|  |
| --- |
| **FORMATION CONTINUE DES CONSEILLERS ET DES MANAGERS DE CAREER CENTER**  **FICHE POSITIVE/NEGATIVE COMMUNICATION** |
| **Nom de l’atelier : 27 – COMMUNICATION ET LEADERSHIP** |

Role-Play 1:

Un agent de programme se précipite dans le bureau d'administration. «J'ai besoin des clés de la voiture tout de suite! » L'agent administratif dit brusquement que le conducteur est sur le point d'utiliser la voiture pour les autres membres du personnel qui ont réservé à l'avance. Le responsable du programme insiste sur son / sa tâche est urgente et d'autres devraient attendre. Ils entrent dans un argument, à la fois chacun fait valoir son autorité sur l’autre leur en utilisant des expressions telles que « Si vous aviez pris la peine de lire le manuel des politiques ... » et « Tu es toujours aussi bureaucratique! Vous ne laissez jamais les règles au service des collaborateurs! »

Role-Play 2:

Le même agent de programme se précipite en disant: « Je suis désolé; un évènement urgent est survenu. Je dois utiliser la voiture pendant une heure. » La réponse est que le conducteur est sur le point de faire des courses pour les autres membres du personnel, mais demande plus d'informations sur la raison pour laquelle la voiture est nécessaire. « Si vous me donnez un peu plus d'informations, peut-être que je peux mieux vous aider. » La raison est expliqué -- une proposition doit être livré à un donneur d’ordre dans un certain délai ---

L'agent du programme demande: « Je comprends la politique de la réservation en avance, mais comment pouvons-nous nous en sortir? Cette proposition apportera des services essentiels à nos clients, sans parler des fonds pour l'organisation. » L'agent administratif explique qu'il tente de respecter les besoins des autres membres du personnel qui ont réservé la voiture mais que le conducteur peut fournir la proposition ainsi que faire les autres courses, Les deux sont convaincus qu'ils contribuent à la prestation de services efficace et expriment leur gratitude.