

PETIT GUIDE POUR TRAITER CHAQUE PARTICIPANT :

Les membres du groupe tels que l'animateur les voit.

(Adaptation libre d'après Albert Vianelle paru dans la revue TWI Tobles)



En revanche, les participants voient parfois l'intervenant comme un requin-marteau, un compresseur, un serpent, une bouée de sauvetage, un tire-bouchon, ou une baignoire (pour noyer le problème et l'évacuer).

Comment traiter chaque participant ?

<i>Les caractéristiques du participant</i>	<i>Typologie</i>	<i>Ce que vous devez faire</i>
<p>Le questionneur éternel Veut vous embarrasser ou serait heureux d'avoir votre avis ; essaie de vous faire appuyer son point de vue</p>		<p>Renvoyez ses questions au groupe. Ne résolvez pas vous-même ses problèmes. Ne prenez pas parti.</p>
<p>Le querelleur Aime blesser les autres ou a de légitimes sujets de se plaindre.</p>		<p>Restez calme. Essayez de le faire isoler par le groupe. Dites que vous traiterez volontiers son problème en privé. Retranchez-vous derrière le manque de temps.</p>
<p>Le chicaneur Aime à discutailler, à s'opposer pour le plaisir ou peut être d'un bon naturel, mais mis hors de lui par des préoccupations personnelles.</p>		<p>Essayez de dégager ce qu'il y a de bon dans ses interventions, puis parlez d'autre chose. Ne vous démentez pas. Utilisez les questions. Laissez-le s'enterrer en disant des bêtises et opposez-lui l'avis du groupe. Parlez-lui en particulier.</p>
<p>L'obstiné Ignore systématiquement l'avis des autres et le vôtre. Ne veut rien apprendre des autres</p>		<p>Liguez le groupe contre lui. Dites-lui que vous aurez plaisir à étudier la question avec lui seul. Demandez-lui pour l'instant d'accepter l'avis du groupe.</p>
<p>Monsieur Je sais tout Veut imposer son opinion à tous. Peut être effectivement bien informé ou simplement bavard</p>		<p>Arrêtez-le par des questions embarrassantes. Renforcez la confiance du groupe pour ne pas se laisser imposer par ce type de participants. « Voilà un point de vue intéressant. Voyons un peu ce qu'en pense le groupe... »</p>
<p>Le muet volontaire Se désintéresse de tout. Se croit au-dessus ou au-dessous des questions discutées.</p>		<p>Essayez d'éveiller son intérêt en lui demandant son avis sur un point qu'il connaît. Indiquez le respect que l'on a pour son expérience sans exagérer et en faisant comprendre au groupe votre intention ou expliquez mieux ce qu'il ne comprend pas</p>

<p>Le chic type Toujours prêt à vous aider. Sûr de lui. Convaincu.</p>		<p>Une aide précieuse pendant les discussions. Faites-lui apporter sa contribution. Utilisez-le fréquemment. Remerciez-le.</p>
<p>Le bavard Parle de tout sauf du sujet, et d'une façon intarissable.</p>		<p>Coupez-lui le sifflet quand il reprend sa respiration : « M. ..., ne sommes-nous pas un peu loin du sujet ? » Si rien n'y fait, regardez votre montre ostensiblement.</p>
<p>Le timide A des idées. A de la peine à les formuler.</p>		<p>Posez-lui des questions faciles. Aidez-le. Augmentez sa confiance en lui. Attirez l'attention sur ses bonnes interventions.</p>
<p>Le type aux idées axes A des marottes, y revient sans cesse. Parle d'elles interminablement lorsqu'il est lancé. Susceptible.</p>		<p>Ramenez-le au sujet. Profitez des idées intéressantes qu'il peut émettre. Essayez de le comprendre. A traiter avec doigté.</p>
<p>L'homme aux apartés Est distrait. Distrait les autres. Peut parler du sujet ou d'autre chose.</p>		<p>L'interpeller à l'aide d'une question facile, directe, avec « nom en tête ». Reprendre la dernière idée exprimée dans le groupe, lui demander son avis.</p>
<p>Le type collet monté Traite le groupe d'une manière hautaine. Ne s'intègre pas à lui.</p>		<p>Ne froissez pas sa susceptibilité. Ne le critiquez pas. S'il se trompe, utilisez la technique dubitative : « Oui, mais... »</p>