

FICHE REPERE : LES TYPES DE QUESTIONNEMENT

I. La FORME :

Ouvertes/fermées/neutres/orientées

I. 1 - Questions ouvertes :

ATOUTS	LIMITES	EXEMPLES
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Laissent à l'interlocuteur toute liberté pour exprimer son opinion. ⇒ Permettent de recueillir beaucoup d'informations, l'état d'esprit de la personne, sa motivation, sa structure d'esprit. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Peuvent surprendre, intimider ou agresser la personne. ⇒ Obligent à mobiliser très vite ses idées, voire à se découvrir. Demandent à être posées dans un climat de confiance déjà établi. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ « <i>Que pensez-vous de... ?</i> » ⇒ « <i>Comment vous portez vous lorsque... ?</i> » ⇒ « <i>Quelle est votre solution ?</i> »

I. 2 - Questions fermées

ATOUTS	LIMITES	EXEMPLES
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Aident à identifier des informations précises. ⇒ Permettent de gagner du temps. ⇒ Peuvent inciter l'interlocuteur à prendre position. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Risquent d'être vécues comme inquisitrices ou indiscrettes. ⇒ Tiennent peu compte de l'identité de la personne. ⇒ Peuvent conduire à des interprétations si le contexte de la question n'est pas abordé. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ « <i>Avez-vous participé à la réunion ?</i> » ⇒ « <i>Souhaitez-vous faire un autre exercice ?</i> »

I. 3 – Questions neutres

Question en miroir (demander des précisions) / Questions d'approfondissement / questions d'explicitation

ATOUTS	LIMITES	EXEMPLES
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ S'appuient sur le discours de la personne et donnent le sentiment d'être écouté voire compris ⇒ Obligent la personne à être plus précise ⇒ Aident à la réflexion. 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ On questionne sans toujours savoir s'il y a quelque chose à découvrir ⇒ Fatigant, mobilisent de l'énergie chez la personne ⇒ Peuvent donner le sentiment d'intrusion si pas de contrat de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ⇒ « <i>Quand vous dites " il était stressé..." A quoi le voyez-vous ?</i> » ⇒ <i>Vous l'avez mise en confiance...Comment vous vous y prenez ?</i>

I. 3 - Questions orientées

Questions à choix multiple, questions introduisant du contenu, une proposition, une interprétation, une analyse...

ATOUTS	LIMITES	EXEMPLES
<ul style="list-style-type: none">⇒ Permettent de faire se positionner parmi plusieurs choix.⇒ Comme les questions fermées, elles peuvent inciter l'interlocuteur à exprimer ou prendre une décision.⇒ Elles peuvent satisfaire la personne qui trouve l'analyse intéressante et comprend quelque chose.	<ul style="list-style-type: none">⇒ Peuvent enfermer la personne dans le choix proposé, et induire les réponses.⇒ La question peut être jugée comme manipulatoire.⇒ On peut se tromper d'analyse et induire la personne en erreur⇒ On peut empêcher la personne de faire ses propres analyses	<ul style="list-style-type: none">⇒ « <i>Préférez-vous le train ou l'avion ?</i> »⇒ « <i>Ne pensez-vous pas que... ?</i> »

Les questions neutres peuvent être ouvertes, fermées. Elles sont dénuées de prise de position ou de toute opinion. Elles permettent d'obtenir des informations objectives, véridiques et fiables. « *Quelles sont vos responsabilités dans ce service ?* »

Les questions orientées :

Orienter c'est exercer une influence. Elles induisent donc la réponse de l'interlocuteur. Ne laissent pas réellement le choix de penser de l'autre. Elles sont considérées comme de fausses questions.

- « *C'est dur hein ?* »
- « *Franchement que pensez-vous de Dupont ?* »
- « *Tu ne trouves pas le cours « conduite entretien » inutile ?* ».

L'intérêt est d'attirer l'attention sur un point précis ou obtenir une confirmation.

Le risque est de manipuler votre interlocuteur alors que tel n'est pas votre objectif initial.

Vous serez donc vigilant à ne pas utiliser ce type de questions lorsque vous voulez créer une relation permettant une expression authentique de vos interlocuteurs.

II. Le CONTENU :

Les questions peuvent porter sur des **faits/ des sentiments/ des opinions/ des intentions d'action**.

Nos messages contiennent ces 4 catégories d'infos qui peuvent être réunies dans un même message :

- ⇒ **80% des échanges entre les personnes sont constitués d'opinions.** Il n'est donc pas étonnant que les hommes aient du mal à communiquer car il est difficile de se mettre d'accord sur des opinions. Pourtant ce sont des informations puisqu'elles indiquent ce que vous pensez. Exprimer une **opinion** « *vous êtes agaçant...* » Vous projetez sur l'autre ce que vous pensez de lui.
- ⇒ Toutefois on améliore l'efficacité de la communication en s'attachant à **présenter d'abord les faits** et en décrivant après **les sentiments** que l'on éprouve.
- ⇒ Un sentiment correspond à **ce qu'une personne ressent dans une situation donnée** « *je me sens agacée...gênée...par l'absence de Dupont* ».
- ⇒ **Intention d'action** : « *Qu'est-ce que vous pensez faire, ou ce que vous croyez que votre interlocuteur va faire ?* »

Pour faciliter la communication avec votre interlocuteur, vos questions peuvent porter sur :

- Des faits : « *Qu'avez-vous travaillé en cours ?* »
- Des sentiments : « *Te sens tu plus en confiance pour ta vidéo après le cours ?* »
- Des intentions d'action : « *Que comptes-tu poser comme questions à l'issue du cours ?* »
- Des opinions : « *As-tu apprécié le cours ?* »

Les questions sur les opinions vous indiquent ce que pense votre interlocuteur. Elles permettent d'échanger rapidement des impressions dans les grandes lignes. Alors utilisez-les à bon escient.

L'art du questionnement, Platon : « si l'on interroge les hommes, en posant bien les questions, ils découvrent la vérité sur eux-mêmes. »

Les questions de l'EDE : En EDE, 3 types de questions, utiles et utilisables dans tout entretien.

QUESTIONS CHRONOLOGIQUES	QUESTIONS PROCEDURALES	PRISE D'INFORMATIONS
⇒ « <i>Qu'est-ce qui vous revient de ce moment-là ?</i> »	⇒ « <i>Comment tu t'y es pris ?</i> »	⇒ « <i>Sur quelles informations tu t'appuies pour décider ?</i> »
⇒ « <i>Comment ça commence ?</i> »	⇒ « <i>Quand tu fais ... (ceci) qu'est-ce que tu fais ?</i> »	⇒ « <i>A quoi tu vois que... ?</i> »
⇒ « <i>Par quoi tu commences ?</i> »	⇒ « <i>Au moment où...comment tu fais ?</i> »	
⇒ « <i>Qu'est-ce que tu as fait ?</i> »		
⇒ « <i>Et après ? et ensuite ?</i> »		
⇒ « <i>Comment avez-vous identifié le problème qui était à résoudre ?</i> »		
⇒ « <i>Qu'avez-vous fait ensuite ?</i> »		
⇒ « <i>Et juste après qu'avez-vous pris en compte ?</i> »		
⇒ « <i>Que s'est-il passé à la fin ?</i> »		
⇒ « <i>Par quoi avez-vous terminé ?</i> »		
⇒ « <i>Qu'avez-vous fait en dernier ?</i> »		
⇒ « <i>Comment saviez-vous que c'était terminé ?</i> »		