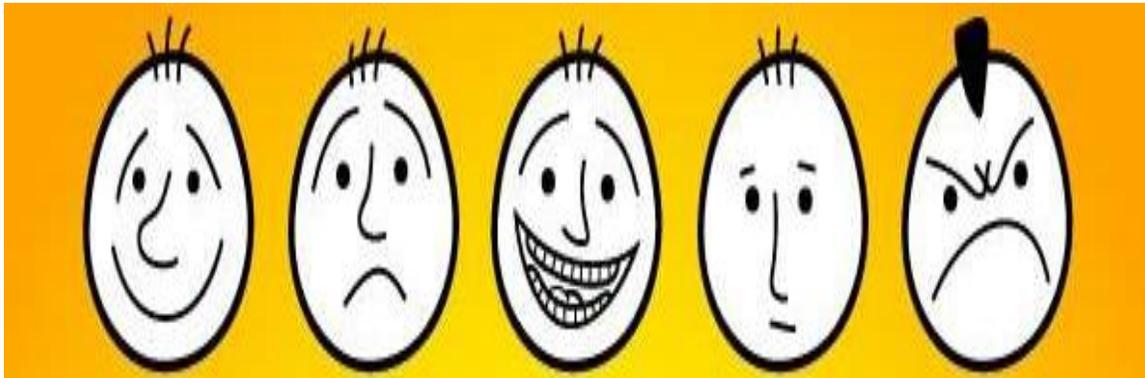


Comment interagir avec

DES PARTICIPANTS

DIFFICILES



INTRODUCTION

Le présent guide est conçu pour aider les formateurs qui cherchent une ressource pouvant leur fournir des conseils et des techniques pratiques pour gérer les participants qui créent des troubles dans le groupe en adoptant un comportement perturbateur.

Le présent document est composé des sections suivantes :

SECTION 1 : Styles d'apprentissage	p. 3
SECTION 2 : Types de participants difficiles	p. 7
SECTION 3 : Plan d'action	p. 12

SECTION 1 : Styles d'apprentissage

Qu'est-ce que les différents principes d'apprentissage aux adultes ont à voir avec les participants difficiles? La réponse est simple : *Tout!*

Chacun de ces principes doit être présent dans votre esprit lorsque vous traitez avec des participants dont les comportements difficiles pourraient avoir une incidence négative sur votre formation. Chaque participant adulte a son propre ensemble de comportements, et chaque participant doit être traité avec dignité et respect.

Rappelez-vous que vous n'essayez pas de changer la personnalité des gens... Une vie entière a fait de vos participants adultes ce qu'ils sont, et vous n'allez pas changer cela en une seule séance de formation.

1. Expérience



Les adultes ont beaucoup d'expérience; ils souhaitent donc prendre la parole, participer et contribuer à ce qui se passe. Ils n'aiment pas les longs exposés ni la communication à sens unique.

2. Estime de soi



Les adultes ont quelque chose à perdre. Ils ont un grand besoin de conserver leur estime de soi; par conséquent, ils devraient être écoutés et devraient avoir la possibilité de réussir dès le début et tout au long du programme de formation.

3. Pertinence



Les adultes veulent des cours qui sont axés sur les problèmes et les tâches de la vraie vie, plutôt que sur du matériel d'apprentissage. Une approche pratique est souhaitée. Ils s'impatientent quand ils ont l'impression de perdre leur temps.

4. Avantage



Les adultes considèrent l'apprentissage comme un moyen d'atteindre leurs objectifs plutôt que d'un objectif en soi. Ils doivent savoir ce qu'ils peuvent en tirer et être en mesure de constater leurs progrès.

5. Temps



Les adultes ont un point de vue axé sur la situation présente et souhaitent mettre l'accent sur les enjeux actuels plutôt que sur du contenu qui pourrait être utile dans un avenir lointain.

6. Participation



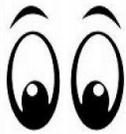
Les adultes sont habitués à être actifs. Ils devraient avoir l'opportunité de participer activement le plus souvent possible.

Il est important de comprendre et d'intégrer les principes d'apprentissage aux adultes dans vos cours, mais il est également essentiel que vous preniez conscience du fait que les participants adultes apprennent et traitent l'information de différentes façons.

Quel mode d'apprentissage préférez-vous? Apprenez-vous mieux en voyant, en entendant ou en faisant? La présentation de l'information dans les trois styles permettra à tous les apprenants de participer et d'être actifs.

Tenez compte des renseignements suivants sur les styles d'apprentissage :

1. Participants visuels



Les couleurs, les tailles et les formes prédominent dans leur esprit. Ils aiment lire l'information. Pour les participants visuels, dessinez des diagrammes ou des images sur un tableau.

2. Participants auditifs



Les participants auditifs préfèrent les faits, les détails, les exposés oraux clairs et les enregistrements. Ils prêtent une attention particulière à la voix de la personne qui parle : le ton, l'énergie et la hauteur de la voix. Ils aiment écouter et prendre part à des discussions.

3. Participants kinesthésiques



Les participants kinesthésiques préfèrent mettre la main à la pâte et toucher à quelque chose. Ils aiment participer à des activités de groupe et se déplacer pour faire plusieurs activités en même temps.

Il n'est pas nécessaire d'utiliser les trois styles pour chaque activité, mais essayez d'offrir une variété d'activités dans les trois styles.

La génération à laquelle un participant appartient a une incidence directe sur son style d'apprentissage. Qu'est-ce que cela signifie pour vous? Eh bien, cela signifie que vous devez être souple et utiliser une variété de techniques et d'approches adaptées aux styles d'apprentissage des quatre générations.

LES TYPES DE GÉNÉRATION

« Les générations s'identifient non seulement à leur âge, mais aussi à leur façon de s'exprimer et d'agir, et à leur système de valeurs »

« Baby Boom »	Génération X	Génération Y	Génération Z, millénaire, digital, numérique 1993 ...
(1947-1963)	(1964-1977)	(1978-1992)	
50 ans et plus	49 - 36 ans	35 – 21 ans	20 et moins

Examinons de façon générale les styles d'apprentissage privilégiés de chaque génération :

1. Génération du « Baby Boom »

- Ils préfèrent la formation en classe, les exposés magistraux, les ateliers, les livres et les manuels.

2. Génération X

- Ils préfèrent de brèves séances de formation avec des listes à puces, de l'exploration, des jeux de rôle et des activités axées sur les médias.

3. Génération Y

- Ils préfèrent la formation axée sur la technologie, comme les cours en ligne, les vidéos et les blogues.

4. Génération Z

- Ils sont capables de regarder des vidéos, d'échanger des messages textes, de surfer sur Internet et de tenir une conversation en même temps!

Si vous avez affaire à plusieurs générations de participants, le défi consiste à offrir une variété de techniques et d'approches afin de répondre aux besoins de chaque génération.

SECTION 2 : Types de participants difficiles

Tous les formateurs doivent gérer des participants difficiles à un moment ou à un autre. Que le participant difficile soit un bavard, un argumentateur, une personne silencieuse, un plaignard, une personne incompétente à son insu, un distrait ou une personne incohérente, le formateur doit savoir quoi faire pour gérer le comportement et comment éviter de se sentir personnellement visé.

La présente section décrit la façon de traiter chacun de ces sept comportements difficiles et perturbateurs.

1. Le bavard



Le bavard a des opinions sur tous les sujets et les énonce avec autorité. Les autres participants et le formateur ont de la difficulté à être en désaccord avec cette personne ou à l'aider.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Remerciez la personne de sa participation, et dites-lui qu'il est temps d'écouter ce que les autres ont à dire.
- ✓ Tournez-vous délibérément vers les autres et demandez-leur leur avis.
- ✓ Interrompez la personne dans sa lancée avec un énoncé récapitulatif.
- ✓ Montrez à la personne que vous appréciez son expertise ou son expérience, et demandez-lui la permission de faire appel à elle pour des exemples précis.
- ✓ En privé, demandez à la personne d'agir à titre de mentor auprès des autres pendant la séance, en donnant des réponses uniquement lorsqu'on lui pose des questions.

2. L'argumentateur



L'argumentateur ne tarde pas à trouver des failles dans le contenu ou chez le formateur. Il cite des énoncés hors contexte. Ce type de participant est souvent en colère, mais il n'admet pas sa colère ou ne l'explique pas.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Soulignez la passion de la personne, et demandez-lui pourquoi elle est aussi passionnée.
- ✓ Demandez à la personne d'appuyer ses affirmations. Demandez-lui des preuves.
- ✓ Essayez de gagner la personne en trouvant de bonnes raisons d'être d'accord avec certains points qu'elle soulève.
- ✓ Si rien d'autre ne fonctionne, proposez de régler vos différends plus tard.
- ✓ Établissez des règles : la critique est acceptable, dans la mesure où elle est constructive et offre des solutions de rechange viables.
- ✓ Déterminez si la personne est la seule à penser de cette façon ou si les autres sont du même avis.
- ✓ En privé, amenez la personne à choisir un comportement plus constructif et discutez de la véritable source de la colère.

3. La personne silencieuse



La personne silencieuse ne participe pas et est passive au sein du groupe. Elle ne fait aucun effort pour contribuer à la discussion. Elle peut être timide, déprimée, craintive, fatiguée ou avoir une attitude négative envers le groupe.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Prévoyez du temps au début de chaque exercice interactif pour que les participants puissent lire et travailler de façon autonome avant de commencer leurs discussions en groupe.
- ✓ Attirez l'attention du participant en posant une question directement liée à sa situation ou à sa préoccupation.
- ✓ Posez une question facile à laquelle il répondra sûrement bien, puis félicitez-le.
- ✓ En privé, déterminez la raison du comportement, et expliquez l'incidence sur le groupe.
- ✓ Pendant une pause, bavardez avec le participant. Dans certains cas, cette interaction personnelle met la personne suffisamment à l'aise pour qu'elle commence à parler en classe.
- ✓ Demandez s'il y a quelque chose que vous pouvez faire différemment pour que le participant se sente plus à l'aise de parler.

4. Le plaignard



Le plaignard se plaint de tout et de rien, notamment de ce qui suit : la salle, le matériel, les sujets, le formateur, l'organisation, la météo, etc. Il se concentre sur ce qui est mauvais plutôt que sur ce qui est bon.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Reconnaissez la validité de la plainte et excusez-vous de l'inconvénient.
- ✓ Indiquez ce qui sera fait pour y remédier (si quelque chose peut être fait).
- ✓ Renvoyez la question au reste du groupe pour montrer que la préoccupation n'est pas partagée.
- ✓ Établissez des règles : la critique est acceptable, dans la mesure où elle est constructive et offre des solutions de rechange viables.
- ✓ Déterminez si la personne est la seule à penser de cette façon ou si les autres sont du même avis.
- ✓ En privé, amenez la personne à choisir un comportement plus constructif, et discutez de la véritable source de la plainte.

5. La personne incompétente à son insu



La personne incompétente à son insu pense qu'elle a déjà les bonnes connaissances, compétences et aptitudes, alors que ce n'est pas le cas. Cette personne croit qu'assister à la séance de formation est une perte de temps. Elle ne sent pas le besoin de participer, puisqu'elle est déjà si sûre de tout savoir.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Dans l'introduction, mentionnez que l'expertise collective des participants dépasse de loin la vôtre, et demandez leur apport et leur aide pour que tout le monde puisse apprendre.
- ✓ Invitez la personne à envisager la séance comme une occasion de prendre conscience de ce qu'elle fait bien.
- ✓ Demandez à la personne de donner des exemples concrets s'il y a lieu.
- ✓ Discutez de la véritable source de la plainte.

6. Le distrait



Le distrait pose des questions ou soulève des points qui ne sont pas liés au sujet de la discussion. Il parle en parallèle de choses qui n'ont rien à voir pendant que le groupe essaie de travailler. Le distrait intervient dans la discussion sans lever la main ni faire preuve de courtoisie pour obtenir la permission de parler.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Tenez une discussion en grand groupe en vue d'établir les règles de base de la courtoisie en classe.
- ✓ Encouragez les participants à mettre leurs questions dans un « stationnement » sur tableau-papier.
- ✓ Présentez clairement chaque sujet, et concluez la discussion sur chaque sujet.
- ✓ Rapprochez-vous du distrait qui parle pendant que les autres travaillent afin de profiter de la proximité physique pour l'inciter à cesser de parler.
- ✓ Dites : « Merci, mais voyons ce que les autres ont à dire maintenant. »
- ✓ Confiez au distrait la direction d'une activité.
- ✓ Si le distrait tient une conversation parallèle pendant que quelqu'un d'autre a la parole, faites une déclaration générale : « Pourrais-je demander à tout le monde de prêter attention à [la personne qui parle]? Merci. » Ou encore : « Je ne suis pas sûr(e) que tout le monde arrive à entendre ce que [la personne qui parle] est en train de dire. »
- ✓ En privé, remerciez la personne de son énergie et de sa participation, puis expliquez vos contraintes de temps ou d'horaire.

7. La personne incohérente



La personne incohérente a de la difficulté à s'exprimer de façon simple et concise. Elle élabore de grandes théories ou complique des idées simples par adjonction d'idées connexes. Les propos de la personne incohérente déroutent souvent la plupart ou la totalité des autres membres du groupe.

Ce qu'un formateur peut faire :

- ✓ Résumez et récapitulez les points abordés avant la déclaration de la personne.
- ✓ Lorsque la personne s'arrête pour prendre une respiration, remerciez-la.
- ✓ Posez des questions pour obtenir des éclaircissements.
- ✓ Interrompez la personne avec diplomatie pour ramener son attention sur le contenu.

- ✓ Dites « Merci, mais voyons ce que les autres ont à dire maintenant. »
- ✓ Utilisez de l'humour léger pour ramener l'attention de la personne sur le sujet.
- ✓ Écoutez attentivement pour trouver les points pertinents qui sont soulevés.

« Maman disait toujours : la vie c'est comme une boîte de chocolats.

On ne sait jamais sur quoi on va tomber. »

Forrest Gump

SECTION 3 : Plan d'action

Les formateurs peuvent faire beaucoup de choses pour prévenir les problèmes dans une classe. Un cours pertinent, une excellente préparation, ainsi qu'un environnement qui favorise la tolérance et le respect mutuel contribueront à une séance de formation réussie.

Malgré tous ces éléments positifs, vous pouvez toutefois avoir affaire à des participants ou même à des groupes qui sont plus difficiles et plus exigeants que d'autres.

Si vous observez des comportements difficiles en classe

- ✓ Posez-vous les questions suivantes :
 - Le participant assiste-t-il au cours de son plein gré ou est-il forcé d'y assister?
 - Quels sont les besoins qui ne sont pas satisfaits?
 - Qui a le problème, vous ou le participant?
 - Quelles sont les conséquences si on ne fait rien?
 - Comment pouvez-vous neutraliser le comportement sans dévaloriser la personne?
 - Est-ce que vous donnez le ton approprié à la formation?
- ✓ Encouragez les participants à apprendre les uns des autres en faisant d'eux des partenaires dans le processus d'apprentissage.
- ✓ Respectez le style d'apprentissage et la personnalité de chaque participant.
- ✓ Assurez-vous toujours que le rythme du cours convient au groupe.
- ✓ Mobilisez et encouragez les participants de façon à ce qu'ils mettent à contribution leur expérience et leurs connaissances.
- ✓ Donnez de la rétroaction constructive et équilibrée.

Utilisez le plan d'action DESC

- ✓ Vous devez intervenir face à tout comportement qui a des conséquences négatives pour l'apprentissage
- ✓ Préservez le caractère privé de la situation, mais réglez le problème rapidement.
- ✓ **D**écrivez le comportement.
- ✓ **E**xpliquez ses conséquences.
- ✓ Explorez ensemble des **S**olutions possibles.
- ✓ **C**onfirmes l'entente (voir l'Annexe A).
- ✓ Faites du renforcement positif lorsque vous observez un comportement plus approprié.

Créez un environnement d'apprentissage très motivant et encouragez continuellement les participants à apprendre. Trouvez les techniques qui fonctionnent le mieux avec vos participants, et saisissez toutes les occasions de les utiliser. Vous ne serez pas déçu(e), et vos participants non plus!

Annexe A

PLAN D'ACTION : Entente entre le participant et le formateur

Veillez rencontrer en privé le participant concerné

ÉTAPES	NOTES
Objectif de la rencontre (résultat souhaité)	
Comportements observables dérangeants	
Conséquences négatives (sur le participant, sur le formateur, sur le groupe)	
Causes et solutions possibles	
Prochaines actions	
Accord et engagement	