

L'art du questionnement

1. Présentation

Le questionnement est un outil vertueux de la relation à l'autre : il permet tout à la fois de mieux comprendre l'autre, d'ouvrir la réflexion, de chacun de rendre l'autre partie prenante de la résolution d'un problème, d'éveiller et de stimuler la créativité.

Le questionnement est donc un levier de l'Intelligence Collective. Il est basé sur l'hypothèse que l'autre est compétent à répondre, qu'il est capable de s'ouvrir pour partager, et que sa parole est importante car révélatrice d'une partie de la réalité vécue par tous. Il a une intention positive explicite : faire avancer les parties prenantes de la discussion vers la résolution d'un problème complexe.

Questionner n'est pas uniquement poser des questions qui stimulent. C'est aussi écouter les réponses. C'est une compétence qui mobilise notre capacité d'analyse (quelle question poser pour faire avancer) et notre capacité d'ouverture (lâcher notre représentation pour accéder à la représentation de l'autre).

Divers outils peuvent être utilisés pour affiner les questions et avancer dans une clarification de la pensée de l'autre. Exemples : la trilogie Sens – Processus – Contenu ; les zones d'intervention.

2. Exemples de techniques de questionnement

Type de question	Ouverte	Fermée
Question alternative	-	Préfères-tu plutôt A ou B ?
Question boomerang	En quoi les coûts que j'ai facturés sont trop élevés ?	Penses-tu réellement que les coûts que j'ai facturés soient trop élevés ?
Question d'objection	Quelles sont les raisons qui empêcheraient d'appliquer cette approche ?	Es-tu opposé à agir de la sorte ?
Contre-question	Que proposes-tu que l'on fasse ?	En d'autres mots, tu proposes une autre solution que A ?
Question d'information	Peux-tu préciser ce qui t'importe particulièrement ?	Quel est le problème central dans ce cas - un personnel insuffisant ou une rationalisation inefficace ?
Question de précision	Quels problèmes faut-il aborder en priorité, à ton avis ?	Est-ce le plus urgent de tes problèmes ?

Type de question	Ouverte	Fermée
Question de contact	Comment était ton voyage ?	Ton voyage était-il agréable ?
Question de contraste	Si la situation est déjà comme ça aujourd'hui, que sera-t-elle dans 10 ans ?	Si la situation est déjà comme ça aujourd'hui, ne sera-t-elle pas comme ça aussi dans 10 ans ?
Question de contrôle	Pour mes notes, décris les résultats intermédiaires que nous avons atteints...	Pour mes notes, peut-on inscrire cela comme nos résultats intermédiaires ?
Question de provocation	Pourquoi adoptes-tu une position si négative à ce sujet ?	Prétends-tu qu'en fait... ?
Question rhétorique	Quelles pourraient être les causes ? (pas de réponse attendue)	N'est-ce pas absolument choquant ?
Question directrice	Laquelle des solutions veux-tu aborder ensuite, A, B ou C ? (Il existe aussi les solutions D, E et F !)	Ne te l'avais-je pas dit ?
Question de différenciation	Selon toi, quelles sont les différences majeures ?	Ne peut-on pas faire une différence entre A et B ?
Question d'élaboration	Quelles sont tes autres requêtes ?	Ne peut-on pas considérer le problème d'un autre point de vue ?
Question de proposition	Que penses-tu de la proposition de... ?	N'est-ce pas une idée géniale ?
Question silencieuse	(expressions faciales, gestes)	(expressions faciales, gestes)
Question synthétisante	Que penses-tu des résultats intermédiaires ?	Ne serait-il pas utile de rassembler tout ce que nous avons accompli jusqu'à présent ?
Question de consentement	-	N'est-il pas dans ton intérêt de trouver une solution opportune ?



3. Pour aller plus loin

L'approche centrée sur la personne de Carl Rogers : <http://www.acp-pr.org/caracteristiques.html>