

Questionner, Interroger et Répondre dans le cadre des ateliers participatifs

Bachir KANOUTE, Juillet 2011

Les notions d'interroger et de questionner sont souvent confondues :

- **Interroger** c'est vouloir contrôler, vérifier l'écoute, la compréhension, la mémorisation. Le formateur connaît les réponses aux questions qu'il pose, questions qui sont pour lui un moyen de mieux assurer sa maîtrise du groupe de participants
- **Questionner** c'est faire émerger des informations que l'apprenant seul possède (*Comment a-t-il procédé? A quoi pense-t-il? Qu'a-t-il ressenti? A partir de quels indices a-t-il pris la décision de s'arrêter?*) Questionner c'est aussi faire participer, favoriser l'expression pour infléchir le contenu, le déroulement. Les questions permettent de redonner aux participants une place et une influence.

Types de questions

Poser des questions paraît être une activité simple. En réalité les questions sont multiples et se différencient par :

La forme

Questions fermées proposant une seule alternative : oui/non, réponse fausse... (*Est-ce que la séance de formation a eu des objectifs pédagogiques clairs? Ce type de question entraîne une réponse dirigée et précise.*)

Questions ouvertes : (*A votre avis quelles sont les caractéristiques de formation des adultes?*) Cette question permet une expression, des points de vue, des expériences ou des représentants.

Le destinataire

Question à la cantonade (posée à tous distinctement). En général, elle équivaut à donner la parole à ceux qui ont l'habitude de s'exprimer.

Question à un destinataire cible (*Madame X.*) Elle peut faciliter l'expression de quelqu'un qui hésite à intervenir, mais elle peut bloquer celui qui a des difficultés sur le sujet ou à l'égard du groupe.

Le contenu

Questions centrées sur les apports du formateur. Elles servent à vérifier la compréhension mais peuvent donner l'impression d'un contrôle scolaire.

Questions centrées sur l'expérience des apprenants. Elles les invitent à s'exprimer sur ce qu'eux seuls connaissent.

Dérives

La question rhétorique : celle qui n'attend aucune réponse (*croyez-vous que sans formation nous aurions été si performants? Bien sur que non.*)

La question devinette : faire dire à l'interlocuteur exactement ce que l'on a en tête (*Il y a 4 styles du formateur, savez vous lesquels?*)

La question inquisitrice : cerner l'interlocuteur de telle façon qu'il ne peut pas ne pas répondre (*Madame X. Je vois que vous n'étiez pas d'accord, je vous prie de vous expliquer*).

La question manipulatrice : entraîner quelqu'un à prendre une position qu'il rejette en réalité (*tous sont d'accord de ne pas fumer, j'espère que vous Madame, vous l'êtes ?*).

Répondre aux questions

Souvent le formateur est heureux des questions qu'on lui pose et il s'empresse d'y répondre. Mais parfois face à une question, il convient plutôt de :

- Faire reformuler pour permettre au groupe de faire sienne de la question posée
- Proposer à un membre du groupe d'y répondre plus tard (à la fin de l'exposé ou en même temps qu'à d'autres questions)
- Ecarter la question comme hors sujet.

Quand aux questions pièges (celles auxquelles le formateur ne peut répondre) cessons d'en faire une obsession parce qu'en général ce n'est pas la préoccupation des participants et qu'il n'y a aucune honte à ignorer certains points et à le dire.

Alternatives aux questions

La question n'est pas toujours la meilleure façon de favoriser l'expression. D'autres moyens sont aussi ou plus efficaces :

- Lancer une affirmation et la mettre en discussion
- Manifester son étonnement
- Inviter à rédiger une phrase, à énoncer trois mots à propos des thèmes
- Accepter des temps de silence

Reformuler

C'est redire dans une forme plus ou moins proche, ce que l'interlocuteur vient d'exprimer.

Cette technique est un des outils de l'écoute active. Elle a un triple intérêt. Elle permet :

- A l'interlocuteur d'aller au bout de ce qu'il veut exprimer, de le préciser, de le clarifier,
- Au formateur, d'entrer dans les préoccupations et la démarche de l'apprenant,
- Au groupe de s'approprier, ce qui vient d'être dit.

La reformulation peut prendre différentes formes qui en changent la portée. Un participant dit : « *je ne comprends pas qu'on ait tant de questions à se poser pour préparer un concours. Cela doit tuer la créativité* ».

La reformulation miroir

On redit ce qui a été dit en ce centrant sur l'essentiel. Cette forme permet au formateur de vérifier qu'il a bien compris l'essentiel et de centrer les autres participants sur l'essentiel. Le formateur reformule ainsi l'exemple choisi : *"Si je vous comprends bien, vous étiez surpris par le nombre d'éléments à prendre en compte dans la préparation d'une séance de formation"*.

La reformulation clarification

On s'éloigne de l'expression de l'interlocuteur pour l'emmener à aller plus loin, à être plus précis. Dans l'exemple précédent, le formateur pourra répondre : *"Vous soulevez en réalité deux questions. D'abord, est-ce indispensable de se poser toutes ces questions ? Ensuite, comment rester naturel dans une telle démarche ?* Cette reformulation permet de distinguer deux aspects qui n'attendent pas la même réponse.

La reformulation inversée

Exprime un point de vue complémentaire : *“Vous suggérez une démarche plus souple qui privilégierait l'improvisation”*. Cette modalité peut aller jusqu'à la caricature en vue de susciter une réaction : *“En somme, vous seriez partisan de vous laissez guider par votre flair et votre spontanéité”* pour faciliter l'expression de l'interlocuteur, la reformulation peut être sous forme interrogative : *“Iriez-vous jusqu'à dire qu'il suffit de savoir ce qu'on a dit pour l'exprimer de façon claire pour tous ?”*

Pousser trop loin la reformulation peut sembler un jeu rhétorique. En réalité, pour le formateur débutant, la reformulation est un excellent entraînement à une écoute attentive de la parole des participants. Combien de fois voit-on le formateur se précipiter à répondre, à corriger sans avoir le temps de comprendre, sans avoir veillé à ce que tout le groupe suive la progression des échanges !

La reformulation peut être sollicitée par le formateur auprès des membres du groupe : *“Quelqu'un peut-il reformuler la proposition ? Redire l'explication donnée par X ? C'est un moyen pour clarifier les débats et pour faciliter une prise en compte des différents points de vue.*