**Le Questionnement**

**Les questions à utiliser :**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Les questions ouvertes Ex :***  « En quoi consiste votre travail ? » | Elles incitent l’interlocuteur à s’exprimer, obligent à mobiliser ses idées, à réfléchir et à se découvrir, et aussi à nuancer ses opinions. Inconvénient : peut amener à de longs développements. |
| ***Les questions fermées Ex :***  « Avez-vous fermé la porte en partant ? » « Combien de temps cela vous a pris ? » | Elles contiennent le type de réponse (oui/non). Elles permettent de trancher, de faire décider la personne, de cadrer, recentrer, structurer notamment dans une situation de digression. Inconvénient : ne favorisent pas l'expression, ni d’obtenir des explications |
| ***Les questions "miroirs" (ou reformulations) Ex :***  "Si les gens avaient été plus souriants et plus aimables pendant ce voyage en autocar, je me serais moins ennuyé ". - Votre trajet vous aurait moins pesé s'il avait été plus convivial ? | On renvoie ce qui vient d'être dit (faits et sentiments). Elles permettent de faire exprimer son interlocuteur plus en profondeur, et de vérifier que l’on a bien compris ce qu'il voulait dire et en même temps de renvoyer à l'autre que l'on a bien écouté et compris ce qu'il voulait dire. Inconvénient : ces questions peuvent être vécues comme répétitives si elles sont employées systématiquement et surtout si elles ne reprennent pas le contenu affectif ou si le message est purement informatif et ne prête pas à réflexion. Ex : « J'ai mal aux dents et j'irai chez le dentiste demain ». |
| ***Les questions neutres Ex :***  Que pensez-vous du contrôle fiscal actuellement exercé sur les PME ? | Ne contiennent pas la réponse et permettent à l’interviewé de réellement exprimer son opinion. Inconvénient : utilisées systématiquement, elles sont vécues comme une non implication de l’interviewer. (cf. journalistes) |
| ***Les questions d'investigation Ex :***  "Nous avons des projets pour la prochaine rentrée scolaire". - oui, quels projets ? | Elles reprennent et/ou approfondissent le contenu de l'interlocuteur  Elles sont bien adaptées pour faire parler (quand la personne est mal à l'aise, timide ou en difficulté), encourager, développer et approfondir ; elles incitent au dialogue, à l'échange, à la précision. Inconvénient : si elles sont trop fréquentes, elles peuvent être perçues comme inquisitrices (cf. attitude d’Enquête). |
| ***Les contre-questions Ex :*** "Peux-tu me dire quels sont les 16 pays qui constituent la C.E.E., car je ne les connais pas tous ? " - Eh bien, quels sont ceux que tu connais ? | On répond à une question par une autre question. Elles permettent d'inverser les rôles et de reprendre l'initiative du questionnement, notamment pour favoriser la réflexion et la recherche. Elles sont utiles pour amener les autres à réfléchir, si on pense qu'ils possèdent des éléments de réponse à partir desquels on peut construire. Inconvénient : elles peuvent être perçues comme une volonté de non réponse, une fuite, elles peuvent être vécues comme décourageantes ou comme agressives. |

**Le savoir-faire en question**

 **Les questions doivent servir à faire avancer l’expression de l’interlocuteur, à poursuivre un objectif, à vérifier si l'autre a compris, à construire une réflexion en commun, à faire participer... Elles n'ont d'intérêt que si le questionneur n'a pas déjà la réponse, ou si elles aident l'autre à construire, clarifier ou approfondir sa pensée.**

** Il est important d'éviter une attitude systématique qui donne l'impression d'enfermer l’autre ou qui accentue le côté "technique" des questions. L'authenticité de la question vise et/ou renforce l'authenticité de la relation**

**Les questions à éviter :**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Les questions orientées Ex :***  Ne trouvez-vous pas que ces fêtes sont toujours merveilleuses ? | Elles influencent la réponse de l’interlocuteur. Elles tentent de mettre du lien dans la relation et d'encourager l'autre à s'exprimer, elles sont utilisées pour rechercher l’adhésion. **MAIS on ne laisse pas d'espace à l'autre, on fait seulement semblant de lui en laisser, c’est une forme de manipulation** |
| ***Les questions de style Ex :***  Qui douterait de... ? | Elles induisent les réponses et supposent, voire obligent le partage de valeurs ou l'accord sur ces valeurs. Elles n'attendent pas vraiment de réponses. Elles peuvent montrer également l'accord sur ces valeurs s'il existe ou les confirmer lors d'un conflit ou encore rassembler autour de ces valeurs. **MAIS elles ne permettent pas la possibilité de contestation.** |
| ***Les vraies-fausses questions Ex :***  Quelle est la couleur du cheval blanc d'Henri IV ? | Soit elles contiennent la réponse, soit la réponse est évidente. Elles peuvent encourager dans une situation de difficulté et aider l'autre à retrouver un point d'ancrage dans la réflexion. **MAIS elles peuvent faire ressentir à l'autre qu'on le prend pour un idiot, puisque la réponse est évidente.** D'autre part, elles peuvent entraîner la perplexité, car la personne va se demander pourquoi on lui demande ça. |
| ***Les questions doubles (ou « à tiroirs ») Ex :*** Pouvez-vous me dire si la porte est fermée et s'il pleut dehors ? | Elles comportent deux questions en une seule. Elles obligent à sérier les questions, à réfléchir. **MAIS elles créent la confusion, elles déroutent**. |
| ***La fausse alternative Ex :***  Préférez-vous du café ou du thé ? | Elles donnent l'illusion d'un choix possible, alors qu'il n'y en a pas. **C’est une forme de manipulation.** |
| ***Les questions piègent Ex :***  Quelle eIE raison de votre échec ? | Elles sont construites pour déstabiliser, mettre en difficulté, dénigrer l'autre, voire le culpabiliser. **Elles ont un côté accusateur** |