

LES QUESTIONS



Il y a deux grands types de questions : la question ouverte et la question fermée.
Les autres types sont des dérivés, des nuances, des approfondissements.

- ▶ **La question fermée autorise seulement une réponse du type oui ou non.**
Ce type de questionnement est utile quand il vous faut avoir une réponse précise et immédiate, et quand vous connaissez l'ensemble des possibilités (elle est en retard ou elle ne l'est pas), mais ne permet pas à l'autre de s'exprimer complètement sur le contexte.
La question fermée permet de recentrer et de poser beaucoup de questions.
Elles commencent par un verbe.
Est-ce que ça va ?
Est-ce que vous voulez du café ?
- ▶ **La question ouverte fait réfléchir l'interlocuteur et qui lui permet de vraiment s'impliquer dans la conversation.** Elle provoque des réponses riches en descriptions et en informations. Les questions ouvertes sont les questions de clarification qui invitent au dialogue, donnent la liberté et le temps de répondre.
Elles commencent par pourquoi, combien, comment, quand, quel, quoi, qui ...
Comment avez-vous connu notre société ?
Comment voulez-vous procéder ?



Citons entre autres variantes :

La question de découverte : aide à prendre conscience des choses. Généralement ouverte elle permet d'étudier différentes possibilités avant de s'exprimer, de poser de nouvelles questions ...

Que craignez-vous en prenant cette décision ?

La question de clarification : qui permet de vérifier ce qui se passe dans l'instant. Elle peut être très importante.

Est-ce que je vous comprends bien ?

La question destinée à faire avancer : On peut progresser plus facilement et plus respectueusement en posant des questions plutôt qu'en donnant des instructions.

Peut-on en rester là pour l'instant et passer au point suivant ?

La question de confrontation : qui ont pour but de parvenir à une bonne compréhension de ce qui se passe et à se concentrer sur un défi ou un sujet précis.

J'ai quelques éléments à vous communiquer, souhaitez-vous écouter mes observations ?

La question d'encouragement : pour donner la confiance qui manque.

Vous vous rendez-vous compte que vous êtes tout à fait à même d'assumer la situation ?

La question hypothétique : ou l'exploration dans un autre cadre.

Et si vous pouviez voir ça avec des yeux d'enfant ?

La question de relais : pour approfondir et relancer une discussion.

Une voiture de luxe ? Qu'entendez-vous par luxe ?