

Boîte à outils

FICHE OUTIL N°8

« Le questionnement »

Description :

L'une des clés de la réussite d'un entretien, est le questionnement.

La qualité de la réponse dépend, souvent, de la qualité de la question !

Mener un entretien, suppose de poser des questions ce qui n'est pas un exercice naturel pour tout le monde. Cette pratique fait aussi appel à quelques techniques.

Lors d'un entretien, poser des questions est essentiel pour découvrir et comprendre les attentes de son interlocuteur mais ne sert (presque) à rien sans écoute active.

Deux types de questionnement existent : ouvert et fermé.

Objectif : Connaître et appréhender les deux types de questionnements, utiles lors d'un entretien : ouvert et fermé

Cible : Tout public

Outil / Matériel : Néant

Boîte à outils



Avantages / inconvénients

	Questions FERMEES	Questions OUVERTES
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Forme la plus courte et la plus concise • Formulées pour une réponse courte : un ou deux mots • Fixe à l'avance le type de réponse (approbation/désapprobation : oui/non) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne prévoient pas la réponse • Laisserent l'entière liberté de s'exprimer • Si bien formulées, permettent d'aborder n'importe quel sujet pour rassembler toutes les informations souhaitées • Mettent à l'aise et valorisent l'interlocuteur • Offrent la possibilité d'explorer la sphère affective
Inconvénients	<ul style="list-style-type: none"> • Inefficaces pour recueillir des renseignements détaillés ou des explications • N'ouvrent pas la possibilité de s'exprimer ou de parler • Peuvent être frustrantes pour celui à qui elles s'adressent 	<ul style="list-style-type: none"> • Si c'est un bavard, il faut limiter ce type de questions pour maîtriser le temps de l'entretien • La difficulté peut résider dans la capacité de chacun de formuler des questions ouvertes
En résumé	<ul style="list-style-type: none"> • Rompent la communication et ne laissent aucune échappatoire à l'interlocuteur, mais permettent de valider ou vérifier une information sur un sujet donné. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'interlocuteur a toute liberté pour répondre, il n'est pas bridé par les réponses prédéfinies, sa réponse est plus spontanée. En cas de bavard, oser l'interrompre. • La facilité serait de démarrer la phrase par « qui / que / quoi / comment / pourquoi », plutôt que « est-ce que ».
→	Elles appellent une réponse précise	Elles appellent une réponse explicative

Boîte à outils

ANNEXE

Boîte à questions ouvertes

- Dites-moi, que pensez-vous de cela?
- Qu'as-tu compris de notre échange ?
- Qu'aimez-vous de cette idée?
- Pourquoi suggérez-vous cela?
- Comment planifiez-vous d'y arriver?
- D'après vous, qu'arrivera-t-il maintenant?
- Comment changeriez-vous les choses?
- Que souhaitez-vous qu'il se passe?
- Qu'est-ce qui cause le problème?
- Quel est le meilleur scénario possible?
- Pourquoi avez-vous décidé d'entamer cette démarche ?
- Que pensez-vous de la dernière réunion ?
- A votre avis, quelles sont les qualités requises pour ce poste ?
- Que connaissez-vous cette question à ce stade ?
- Quels contacts avez-vous eu pour notre projet ?
- Et toi, tu en penses quoi ?
- Que ferais-tu dans cette situation ?
- Qu'arriverait-il si...
- Que pensez-vous de...
- De quelle façon...
- Parlez-moi de...
- Que feriez-vous...
- Comment pouvons-nous...
- Comment avez-vous...
- Quelles sont vos impressions au sujet de...
- Pourquoi ?
- Que voulez-vous dire?
- Et si...
- Expliquez-moi...
- Que pensez-vous de...
- Pouvez-vous exposer plus en détails...
- Dites-m'en davantage sur...



Visio'RH

Management : Comment recréer le collectif ?

Boîte à outils

Boîte à questions fermées

- Avez-vous répondu à mon mail ?
- Avez-vous une date de rendez-vous ?
- Avez-vous fait l'analyse demandée ?
- Savez-vous s'il y a d'autres candidats ?
- Est-ce que la formation démarre bientôt ?
- Avez-vous reçu mon invitation ?
- Etes-vous disposé à organiser cette réunion ?
- Etc.