

Fiche outil : Questionnement et reformulation

Dans nos métiers d'oralité, on a appris à bien parler. Mais l'écoute mérite tout autant d'effort pour être dans la relation à l'autre. Pour bien répondre à ses publics, il faut les écouter.

Ecouter signifie être réceptif à ce qui se passe ici et maintenant.

En terme de **posture**, l'écoute va se caractériser par

- Des regards, des sourires, des gestes ouverts adressés vers les publics
- Une place laissée aux silences

Dans le **verbal**, les principaux moments d'écoute des publics interviennent lors des échanges de questions-réponses.

Le questionnement

L'acte de questionnement de ses publics a trois principaux **objectifs** :

- **Savoir**. On cherche à obtenir des informations qu'on ne connaît pas soi-même. Par exemple, les attentes des publics, leurs expériences.
- **Vérifier**. On a déjà une idée mais on demande à ses publics de la valider. Par exemple : les connaissances préalables et préconceptions, leur emploi du temps.
- **Tester** la compréhension.

Les questions dites **rhétoriques** n'attendent pas de réponses. Elles permettent de dynamiser le discours, de partager une réflexion en cours. Attention cependant à ne pas les multiplier. L'effet serait contre-productif, les publics se sentant mis à l'écart des échanges.

Que questionner ?

Suivant les informations que vous souhaitez récupérer, le public, le contexte, vous pouvez interroger vos publics sur :

- Leurs **connaissances**.
- Leurs **intuitions**, croyances, ressentis
- Leurs **expériences**.

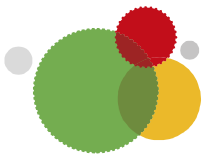
Trop de questions précises sur les connaissances, notamment pour des publics adultes, ou ayant un rapport au savoir délicat, peut les mettre en difficulté, créer de l'anxiété et rompre le dialogue. En privilégiant les intuitions ou les expériences, vous vous positionnez dans une posture d'écoute, non jugeante.

Quel type de question adopter ?

- **Questions informatives**, qui attendent une réponse précise. (**Qui, Quoi, Où, Quand**). Attention, quand vous attendez une information précise, évitez les formulations en « est-ce que ». Par exemple « est-ce que vous voulez essayer ? », devient « qui veut essayer ? »
- **Questions ouvertes**, permettent d'ordonner la pensée. Elles n'attendent pas une réponse unique. Elles ne reposent pas sur des faits mais sur des impressions, et nécessitent de prendre du temps pour répondre. Elles commencent souvent par Comment, Pourquoi.
- **Questions fermées**, en oui/non, permettent de se mettre d'accord sur des faits précis. Elles commencent généralement par un verbe conjugué « avez-vous », « choisissez-vous »...
- **Questions à choix multiples**, permettent d'apporter des nouvelles idées.

A quoi ça sert ?

- Favoriser un espace d'échange et de dialogue
- Comprendre et se faire comprendre



La reformulation

Suite à une intervention d'une personne du public, les médiateurs.rices ont intérêt à reformuler. La reformulation consiste à dire dans ses propres termes ce qu'on a compris avant de réagir ou répondre.

Elle permet

- De faire entendre à tout l'auditoire
- De résumer. On prend l'essentiel des propos, en synthétisant.
- De clarifier. Quand l'intervention est confuse ou incomplète, on pourra préciser ses propos.
- De recentrer. En cas de digression, de hors sujet, la reformulation permet de revenir au sujet traité.
- D'interpréter. En utilisant des formules comme « en d'autres termes », on exprime ce que, selon nous, l'interlocuteur.trice n'a pas réussi à exprimer.
- De comprendre le sens que la personne met derrière un mot. Ce sens peut être différent du nôtre.

Cette reformulation se fait à haute voix pour que tout le public en profite, et nécessite la validation de la personne ayant pris la parole, afin qu'elle n'ait pas l'impression qu'on détourne ou interprète ses propos.

Les questions bêtes ?

Accepter une question hors-sujet permet de valoriser les publics et apporte plus que le déroulé logique de votre discours.

Les personnes présentes à votre animation peuvent avoir des attentes différentes de vos objectifs personnels. Dans les études de publics, il ressort que le motif de satisfaction principal réside en une rencontre humaine.

Une question qu'on ressent comme hors sujet peut être simplement mal comprise. Faites reformuler, investiguez pour clarifier.

Les questions à éviter

Proscrivez les questions « suggestives » qui biaisent les réponses. Par exemple :

- Questions qui contiennent la réponse
- Affirmations interrogatives
(*vous avez compris ?*)
- Affirmations interro-négatives
(*vous n'avez pas de question ?*)

Attention également aux questions qui font passer l'autre pour ignorant.e.