**Note d’orientation n° 8 – Comportements perturbateurs**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situation/Problème** | **Que faire ?** |
| **Participants qui parlent beaucoup**  *N'écoutent personne, se lancent dans la conversation et interrompent les autres.* | * Dites poliment que vous êtes très heureux qu'ils contribuent, mais qu'il y a des activités que vous devez terminer. * Rappelez-leur la règle du groupe en la matière. * Interrompez-les lorsqu'ils s'arrêtent pour respirer, remerciez-les et poursuivez la formation. |
| **Participants discrets et timides** | * Établissez un contact visuel et posez-leur des questions simples. * Confiez-leur de petites responsabilités dans le cadre du travail en petits groupes. * Valorisez leur contribution éventuelle et encouragez-les. * Pendant les pauses ou à la fin de la formation, demandez-leur s'il y a une raison particulière pour laquelle ils restent silencieux. |
| **Participants qui bavardent entre eux** | * Sans nommer personne, rappelez-leur la règle du groupe en la matière. * Allez lentement vers eux et poursuivez l'activité dans leur périmètre immédiat. * Confiez-leur une responsabilité. * Demandez-leur s'ils ont une question ou s'il y a un problème. |
| **Participants en colère** | * Parlez-leur en privé et demandez-leur quel est le problème. * Essayez de déterminer s'il conviendrait de leur demander de changer de place ou de sortir. * Demandez-leur s'ils ont besoin de parler à quelqu'un d'autre pour résoudre le problème. |
| **Participants qui contestent systématiquement**  *Attitude négative.* | * Faites appel à votre sens de l'humour pour leur rappeler qu'ils tireront vraiment profit des activités. * Trouvez ce à quoi ils s'opposent et demandez-leur de suggérer une proposition alternative. * Présentez leur proposition à l'ensemble du groupe. * Si vous le pouvez, introduisez de petits changements afin qu'ils ne soient pas en mesure de formuler d'autres objections. Par exemple, s'ils ne veulent pas faire un travail de groupe, dites-leur qu'ils peuvent travailler seuls. |
| **Participants qui remettent en question ce que vous faites** | * Ne vous mettez pas sur la défensive. Acceptez les critiques et remerciez les participants d'avoir exprimé leurs opinions et leurs émotions. * Si quelqu'un dans le groupe remet en question ou critique la façon dont vous organisez la formation, tournez-vous vers le groupe et demandez : « Est-ce que quelqu'un ne se sent pas à l’aise avec la méthode ? », « Est-ce qu'on continue comme ça ou est-ce que vous voulez changer quelque chose ? ». S'ils souhaitent changer quelque chose, demandez-leur ce qu'ils aimeraient modifier. |
| **Participants sceptiques**  *« Ça a l'air bien en théorie, mais ce n'est pas pour nous, ça ne marchera pas en pratique… »* | * Donnez des exemples tirés de la pratique. * Donnez la parole à d'autres personnes. * Interrogez-les sur la solution qu'ils proposent. |
| **Personnalités dominantes** | * Rappelez-leur que tout le monde doit prendre part au travail de groupe. * Approuvez ce qu'ils disent et faites appel à un autre participant. * Amenez-les à se concentrer sur le sujet traité. |
| **Participants grossiers, irrespectueux et sexistes.** | * Selon la gravité de la situation, parlez-leur en privé ou signalez à l'ensemble du groupe que de telles remarques sont déplacées. * Veillez à utiliser un langage approprié en votre qualité de formateur. * Déterminez les règles de base au début de la formation et soulignez l'importance d’afficher un comportement respectueux envers les autres participants. |
| **Participants qui s'éloignent de la question, parlent trop ou dévient du sujet.** | * Si cela se révèle possible et pertinent, écoutez-les et demandez-leur de résumer. * Dites « Cela peut-il attendre la fin de la réunion ? Nous en parlerons à ce moment-là si le sujet n'a pas déjà été abordé. ». |
| **Perte de contrôle du groupe** | * Prenez la parole. * Faites une pause. * Rappelez au groupe les règles de base. |