

# Poser des questions et savoir écouter

## Poser la bonne question

Poser la bonne question est le moyen le plus efficace d'entamer et d'entretenir une conversation. Une question percutante suscitera l'intérêt et la curiosité des participants, et les invitera à explorer davantage.

## Formuler une question percutante

- › Une question percutante insuffle de l'énergie et met l'accent sur l'essentiel. Les meilleures questions sont des questions ouvertes et non celles auxquelles on peut répondre simplement par « oui » ou « non ».
- › Une bonne question suscite la curiosité. Elle ne favorise pas nécessairement la résolution de problèmes ou l'action immédiate.
- › Une question percutante donne naissance à de bonnes idées et à des possibilités.
- › Testez vos questions auprès de personnes clés qui aideront à l'organisation de votre séance ou qui y participeront. La question retient-elle leur attention? Leur donne-t-elle de l'énergie?

## En quoi consiste une question percutante?

### Une question percutante...

- › est simple et claire (p. ex., « Comment réagissez-vous à l'idée proposée? »);
- › suscite la réflexion (p. ex., « Et si nous ne faisons rien? »);
- › transmet de l'énergie (p. ex., « Qu'est-ce qui vous enthousiasme dans cette proposition? »);
- › focalise la discussion (p. ex., « Quelles sont les trois prochaines étapes clés à suivre? »);
- › remet en question les hypothèses (p. ex., « Quel est le pire scénario? »);
- › ouvre de nouvelles possibilités : (p. ex., « Si nous avions une baguette magique, que demanderions-nous? »);
- › soulève de nouvelles questions : (p. ex., « Que pourrions-nous faire d'autre pour que ça marche? »).



## Listening Well

The goal of active listening is to really hear and understand what a person is saying to you.

Most important is to focus on what is being said and how it is being said. Do not allow distractions like your own thoughts, your phone or incoming emails when you are listening. Listen to the other person's tone and notice their body language.

To ensure that the person who is speaking knows they are being listened to, it helps to provide non-verbal or verbal cues to them.

To ensure you have understood what the other person has said, you can paraphrase or summarize what you have heard and ask for confirmation.

If action is needed as a follow up to the conversation, be sure that both/all people in the conversation understand and are (hopefully!) in agreement about next steps.

