



Guide des pièges les plus fréquents

PROBLÈME	SOLUTION
1. On parle de plusieurs sujets à la fois.	<ul style="list-style-type: none"> - Attirer l'attention du groupe sur ce qui se passe. - Vérifier s'il y a accord pour parler de tel sujet en particulier. - Rappeler au groupe le sujet à l'ordre du jour. - S'assurer que tous ont bien compris le sujet à l'étude.
2. Deux ou trois personnes se parlent entre elles.	<ul style="list-style-type: none"> - Les inviter à faire profiter le groupe de leurs opinions. - Leur demander les raisons de leur comportement. - Faire le silence jusqu'à ce qu'ils s'en rendent compte. - Faire un tour de table, individu par individu.
3. Le groupe est lent à démarrer.	<ul style="list-style-type: none"> - Rappeler et expliquer le sujet à l'ordre du jour. - Démarrer soi-même la discussion. - Donner la parole à quelqu'un et lui demander ce qu'il pense du sujet. - Rappeler que le temps passe et qu'il y a beaucoup de pain sur la planche.
4. Manque de participation généralisé.	<ul style="list-style-type: none"> - Rappeler la nature et l'importance du sujet. - Attirer l'attention du groupe sur cette situation et demander pourquoi il en est ainsi. - Former deux sous-groupes et leur demander de faire rapport dans quelques minutes. - Donner la parole à un individu ou faire un tour de table.
5. On piétine, on tourne en rond.	<ul style="list-style-type: none"> - Faire une synthèse ; résumer ce qui a été dit depuis le début. - Redéfinir les objectifs que l'on voulait atteindre. - Examiner la procédure ou méthode de travail et voir à l'améliorer. - Déterminer s'il y a un manque d'information ou de compétence par rapport au sujet.
6. Prise de décision difficile.	<ul style="list-style-type: none"> - Demander à chacun d'expliquer sa position, ses raisons et ses objectifs. - Établir clairement la liste des alternatives. - Établir la liste des critères de sélection des alternatives. - Évaluer chaque alternative en fonction des critères, en qualifiant si nécessaire.
7. Conflit majeur entre deux personnes ou deux clans	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer clairement les divergences. - Ramener le conflit au niveau des idées et non pas des personnes. - Demander au groupe s'il voit des compromis possibles entre les deux points de vue. - Faire la liste de toutes les raisons qui supportent l'une et l'autre des opinions.



Guide concernant des comportements particuliers de participants

TYPE	COMPORTEMENT	QUOI FAIRE ?
Le questionneur éternel	Veut vous embarrasser ou serait heureux d'avoir votre avis. Essaie de vous faire appuyer son point de vue.	Renvoyez ses questions au groupe. Ne résolvez pas vous-même ses problèmes. Ne prenez pas partie.
Le querelleur	Aime blesser les autres ou a de légitimes sujets de se plaindre.	Restez calme. Essayer de le faire isoler par le groupe. Dites que vous traiterez volontiers son problème en privé. Retranchez-vous derrière le manque de temps.
Le chicaneur	Aime à s'opposer pour le plaisir. Peut être un bon naturel mais mis hors de lui par des préoccupations personnelles.	Essayez de dégager ce qu'il y a de bon dans ses interventions. Opposez-lui l'avis du groupe. Parlez avec lui en particulier.
L'obstiné	Ignore systématiquement le point de vue des autres et le vôtre. Ne veut rien apprendre des autres.	Même chose que pour le chicaneur.
Monsieur « Je sais-tout »	Veut imposer son opinion à tous. Peut être effectivement bien informé ou simplement bavard.	Arrêtez-le par des questions embarrassantes. Renforcez la confiance du groupe pour ne pas qu'il soit influencé.
Le désintéressé	Se désintéresse de tout. Se croit au-dessus ou au-dessous des questions discutées.	Essayez d'éveiller son intérêt en lui demandant son avis sur un point qu'il connaît. Indiquez le respect qu'on a pour son expérience, sans exagérer.
Le chic type	Toujours prêt à vous aider. Sûr de lui. Convaincu.	Une aide précieuse pendant les discussions. Faites-lui apporter sa contribution. Remerciez-le.
Le bavard	Parle de tout sauf du sujet, intarissable.	Intervenez quand il prend sa respiration. Si rien n'y fait, regardez votre montre.
Le timide	Il a des idées. Il a de la peine à les formuler.	Posez-lui des questions faciles. Attirez l'attention sur ses bonnes interventions.
Le type aux idées fixes	A des marottes et y revient sans cesse. Susceptible.	Ramenez-le au sujet. Profitez des idées intéressantes qu'il peut émettre. Essayez de le comprendre. À traiter avec doigtés.