

L'entretien : formulation des questions, écoute et reformulation

A- Formulation de questions :

1. Quand poser des questions ?

- Obtenir une information
- Sonder un interlocuteur
- Changer de rythme quand le débat s'enlise
- Faire progresser une idée ou un projet
- Faire réfléchir
- Contrer un mouvement d'humeur ou d'hostilité
- Soutenir un timide ou calmer un bavard en reprenant la main
- Comblé un silence

2. Les types de questions

| Type | Objectif | Exemple | Avantage | Inconvénient |
|----------------|---|--|--|--|
| Fermée | <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir une réponse courte et claire : oui ou non (ou assimilable). - Obtenir une information précise. - Inquiéter l'interlocuteur. | <p>Elle commence par un verbe ou par est-ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - (est-ce que) vous pensez que ... ? - Pensez-vous que... ? | <ul style="list-style-type: none"> - Elles permettent de donner un coup de fouet à un débat qui s'enlise, de par le rythme. - Elles n'exigent que peu de concentration de la part des auditeurs. - On obtient assez facilement la réponse qu'on cherche. - Elles peuvent aisément déstabiliser un adversaire dans un débat, car la maîtrise en revient au questionneur. - Elles permettent de conclure positivement quand l'animateur les pose en rafale aux participants à un débat, en faisant en sorte, par le choix du sujet et du questionné, que toutes les questions soient positives. | <ul style="list-style-type: none"> - Par leur facilité, on en abuse parfois, et le jeu crée alors une forme de blocage de toute vraie discussion. - Elles fondent le développement d'une ambiance d'agressivité. |
| Ouverte | <ul style="list-style-type: none"> - Obtenir une réponse longue, détaillée, argumentée, complète. - Demander à l'interlocuteur de s'exprimer sur ses idées. | <p>Elle commence par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - pourquoi, comment, que, où, quand, quel... - que pensez-vous de... ? - pourquoi pensez-vous que... ? - quelles solutions préconisez-vous ? | <ul style="list-style-type: none"> - Elles donnent à réfléchir. Ce sont celles qui nourrissent le plus un débat d'idées. - Elles permettent de découvrir l'interlocuteur. - Elles entraînent une réponse qui engage en profondeur. - Elles génèrent de la détente et de l'intimité dans une conversation. | <ul style="list-style-type: none"> - Elles risquent de mettre un débat hors sujet : c'est la personne qui répond qui maîtrise la parole, donc le contenu. - Elles peuvent gêner l'objectif d'aboutir à une conclusion ou un accord dans un temps rapide. |

| Type | Objectif | Exemple | Avantage | Inconvénient |
|--------------------|---|--|---|--|
| Relais | - Appeler à la rescousse un tiers, à un moment difficile. - Citer un expert parfaitement crédible. | - Profitons, sur ce point, de la présence de X pour lui demander son avis. - Que pensez-vous alors de la théorie de X, prix Nobel, qui affirme, au contraire de ce que vous dites, que... ? | - Nourrit parfaitement l'argumentaire, sur le fond comme sur la forme. | - Ne peut être utilisée en permanence. |
| Echo | - Renvoyer la balle à l'interlocuteur qui vous critique sur un point, l'obliger à reformuler. | - Que voulez-vous dire par le fait que je ne suis pas crédible sur le point X ? | - Permet de patienter avant de tenter de reprendre la main. | - Signe qu'on est dominé, si on doit l'utiliser souvent. |
| Alternative | - Demander à un interlocuteur de faire un choix, en général sur un point précis du débat. — - C'est un cas particulier de question fermée. | - Préférez-vous X ou Y ? | Cf. question fermée. | Cf. question fermée. |
| Relance | - Obtenir des détails ou une précision. - Demander une clarification. - Obliger à reformuler. - Faire valider. | - Vous affirmez donc que... - Autre technique : laisser l'interlocuteur épuiser son sujet et son argumentation, puis simplement reformuler sur un ton interrogatif ses deux ou trois derniers mots. | - Faire parler l'interlocuteur, sans esprit polémique, au contraire puisque la question est toujours construite à chaud sur la réponse précédente de l'interlocuteur. - Evite tout conflit. - Relance ou entretient un dialogue difficile avec un interlocuteur peu loquace. - Bonne issue de secours. | - Inadaptée pour le participant à un débat contradictoire : réservé à l'animateur, à celui qui fait parler les autres. - Peut agacer le public si elle est utilisée systématiquement. |

B- Ecoute et reformulation :

1. Quoi reformuler ?

Des faits, des opinions, des idées, des sentiments.

2. Comment reformuler ?

➤ La reformulation résumé (ou synthèse)

Réexprime l'essentiel de ce que vient de dire votre interlocuteur ou de ce qui a été dit jusqu'à présent. « *En résumé, vous pensez que...* ».

➤ La reformulation reflet (ou miroir)

Consiste à répéter en des termes équivalents ce que vient de dire votre interlocuteur. « *Selon vous...* », « *Si j'ai bien compris...* », « *A votre avis...* ».

➤ La reformulation recentrage (ou clarification)

Vise à clarifier le sens des propos de votre interlocuteur en mettant l'accent sur ce qui est le plus important. « *Pour vous, l'essentiel...* », « *Ce qui vous semble important, c'est...* ».

➤ La reformulation transformation

Traduit les propos de votre interlocuteur sous un autre point de vue sans les interpréter. « *Autrement dit...* », « *Cela revient à...* ».

A l'extrême, elle inverse le point de vue, renverse le rapport fond-forme :

« *Je suis le seule à être capable de suivre le dossier x* ».

« *Autrement dit, les autres n'en sont pas capables* », (reformulation transformation).

Pour faciliter l'intervention de votre interlocuteur après votre reformulation, vous pouvez exprimer celle-ci sous forme interrogative.

Après chaque reformulation, vous devez attendre que votre interlocuteur confirme, infirme ou corrige votre reformulation.