



Jeux de rôle en formation

Les jeux de rôles sont une méthode active et participative qui permet aux apprenants de mettre en pratique leurs connaissances, d'explorer des situations complexes, et de développer des compétences dans un cadre sécurisé.

Cette technique pédagogique est très efficace pour mettre en pratique des connaissances abordées pendant la formation. Associés à des feedbacks constructifs immédiats (renforcer ou corriger une action), les jeux de rôles permettent de :

- **Favoriser l'apprentissage** : les jeux de rôles activent à la fois la mémoire sémantique (rappel de connaissances) et procédurale (pratique des compétences), tout en vivant des émotions. Cela soutient la consolidation des savoirs en mobilisant l'action et la réflexion.
- **Expérimenter sans risque** : dans un cadre simulé, les participants peuvent tester différentes approches et comportements sans conséquences réelles, ce qui favorise un apprentissage par essais et erreurs.
- **Stimuler l'empathie** : se glisser dans la peau d'un autre favorise une meilleure compréhension des points de vue, des motivations et des besoins d'autrui.
- **Mobiliser l'attention** : en mettant les apprenants au cœur de l'action, les jeux de rôles sollicitent une attention soutenue, un pilier clé d'apprentissage.
- **Apprendre par les autres** : observer une mise en situation réalisée par d'autres apprenants active les neurones miroirs et renforce l'apprentissage.

Proposer cette modalité plutôt en fin de formation, une fois que le groupe se connaît bien pour favoriser une atmosphère d'entraide et d'empathie dans cet exercice qui invite à sortir de sa zone de confort.

Exemple d'animation, étape par étape

Durée : 20 à 60 min

1. Préparer le cadre

Définir un objectif précis : le jeu de rôle doit répondre à un objectif pédagogique clair (par exemple, "être capable de gérer une objection client avec assertivité").

Créer un scénario réaliste : proposer un contexte qui reflète une situation réelle rencontrée par les participants. Utiliser des situations issues des entretiens de cadrage de la formation ou inviter les participants à proposer chacun une situation. Plus le scénario est proche de leur quotidien, plus l'apprentissage sera transférable.

Installer un cadre sécurisant : rappeler l'intérêt des jeux de rôles dans l'apprentissage, l'importance d'expérimenter dans un cadre sécurisé avant de l'appliquer dans le quotidien et de formuler des retours dans l'intention sincère d'aider le groupe à progresser.



2. Lancer le jeu de rôle

Expliquer les règles : précisez les consignes, le timing et le séquençement.

Proposer les rôles aux participants : préciser les objectifs et motivations des acteurs de la scène et demander aux observateurs de prendre des notes sur les apprentissages qu'ils tirent de la scène.

Observer attentivement : noter des points clés pour le débrief et être prêt à intervenir si besoin dans la situation si une difficulté émerge impliquant un stress trop grand pour les acteurs.

3. Débrief et consolider les apprentissages

Retour collectif : inviter les acteurs à partager leurs ressentis (qu'ont-ils ressenti dans leur rôle ? Qu'est-ce qui a bien fonctionné ? Qu'est-ce qui a été difficile ?) puis les observateurs (quels sont les apprentissages clés qu'ils retiennent de cette scène ?).

Feedback positif : valoriser les efforts et les réussites pour renforcer la motivation et la confiance.

Analyse guidée : questionner le groupe sur les points-clés observés pendant le jeu de rôle, en lien avec l'objectif pédagogique de la séquence.

Lien avec les apprentissages : synthétiser les observations en les reliant aux concepts théoriques ou aux objectifs de la formation.

Variante : Le jeu de rôle a lieu en sous groupe (trio par exemple, avec deux personnes qui jouent la scène et une troisième personne observatrice, et des rôles tournants). Le débrief collectif se fait alors sur les points clés retenus des feedbacks faits en sous-groupes.

Bonnes pratiques pour utiliser les jeux de rôles en formation

- **Apporter de la sécurité aux apprenants** : proposer uniquement aux volontaires de passer, tout en mettant en avant l'intérêt de l'observation dans l'apprentissage.
- **Préparer des canevas de feedbacks** pour les observateurs afin de guider leurs retours.
- **Adapter les rôles au niveau des participants** : commencer par des scénarios simples et augmenter progressivement la complexité en fonction de leur aisance.
- **Mettre en avant le processus** : simplifier au maximum les situations pour se concentrer sur les apprentissages clés.
- **Accueillir les émotions** : certains jeux de rôles peuvent toucher des zones sensibles ; être prêt à accueillir les réactions émotionnelles et à offrir un espace d'écoute.
- **Favoriser le retour sur erreur** : encourager les participants à voir leurs erreurs comme des opportunités d'apprentissage, en les analysant sans jugement et à rejouer les scènes pour renforcer ou corriger directement les éléments apportés en feedback.

