



Inviter au dialogue par le questionnement

L'enjeu

Instaurer ou renforcer une relation de coopération et de confiance passe par le dialogue. Cependant, l'échange ne se déroule pas toujours comme espéré : selon la personnalité de son interlocuteur – plus ou moins extraverti – et selon la situation, la conversation peut se dérouler naturellement et sans accroc, ou au contraire s'avérer poussive et difficile. Le questionnement est à cet égard un outil clé pour ouvrir son interlocuteur au dialogue et l'impliquer dans la réflexion. Bien posées, les questions permettent en effet à la personne de s'approprier le débat et lui donnent envie de contribuer. Cela suppose toutefois d'être vigilant à la manière dont on pose ses questions, à la nature de celles-ci et à la dynamique de l'échange. Tout un art à maîtriser !

Cinq domaines de vigilance

Les conseils suivants vous aideront à poser des questions qui donnent envie à votre interlocuteur de contribuer.

La façon de poser ses questions

Ménager son interlocuteur

Votre questionnement ne doit pas être perçu comme une agression :

- **Veillez à adopter une attitude ouverte au dialogue.** Soignez le ton et le débit de vos paroles, qui doivent encourager l'autre en lui laissant de l'espace, et non le mettre sous pression.
- **N'accumulez pas les questions.** Reprenez les propos de la personne ou ajoutez des remarques de votre cru pour la laisser souffler.
- **Soyez vigilant à l'ordre des questions :** n'évoquez pas d'emblée les problèmes sensibles, vous risqueriez de fermer la personne à la conversation.

La nature de ses questions

Poser des questions ouvertes

Privilégiez les questions qui laissent la parole à l'interlocuteur :

- **Commencez le dialogue par des questions ouvertes :** les questions fermées figent le débat dans la validation de ses propres idées. Ex. : « D'après vous, qu'est-ce qui ne va pas dans ce département ? » plutôt que : « L'esprit d'entraide ne ferait-il pas défaut dans ce service ? »
- **Réservez les questions fermées à la fin de la discussion,** pour valider une décision ou clarifier la situation. « Êtes-vous d'accord ? »

Sonder les ressentis

Posez des questions moins factuelles pour connaître l'état d'esprit de votre interlocuteur et l'inciter à se livrer :

- Questionnez la personne sur **son état émotionnel et ses valeurs**, ses rêves ou espoirs, au-delà du factuel. Ex. : « Comment vivez-vous cette situation ? », « Quelle issue espérez-vous ? » plutôt que : « Quelles sont les conséquences de cette situation ? », « Quels sont vos pronostics ? »

La dynamique de l'échange

Se montrer à l'écoute

Pour être en confiance, votre interlocuteur doit aussi se sentir écouté !

- Respectez des **temps d'écoute** : ne centrez pas le débat sur vos propres idées, mais laissez s'exprimer votre interlocuteur... en acceptant de vous laisser influencer par ses réponses.
- **Respectez le rythme de réponse de la personne** : accueillez ses silences, sans la brusquer. Certaines réponses prennent du temps !
- **Répétez ou reformulez** ses propos : elle se sentira écoutée et entendue.

Instaurer une réciprocité

L'échange doit être équilibré pour fonder une relation de coopération :

- **Sollicitez explicitement des questions** de la part de votre interlocuteur, pour mieux l'impliquer dans l'échange.
- **Prenez l'initiative de partager des informations** avec la personne.