



Université Internationale  
de Casablanca

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

# APPROCHE PSYCHOLOGIQUE DES GROUPES

**Les comportements difficiles au sein  
d'un groupe ou d'une entreprise**

**Préparé et présenté par : Dr. Siham CHIBANI**

# Les comportements difficiles au sein d'une entreprise

---

Dans un **groupe**, il arrive que certains comportements gênent le fonctionnement. Ils sont un **agent stressant** pour ceux qui **recherchent l'efficacité**. La **connaissance de ces comportements** sécurise et **permet la mise en œuvre de stratégie de remédiations**.

---

# Faire participer un petit groupe

## ∞ Les types de comportements difficiles :

- **Le tyran.** Il n'est **pas d'accord, se plaint**, fait des **comparaisons, agresse verbalement** ou par son comportement, en se posant en accusateur. Il se **sent seul** et recherche un succès qu'il rencontre rarement.
- **Le conciliateur.** Il **aplanit les différences** et se défend peu. Il est **considéré comme un faible**, qui, en ménageant la chèvre et le chou, empêche le groupe de progresser. Il **a toujours besoin d'approbations et d'encouragements** car il se sent vulnérable.
- **Le calculateur.** Il **calcule, interprète, passe pour distant et froid**. Il ne parvient pas à extérioriser ses sentiments et **se sent désarmé**.
- **Le fuyant.** Il **répond à côté de la question, fait des digressions**, entreprend plusieurs choses à la fois et n'en termine aucune. Il **a besoin d'attention et de prévenances** ; c'est quelqu'un qui se sent seul.
- **L'étourdi.** Il **fait semblant de ne pas comprendre, s'excuse**, joue les distraits, les écervelés ou les évaporés. Il se croit supérieur aux autres. Il est terrifié par le monde et **a besoin d'être encouragé et guidé dans son travail**.

## ☞ **La confrontation**

- **Il ne s'agit pas d'un choc frontal entre deux adversaires**, ni d'une attaque violente de l'interlocuteur.

**Le but d'une confrontation est de dire ce que l'on pense avec affection. On peut ainsi parvenir à ses fins et amener l'autre à évoluer.**

- **On décrit d'abord le comportement:** « *Vous refusez toujours d'écouter les autres points de vue !* » et on en donne un exemple précis ; **on décrit ensuite ce que l'on ressent devant ce comportement:** « *Je me sens déprécié par une telle attitude, et je vous en veux de me faire éprouver ce sentiment* ». **On indique les changements de comportement que l'on souhaite.**

## ☞ L'agression directe

**Pour surpasser cette attaque personnelle :**

- On désamorce l'agression en passant à une **approche affirmative**.
- On **conserve son calme** et on **ne répond pas sur le même mode**.
- Ensuite, on **demande une explication en reformulant ce que l'on a compris**.
- Puis, **après avoir pris en considération le point de vue de l'agresseur, on énonce ses propres opinions**. Si l'agression se poursuit, on exprime ses sentiments et comment l'on envisage de répondre à l'agression.

## ☞ **L'humiliation**

**Il s'agit dans ce cas de remarques vexatoires, humiliantes.**

Dans le cas d'une remarque humiliante, **on exprime ce que l'on ressent**: « *Je me sens blessé par votre intervention. Que voulez-vous dire exactement ?* »; si l'on répond qu'il ne s'agissait que d'une plaisanterie, on **répète ce que l'on a ressenti** et **on explique précisément comment on souhaite que l'agresseur se comporte avec soi à l'avenir.**

# LES DIVERS COMPORTEMENTS DANS UN GROUPE

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le réservé</b>	<p><b>Parle peu ou de façon embarrassée, craint d'être critiqué.</b></p> <p>A un regard fuyant.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Gagner sa confiance</b> lors des pauses : savoir pourquoi il ne parle pas (timidité, opposition, non-intérêt...).</li><li>• <b>Lui poser des questions</b> « faciles ».</li><li>• <b>Valoriser</b> chacune de <b>ses interventions</b>.</li><li>• <b>Le faire parler</b> de son <b>expérience</b>.</li><li>• <b>L'intégrer</b> à des travaux en sous-groupes .</li><li>• <b>Proposer</b> des <b>exercices individuels</b>.</li><li>• <b>L'encourager</b> du <b>regard</b>.</li></ul>

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le bavard</b>	<b>Discute</b> avec ses voisins. <b>Monopolise</b> la <b>parole</b> . Intarissable sur n'importe quel sujet.	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Eviter de le regarder</b> dans les yeux (pas d'incitation à la parole).</li><li>• <b>Ramener aux objectifs et au temps</b>.</li><li>• S'il faut le questionner, utiliser des <b>questions fermées</b>.</li><li>• Pour l'arrêter (entre deux respirations), <b>enchainer en montant son propre niveau d'intervention/ton</b>.</li><li>• <b>Se lever</b> (pas en face de lui).</li><li>• <b>Faire silence</b> sans le regarder.</li></ul>

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le pinailleur</b>	<b>Insiste sur des détails.</b> Cherche à entraîner le formateur et le groupe dans des <b>discussions stériles</b> .	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Faire réagir le groupe</b> sur son intervention : « qu'en pensez-vous ? »</li><li>• <b>Reporter ses questions</b> à plus tard.</li><li>• Si c'est le cas, rappeler que ses questions sont hors sujet.</li><li>• <b>Redéfinir les objectifs et impératifs de temps.</b></li></ul>

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le susceptible</b>	<b>Se cabre, semble piqué</b> au vif, réagit avec force.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lui en faire prendre conscience en le faisant parler.</b></li> <li>• <b>Faire réagir le groupe.</b></li> </ul>
<b>Le buté</b>	<b>Reste sur ses positions.</b> <b>Refuse d'écouter.</b> <b>Survalorise son expérience.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valoriser</b> ses apports positifs.</li> <li>• <b>Faire intervenir</b> le groupe.</li> <li>• <b>En parler avec lui</b> hors séances</li> </ul>

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le dormeur</b>	<b>L'endormissement le gagne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Faire silence.</b></li><li>• <b>Le laisser dormir.</b> Pratiquer l'humour.</li><li>• <b>Faire intervenir le groupe</b></li></ul>
<b>Le retardataire</b>	<b>Rythme lent, esprit soucieux.</b> Reste sur un fait non « digéré »	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Répondre directement,</b> puis <b>le renvoyer au groupe qui lui répondra.</b></li></ul>

Type	Manifestation	Remédiation
<b>Le boute-en-train</b>	<p>Tourne tout à la plaisanterie et fait rire le groupe.</p> <p>Fort utile mais risque d'être toute efficace à la formation.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le maîtriser avec humour.</li><li>• Extraire le côté positif de ses boutades, mais éventuellement l'isoler.</li></ul>
<b>L'agressif envers le formateur</b>	<p>Critique le formateur, les méthodes, les contenus.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rester calme.</li><li>• Le laisser s'exprimer complètement.</li><li>• Reformuler ses propos et s'appuyer sur le groupe pour prendre position.</li></ul>