

Formuler des questions puissantes¹

Les objectifs fondamentaux du groupe de codéveloppement sont d'aider à ressentir, à penser et à agir mieux et différemment. Le questionnement est donc une stratégie efficace pour parvenir à atteindre ces objectifs.

Avant de formuler une question, il importe de réfléchir à certains aspects. Voici une liste de questions à se poser lorsque l'on veut formuler une question puissante :

- Est-ce une vraie question – une question à laquelle je n'ai/nous n'avons vraiment pas de réponse?
- Cette question est-elle pertinente à la réalité de la vie du travail du client?
- Quels « résultats » voudrais-je que cette question donne? C'est-à-dire, quel genre de conversation, de sens et de sentiments j'imagine que cette question déclenchera chez le client et les autres participants du groupe de codéveloppement?
- Est-il vraisemblable que cette question encourage les idées/sentiments nouveaux? Est-elle suffisamment familière pour être reconnaissable et pertinente – tout en étant suffisamment différente pour susciter une réaction nouvelle chez le client?
- Quelles hypothèses ou convictions sous-tendent la manière dont la question est formulée?
- Est-il vraisemblable que cette question suscite l'espoir et stimule l'imagination chez le client ou est-elle susceptible de concentrer l'attention sur les problèmes et les obstacles du passé?
- Cette question ménage-t-elle la possibilité de poser des questions nouvelles et différentes au cours de son étude?

Trois dimensions peuvent être explorées lors de la période de questionnement : la dimension personnelle du client, la dimension du problème et la dimension de l'environnement/contexte de la situation du client.

Voici un tableau regroupant quelques exemples de questions puissantes qui pourraient vous inspirer. Elles sont classées par dimension.

¹ Ce texte est inspiré de l'article « L'art de poser des questions efficaces » de Eric E. Vogt, Juanita Brown et David Isaacs, (2003). The World Cafe [s.d.]. *Tool kit*. Récupéré le 13 janvier 2015 de <http://www.theworldcafe.com/tools.html>

| PROBLÈME | PERSONNE | CONTEXTE |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Quelle question pourrait changer le plus l'avenir de ta situation particulière? • Qu'est-ce qui te préoccupe? Pourquoi? • Que savons-nous jusqu'à présent et qu'avons-nous à apprendre sur ta situation? • Que dirait quelqu'un qui n'a pas les mêmes convictions que toi? • Qu'est-ce qui exige une attention immédiate de notre part pour aller de l'avant? • Si le succès était totalement assuré, quelle mesure radicale pourrais-tu choisir? • Quelle conversation pourrions-nous avoir aujourd'hui qui aurait un effet de rayonnement et qui créerait de nouvelles possibilités pour l'avenir de ta situation? • Quelles sont les causes? • Qui sont les parties prenantes? • Est-ce la première fois que cette situation se présente? (fréquence) • Quels sont les faits? • Qu'est-ce qui a déjà été fait, mis en action? • Comment? • Où? • Quand? • Dans quelles circonstances? • Quels sont les impacts, effets? • Est-ce que tu vois une façon de solutionner? | <ul style="list-style-type: none"> • En quoi c'est important pour toi? • Quelle est ton intention? ton objectif essentiel? • Comment réagis-tu face à cette situation? • À quel défi t'es-tu heurté? Quel défi pourrait survenir? • Que comprends-tu? • Comment vis-tu cela? • Que ressens-tu? • Quelles sont tes attentes et celles de ton patron? • Quels sont tes besoins? • Qu'est-ce qui te fait hésiter? • Quelles sont tes peurs? • Quelle serait ton approche? • Quelles sont les solutions auxquelles tu as pensé? • Si tu te mets dans la peau de l'autre personne... • Quelles sont tes forces? • Quelles sont tes faiblesses? • Face à la situation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Quel est ton niveau d'énergie? ○ Quelles sont tes motivations? ○ Quels sont tes délais? ○ Quelles sont tes zones de contrôle? • Quelle est la chose la plus importante que tu aies apprise, comprise ou découverte jusqu'à présent? • Que retires-tu des opinions diverses exprimées? | <ul style="list-style-type: none"> • Que faudrait-il pour provoquer un changement dans la manière dont cette question est perçue? • Que pourrait-il arriver qui te permettrait de te sentir pleinement engagé et dynamisé par ta situation? • Qu'est-il possible de faire et pour qui est-ce important? (Plutôt que « Qu'est-ce qui ne marche pas et qui est responsable? ») • Comment lier le problème au contexte actuel-circonstances? • Quelle est la structure? • Quelles sont les règles, normes en place? • Quels sont les niveaux de pouvoir des acteurs? • Qui sont tes alliés, tes opposants? • Quels sont les obstacles, embûches? • Parle-moi de la culture organisationnelle. • Quels sont les processus de prise de décision? • Quel est le style de la communication dans l'organisation? • Quel est le rôle du syndicat? |