

GERER UN OPPOSANT EN REUNION

1 - DEFINIR LE CADRE DE L'OPPOSITION

QUOI ?

Ecouter l'opposant.

Le questionner avec des questions ouvertes en distinguant les faits des opinions

Reformuler : "si je comprends bien, votre avis est ..."

Définir le cadre de l'opposition : "si je comprends bien, ce qui nous oppose est ..."

2 - L'OPPOSANT

QUI ?

Où en est l'opposant par rapport à ce thème ?

- Quel rôle lui est attribué sur ce thème par l'auditoire ?
- Quelles sont ses valeurs (sociales, religieuses, etc. ... ?)
- Quelles sont ses contraintes (personnelles et institutionnelles) ?

Quels sont ses besoins fondamentaux (Maslow) ?

- Besoins physiologiques ? : besoin d'une pause ?
- Besoins de sécurité ? besoin d'être rassuré ?
- Besoins sociaux ? besoin d'intégrer le groupe ?
- Besoins de reconnaissance ? : besoin d'être reconnu par l'auditoire ?
- Besoins intellectuels ? besoin de mieux comprendre le thème ?
- Besoins d'accomplissement : besoin d'être intégré à la prise de décision ?

3 - L'AUDITOIRE

OU ?

Reconnaître le rôle que me prête l'auditoire :

- Informatif (reconnaissance sur le fond)
- Décisionnel (reconnaissance sur la forme)

Reconnaître de même le rôle que prête l'auditoire à l'opposant :

Où se situe l'auditoire dans cette opposition ?

- Avec moi ?
- Avec l'opposant ? (et alors, n'est-ce pas moi l'opposant ...?)
- Divisée ?

Quels sont les besoins fondamentaux de l'auditoire au moment de l'opposition (Maslow) ?

4 - DEFINIR MON OBJECTIF

QUE FAIRE ?

Est-ce que je décide de garder l'opposant dans la réunion ?

Est-ce que je décide de casser son opposition ?

5 - JE PASSE A L'ACTION

AGIR

Je veux garder l'opposant dans la réunion (avec ou sans l'appui de l'auditoire) :

- Argumenter en tenant compte de ses besoins fondamentaux
- Lui donner un rôle de "critique" du travail du groupe
- Réponse boomerang : "c'est justement pour ça que..."
- Répondre en essayant de conclure
- Admettre et élargir le cadre (d'autres alternatives)

Je ne sais pas encore ce que je veux faire (et/ou je ne sais pas où se situe l'auditoire) :

- Recentrer la discussion lorsque l'objet du conflit en est externe
- Proposer une pause et traiter son problème en extérieur

Je veux écarter ou mettre à l'écart cet opposant (si j'ai l'appui de l'auditoire) :

- Nier catégoriquement pour casser
- Faire répondre le groupe