

20 mai 2014

La questiologie : l'art de poser la bonne question...au bon moment



Sessi Hounkanrin
mailto:sessi@coachingopluriel.com

Que diriez-vous d'apprendre à maîtriser l'art de poser les bonnes questions ?

D'améliorer votre capacité à questionner davantage et à affirmer beaucoup moins [\[1\]](#)? De devenir de plus en plus habile à poser la bonne question au bon moment ?

C'est ce que propose Frédéric Falisse, un spécialiste de la communication avec sa méthodologie qu'il appelle la questiologie.

Évidemment, le questionnement efficace est une des 11 compétences essentielles du coach prônées par l'International Coach Federation.

Il y a donc de nombreux avantages à pratiquer efficacement l'art de poser de bonnes questions.

Savoir poser de bonnes questions, c'est apprendre à :

- Affiner la qualité, la profondeur et la pertinence de son écoute;
- Accompagner par des questions, plutôt que d'imposer ses propres réponses par l'argumentation et les techniques de persuasion;
- Passer de l'innovation individuelle à la co-création et à une collaboration plus abondante et innovante;
- Gagner l'implication de ses interlocuteurs et co-élaborer une solution gagnante-gagnante;
- Optimiser ses capacités à développer les potentiels;
- Et finalement renforcer son leadership personnel, professionnel et entrepreneurial ainsi que sa capacité à se mettre en mouvement.

Selon moi, poser une question est un acte audacieux, c'est oser aller à la rencontre de ce que l'on ne sait pas. Questionner efficacement, c'est oser ouvrir un champ de possibilités, des perspectives nouvelles et des alternatives qui n'existaient pas auparavant. C'est accepter de lâcher prise sur une volonté obsessionnelle de contrôle (conversations, situations, relations...).

Pour Frédéric Falisse, « c'est reconnaître que l'on ne sait pas. Poser une question est aussi synonyme de vulnérabilité. Qui aime se sentir vulnérable? Qui aime reconnaître qu'il ne sait pas? » dit-il.

En effet, poser une question dont on a déjà la réponse est rarement intéressant et plutôt improductif lorsque l'on veut avancer et aller plus loin. Alors que s'atteler à questionner différemment (c'est-à-dire autrement que pour valider sa propre carte du monde) est un acte courageux et profond.

La questiologie est à la fois une technique astucieuse qui permet de créer, multiplier, sélectionner les bonnes questions à poser en fonction de l'interlocuteur, de la situation et de l'objectif, mais aussi une grille, simple d'application, sur les processus et enjeux de communication.

Frédéric Falisse révèle que nous n'utilisons généralement que 15 % de nos possibilités à poser des questions.

L'une des raisons évoquées pour lesquelles nous utilisons si peu notre capacité à poser des questions est que pendant toute la période de notre éducation primaire, nous avons été formés à ce que le professeur nous pose des questions, et que nous lui donnions la « bonne » réponse, l'unique « bonne réponse », au risque d'être mal notés et considérés. Qui aime prendre le risque d'être mal évalué ? Non seulement, nous ne sommes pas naturellement à l'aise avec les questions, mais en plus nous n'avons pas été formés pour les maîtriser.

L'un des domaines d'application de la questiologie est la résolution de conflits et de malentendus, ou lorsque nous faisons face à des situations de blocage, d'enlèvement, en matière de communication.

Il vous est peut-être déjà arrivé de gaspiller votre temps, votre énergie à tenter de convaincre quelqu'un qui restait solidement campé sur ses positions.... Vous souvenez-vous que vous étiez désespérément en train de vous débattre pour faire entendre votre voix sans pouvoir aucunement lâcher prise ?

Vous avez sûrement constaté que la communication avec votre interlocuteur tournait en rond ou s'enlisait dans des répétitions, des argumentations ou des justifications sans issue.

S'est alors installée, une situation de dialogue de sourds où chacun des interlocuteurs était persuadé d'avoir raison ou cherchait à convaincre l'autre. Résultat final : aucune écoute véritable!

Poser de bonnes questions permet de renouer un dialogue rompu ou de sortir d'une impasse communicationnelle, en un clin d'œil.

Lorsque vous faites face à ce genre de situation, il est intéressant de s'arrêter un instant et d'adopter une posture plus consciente de ce qui est en train de se dérouler.

Vous pouvez tenter de répondre à l'une ou l'autre de ces quatre questions en utilisant chacun des quatre locus enseignés en questiologie:

- Qu'est-ce qui se passe ici et maintenant ? (Observateur)
- A quoi suis-je en train de participer? (Acteur)
- Comment je me sens à l'intérieur de moi? cela me convient-il? Comment j'aimerais me sentir? (introspectif)
- Qu'est ce qui doit se produire pour amener cette conversation à un autre niveau ou pour améliorer le climat de notre discussion? (Méta)

Si vous souhaitez développer votre capacité à faire émerger des solutions créatives , tout en consolidant la qualité de vos relations, stimuler l'implication et la participation de vos interlocuteurs, ou encore améliorer votre aisance communicationnelle en y ajoutant plus de pertinence et de leadership, alors la questiologie peut s'avérer un outil de développement très utile.

[1]. D'après une expression utilisée par Marilee Adams dans l'un de ses ouvrages.