

Comment poser des questions

Cette semaine, nous traiterons d'un autre aspect de la communication : comment poser des questions.

Manon entre dans la pièce en refermant la porte violemment. En tremblant des doigts, elle s'empresse à classer des documents et friponne des feuilles. De plus, elle frappe sur le bureau lorsqu'elle ramasse ses documents.

Je la regarde et lui demande : «*Est-ce que ça va Manon ?*» La question est pertinente parce qu'elle est ouverte. Si j'ajoute quelques observations, elle devient encore plus pertinente : «*Je vois que tu frappes sur le bureau ; tu friponnes des feuilles ; est-ce que ça va ?*» Si je lui demandais : «*Qu'est ce qui ne va pas*» alors, j'interprèterais que quelque chose ne va pas. Pour demeurer objectif, il est préférable de demander «*Est ce que ça va ?*» ou encore «*Je vois que tu friponnes des feuilles ; qu'est ce qui se passe ?*».

Un autre point à soulever est que lorsque nous posons des questions, il est important de garder un ton neutre et d'éviter les généralités. Par exemple, si je suis fortement irrité par quelqu'un et que je lui demande : «*Pourquoi refuses-tu toujours de faire du surtemps ?*» À ce moment, je généralise en mentionnant qu'il refuse toujours de faire du surtemps. Il peut très bien me répondre : «*La semaine dernière, je suis resté une heure de plus pour terminer une commande*» et automatiquement, il réfute mon affirmation. Le but de discuter avec quelqu'un ne devrait pas être «d'avoir raison» et que «l'autre ait tort» parce que cela ne mène à rien. Il s'agit plutôt de chercher un terrain d'entente. De plus, dans la question énoncée ci-haut, il est écrit que je suis fortement irrité en posant cette question. Or, une question devrait être neutre, curieuse et ouverte. Si mon ton de voix traduit une frustration, il a fort à parier que le récepteur de ma question se sente coincé et essaie d'éviter le conflit. Ainsi, il est préférable d'attendre d'être plus calme pour questionner quelqu'un afin que nous soyons réellement ouvert et curieux d'apprendre la réponse.

Poser des questions ne doit jamais être un moyen de tendre des pièges aux gens ou d'évaluer la qualité de leurs réponses. Les gens qui posent des questions en ce sens sème la discorde et la confusion. Ex : «*Pourquoi as-tu envoyé ce message par fax plutôt que par courriel ?*» Un employé se faisant poser une telle question ne peut savoir quoi répondre puisque son patron l'accuse automatiquement d'avoir fait une erreur.

En terminant sur ce point, n'oubliez pas que dans le domaine de la communication, le non-verbal est plus important que le verbal. Il est donc primordial que nous conservions une attitude d'ouverture envers l'autre. Celui qui manifeste une attitude d'ouverture face aux autres aura plus de succès à bâtir de bonnes relations que celui qui pratique les techniques de communication de façon mécanique sans accorder d'importance à son attitude. Sur ce, bon succès !

Article par Benoît Jacques, bjacques@optimusperformance.ca