



Séminaire sur les méthodes d'enseignement
[Les méthodes basées sur la mise en pratique et la rétroaction](#)

Jeux de rôle

[[Table des matières](#)] [[Précédente](#)] [[Suivante](#)]

Description

Les jeux de rôles sont construits à partir d'une démonstration de comportement permettant aux participants de mettre en pratique ce qu'ils ont appris et d'améliorer le modèle de comportement démontré. Par les jeux de rôles, les participants gagnent en confiance, reçoivent l'appui de guides, et reçoivent une rétroaction constructive comme s'ils interagissaient avec des collègues en milieu de travail. Dans une situation idéale, le modèle *dire – montrer – faire - réviser* est utilisé :

- Premièrement, on informe les participants sur le comportement souhaité et on les encourage à en discuter (**dire**).
- Puis, les participants assistent à une démonstration du comportement souhaité, soit en personne ou par projection vidéo (**montrer**). La démonstration est brièvement analysée.
- Les participants ont alors l'opportunité de jouer le rôle eux-mêmes (**faire**).
- Finalement, les participants reçoivent une rétroaction constructive sur leur jeu, soit par l'instructeur, soit par leurs pairs (**réviser**).

Le jeu de rôles est souvent élaboré en fonction de l'étape du *faire*, mais un véritable jeu de rôle inclut toutes les étapes.

L'étape du *faire* peut être présentée de différentes manières. Après la démonstration, les participants sont invités à jouer le rôle avec l'ensemble de la classe, l'instructeur tenant l'un des rôles; en petits groupes de 3, 4 ou 5; ou devant une caméra vidéo ou une enregistreuse. Les rôles joués par les participants peuvent être ou non, partiellement ou complètement, préparés avec un scénario réalisé à l'avance. Dans certains cas, le jeu commence en suivant un scénario et évolue ensuite sans scénario, ce qui peut être efficace pour des comportements difficiles à modéliser. Les rôles se jouent souvent en alternance, de façon à ce que le participant ait, par exemple, l'occasion de jouer le rôle de l'employé, du gestionnaire et de l'observateur.

L'étape de la révision est critique. Le vidéo est un excellent outil si le participant n'a pas d'objection à être filmé. Les participants peuvent ainsi faire une critique constructive du travail des autres et développer leur habileté d'observation d'un nouveau comportement. L'étape de la révision ne doit pas être dogmatique ni trop critique. Les participants

doivent être encouragés à améliorer leurs habiletés quel que soit leur niveau.

Le jeu de rôles est probablement le meilleur outil pour faciliter les changements de comportement. Il est démontré que cette méthode, convenablement utilisée, a donné des résultats remarquables en milieu de travail. Le jeu de rôles peut mener à un haut niveau de transfert et de maintien de nouveaux comportements. L'utilisation du jeu de rôles est largement répandue dans le domaine du développement des habiletés interpersonnelles des superviseurs et des nouveaux gestionnaires, par exemple pour développer les habiletés suivantes:

- le *coaching* des employés;
- les interviews d'employés ou de clients;
- les sanctions disciplinaires à des employés;
- les relations avec des clients ou des employés difficiles;
- l'écoute active et la rétroaction constructive.

Chamberland, Lavoie et Marquis (1995, p. 72) identifient trois types techniques auquel peut avoir recours un formateur pour utiliser un jeu de rôle :

La technique centralisée : tous les participants ont un rôle à jouer (le formateur peut aussi demander à certains participants d'être des observateurs si cela est nécessaire).

La technique aquarium : un petit nombre de participants participe au jeu, tandis que les autres sont des observateurs.

La technique décentralisée : le groupe est divisé en sous-groupe, et chaque sous-groupe joue le jeu. Le formateur peut assigner un observateur à chaque sous-groupe.

Avantages

Les jeux de rôles présentent plusieurs avantages :

- ils sont excellents pour développer les habiletés en matière de relations interpersonnelles et de résolution de problèmes;
- ils permettent un haut degré de transfert des acquis dans le milieu de travail et offrent l'opportunité d'apprendre dans divers champs d'habiletés.
- ils permettent une rétroaction immédiate;
- ils améliorent les habiletés de communication;
- ils constituent une agréable façon d'apprendre grâce à leur aspect ludique;
- ils sont peu coûteux (sauf si on doit acquérir des équipements

vidéo coûteux).

Désavantages

Il comportent toutefois, les désavantages suivants :

- leur développement peu prendre du temps;
- ils peuvent être coûteux si l'on doit acquérir des vidéos;
- ils prennent souvent plus de temps que les exposés ou les lectures;
- ils nécessitent un formateur expérimenté pour que les participants s'investissent et prennent leur rôle au sérieux.

Utilisation du jeu de rôle

Chamberland, Lavoie et Marquis (1995, pp. 76 –79) identifient quatre phases dans l'utilisation d'un jeu de rôle :

1. la préparation
2. le déroulement du jeu
3. le retour sur le déroulement du jeu (la révision)
4. l'évaluation.

Durant la phase de **préparation**, le formateur devrait :

- communiquer clairement les objectifs d'apprentissage;
- choisir un jeu de déroulant dans une situation avec laquelle les participants sont familiers;
- s'assurer qu'un chacun des participants sera actif;
- communiquer clairement les directives liées au jeu;
- s'assurer que les participants dont le *rôle* est d'observer comprennent bien leur *rôle*.

Pendant le **déroulement** du jeu :

- les participants qui ne le désirent pas ne devraient pas être forcés de jouer;
- les acteurs doivent avoir une marge de manœuvre : l'issue ne doit pas être forcée;
- le formateur doit s'abstenir de toute intervention autoritaire;
- le formateur doit gérer le temps.

Pendant le **retour** ou la **révision** :

- les participants et les observateurs doivent avoir la possibilité de s'exprimer;
- les moments clés du jeu doivent être rappelés;
- le formateur doit faire le lien avec les objectifs d'apprentissage poursuivis;
- le formateur doit encourager les participants à formuler les théories, modèles ou principes que le jeu a permis d'illustrer.

Pendant la phase d'**évaluation**, le formateur devrait demander aux participants d'évaluer le jeu.

D'après Proust et Posse (1991) la phase de préparation devrait prendre entre 10 et 15 minutes, le déroulement du jeu entre 10 et 20 minutes, et les phases de révision et d'évaluation combinées, entre 20 et 40 minutes, pour un total d'environ une heure. Ils sont aussi d'avis que lorsque la phase de retour sur le déroulement du jeu, les observateurs devraient prendre la parole en premier, suivi des participants au jeu, le formateur prenant la parole en dernier lieu.

Bibliographie

Boisvert, Daniel, François Cossette et Michel Poisson.; Animation de groupe; Tome 1; Montréal; Les Éditions Agence D'ARC; 1991; pp. 208 - 375.

Chamberland, Gilles et Guy Provost.; Jeu, Simulation et jeu de rôle; Sainte-Foy; Les Presses de L'Université du Québec; 1996.

Chamberland, Gilles, Louise Lavoie et Danielle Marquis; 20 formules pédagogiques; Ste-Foy; Les Presses de l'Université du Québec; 1995; pp. 71 – 80.

Eitington, Julius E.; The Winning Trainer; Third Edition; Houston, TX; Gulf Publishing Company; 1996; pp 94 – 144.

Proust, François et Patrick Posse; Précis de jeux de rôle; Paris; Les Éditions d'Organisation; 1991.

Van Wart, Montgomery, N. Joseph Cayer, et Steeve Cook; Handbook of Training and Development for the Public Sector; San Francisco, CA; Jossey-Bass; 1993; pp. 194 - 195.

[[Table des matières](#)] [[Précédente](#)] [[Suivante](#)]