



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

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

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

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

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

Type	Manifestation	Remédiation
Le boute-en-train	<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">• Le maîtriser avec humour.• Extraire le côté positif de ses boutades, mais éventuellement l'isoler.
L'agressif envers le formateur	<p>Critique le formateur, les méthodes, les contenus.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Rester calme.• Le laisser s'exprimer complètement.• Reformuler ses propos et s'appuyer sur le groupe pour prendre position.