

communicateurs EFFICACES

Comment communiquer avec un participant à problèmes

Si, lors d'un séminaire ou d'une réunion, la plupart des participants sont positifs et coopérants, il se peut que vous tombiez sur le participant à problèmes !

1. Comment s'y prendre avec lui ?

Un groupe réagit comme une seule personne et défend instinctivement les membres qui le composent.

Si, par exemple, en tant qu'animateur, vous agressez ou mettez en difficulté, d'une manière quelconque, un participant qui vous agace, le groupe entier le soutiendra. Si un autre vous pose une question et que vous lui répondez mal, vous risquez de provoquer l'agressivité de tout le groupe.

La qualité première de l'animateur face à un participant difficile est la **patience**. N'agissez jamais impulsivement. Si vous avez la patience d'attendre, vous allez vous apercevoir que le groupe peut souvent résoudre le problème tout seul, et souvent mieux que vous ! Les participants ne prennent pas de risques en disant à l'un des

leurs qu'il les gêne par un comportement inadapté.

2. Voici quelques conseils pour traiter des cas particuliers

LE TIMIDE

Chaque groupe a son timide ! Ce n'est pas lui qui vous gênera ! Il aura plutôt tendance à se faire oublier au fond de la salle. Si vous considérez qu'une réunion ou un séminaire est un moment privilégié pour que tout le monde s'exprime, vous devez d'aller "chercher" ce participant et de le faire participer activement – d'autant qu'il a souvent des choses intéressantes à dire.

Présentez-le à d'autres membres du groupe.

Travaillez beaucoup en sous-groupes ou petits groupes de 2 ou 3 personnes.

Allez le chercher : "Pierre, nous n'avons pas encore entendu votre avis !" "Qu'en pensez-vous, François ?".

Posez-lui des questions directes qui demandent des réponses faciles qui font appel à une expérience vécue. Encouragez-le à chaque intervention.

Parlez-lui pendant une pause. Le simple fait que vous vous intéressiez à lui, lui donnera confiance. Confiez-lui une tâche importante.

LE MONOPOLISEUR

("agenda Killer" pour les anglo-saxons) : il a constamment besoin de l'attention de tout le monde. Soit il veut montrer à tout instant qu'il existe, soit il essaye tout simplement de récupérer le "leadership", bref, de prendre votre place !

Intervenez poliment mais fermement !

"Pouvons-nous entendre l'avis des autres à ce sujet ?"

"Plusieurs personnes n'ont pas encore eu l'occasion de s'exprimer !"

Ou, avec humour : "Votre silence m'inquiétait !"

Faites-le participer :

– Asseyez-le près de vous pour le neutraliser.

– Laissez-le s'occuper de telle ou telle chose. Il se sentira flatté de faire partie de l'animation.

LA VOIX DE L'EXPÉRIENCE

Ses interventions partent souvent d'un bon sentiment. Il veut "enrichir" ce que vous dites de son expérience, il a besoin de se faire valoir.

Même si ses interventions peuvent être intéressantes, à la longue, elles deviennent assommantes parce qu'elles font perdre du temps.

Soyez très généreux à l'égard de ce participant, ne l'abaissez jamais devant le groupe. Laissez-le parler quelques instants, approuvez-le et surenchérissez : "Jules a parfaitement raison. C'est tellement vrai que...".

Utilisez positivement ses connaissances en les intégrant dans votre schéma à vous. Faites-en un complice, un allié. S'il devient trop assommant, profitez d'un tête à tête et dites-lui ce que vous ressentez.

L'ERGOTEUR

Un participant qui exprime son désaccord, c'est positif. Souvent, son intervention fait bien avancer le travail du groupe. Mais c'est vraiment un problème d'avoir dans un groupe une personne qui est systématiquement à la recherche de la moindre occasion pour discuter, ergoter ou manifester son désaccord avec l'animateur ou les autres participants.

Ne tombez surtout jamais dans le piège de vous laisser entraîner dans une discussion qui dégénérera inévitablement en dispute. Avec lui, vous ne pouvez pas gagner. Tout ce que vous risquez, c'est de vous mettre le groupe entier à dos.

Vous devez, au contraire, vous servir du groupe :

"Qui peut répondre à Roland ?"

"Quelqu'un veut-il répondre à cela ?

En général, l'ergoteur s'arrête de lui-même s'il sent que vous ne marchez pas dans son jeu.

S'il insiste tout de même, dites-lui :

"En conclusion, disons que l'on peut ne pas être d'accord sur ce point !".

Ou encore :

"Nous avons maintenant consacré beaucoup de temps à ce point. Même si nous ne sommes pas tous d'accord, nous devons continuer...".

Vous pouvez aussi proposer que le participant et tous ceux que le sujet intéresse, se retrouvent pour en discuter à la fin de la séance de travail, ou le soir après le dîner...

LE BAVARD

Là, le plus difficile, c'est de savoir ce qu'il veut vraiment.

Souvent, son déluge verbal est la résultante d'un manque de clarté. Il réfléchit en disant tout ce qui lui passe par la tête, sans vraiment savoir ce qu'il veut ou bien où il va !

Il faut aider le bavard à discerner ses motivations réelles. "Que voulez-vous exactement ?" "Quelle est votre question ?" devraient être vos questions les plus fréquentes.

Puis, vous reformulez ce qu'il vous a dit.

S'il repart dans de longues explications et que vous voulez l'interrompre, faites-le à un moment où il reprend sa respiration.

L'HOSTILE

Il ne vous posera que des questions embarrassantes, difficiles. Dès que l'occasion se présente, il jettera de l'huile sur le feu. Bref, il vous prend pour une victime parfaite.

GARDEZ VOTRE CALME, ne lui faites pas le plaisir de lui montrer qu'il a fait mouche et qu'il a réussi à vous énerver !

Reformulez sa question en la débarrassant de toute agressivité.

Vous pouvez aussi lui faire répéter la question. En général, la deuxième fois, elle est moins agressive.

Répondez à tout le groupe plutôt qu'à celui qui a posé la question.

LE CLOWN

Il a souvent un humour irritant, ironique. Il tourne tout en dérision et y entraîne tout le groupe. L'effet de "clique" le renforce dans son attitude d'amuseur.

En tant qu'animateur, vous devez le ramener à un état d'adulte.

Dès qu'il manifeste la moindre tendance à prendre quelque chose sérieusement, faites-lui un compliment.

Renforcez positivement toute intervention sérieuse et n'encouragez pas les interventions humoristiques. Petit à petit, le groupe se calmera et le clown se neutralisera de lui-même.

"JE BAVARDE DANS MON COIN"

Taisez-vous en regardant dans sa direction et, attendez que cette personne s'arrête. Cela peut durer 2-3 minutes qui vous paraîtront des heures, mais restez calme.

Dès qu'elle arrête, vous pouvez lui dire "merci".

Si beaucoup de personnes bavardent en même temps et couvrent en partie votre voix, baissez le ton et prononcez des paroles incompréhensibles, ponctuées de "C'est une des phrases les plus importantes", "Mais ce qui est surtout intéressant...", "Donc il faut bien retenir ces points principaux :", etc.

"POURQUOI ? JE VEUX TOUT COMPRENDRE"

Certains participants sont maîtres dans l'art de piéger le formateur et de l'amener à se justifier.

Ne rentrez surtout pas dans ce genre de pièges qui consiste à répondre sans arrêt à ces

questions et à ralentir les expériences au profit du "bla-bla".

Dans quelques cas, la question est judicieuse et vous y répondrez rapidement. Le plus souvent :

1) Vous noterez la question au tableau en disant que vous y reviendrez après les exercices.

2) Vous demanderez une réponse à la personne même qui pose la question, car c'est sans doute pour exprimer son opinion sur la réponse qu'elle pose la question.

3. Abordez-les positivement

Abordez toujours les "participants à problèmes" positivement. Au lieu de vous en faire une montagne, dites-vous qu'ils représentent un défi, une stimulation pour affiner vos techniques et stratégies d'animation.

Dès le début de votre séminaire, fixez clairement les règles et annoncez le déroulement prévu. Cela équivaut à un contrat clair.

Si vous dérivez, vous pouvez y revenir : "Il est maintenant 10 H 30, comme nous l'avons vu en début de séance, nous devons conclure...", "Comme nous vous l'avons expliqué en début de réunion, M. X répond à vos questions en un deuxième temps, notez-les S.V.P....", etc.

4. Armez-vous de patience

Évitez à tout prix la confrontation directe, la bagarre.

Respectez chacun des participants, essayez de bien les comprendre et de leur apporter la meilleure aide possible. C'est encore votre meilleure arme.

Cependant, certains cas presque "pathologiques" peuvent déranger tout le groupe, sérieusement perturber et retarder le travail.

Dans ces situations extrêmes, vous devez savoir être ferme et aller jusqu'à la confrontation : pendant la pause, provoquez une discussion entre 4 yeux et dites-lui sincèrement ce que vous avez sur le cœur. Dites-lui par exemple : "Nous tonnons un bon groupe, avec un bon potentiel de progrès. Pour le groupe et pour moi-même, il serait profitable que vous...", "Est-ce que je peux compter sur vous ?"

L'expulsion : "Est-ce que je peux vous parler sincèrement ? Vous avez dérangé plusieurs sessions et ni le groupe ni moi ne savons plus très bien quoi faire avec vous. Ce qui est certain, c'est que je ne vous laisserai pas interférer dans l'objectif de notre réunion (séminaire). Si vous continuez à ergoter, à manifester votre désaccord et à monopoliser notre temps déjà limité, je vais me

voir obligé de vous demander de quitter le groupe !"

Mais il vaut mieux éviter ces interventions massives et développer au maximum les qualités clés de l'animateur efficace : la sensibilité et l'écoute des autres – et ne jamais prendre ces attitudes pour des attaques personnelles.

Le participant à problèmes a un problème. C'est en l'aidant, lui, et en étant compréhensif, que vous neutraliserez son comportement négatif – voire même que vous vous en ferez un allié.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Pourquoi les clients achètent-ils ? Le secret des 4 "P"
- Faites passer l'idée de "Bonnes affaires" dans vos prix
- Savoir battre le fer quand il est chaud
- Un truc pour ne pas perdre de client quand vous êtes occupé