>ANALYSE DE LA SITUATION</b>				
<b>Situation antérieure</b>	<b>Changement</b>	<b>Situation future</b>		
<b>ACTEURS IMPLIQUES</b>				
Noms	Fonctions	Attitudes face au changement	Manifestations	Moyens relationnels utilisés
<b>PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT</b>				
Etapes	Contenu	Effets	Supports	
<b>Résultats et suites éventuelles</b>				