**LES QUESTIONS EN COACHING**

**Utiliser les questions pour :**

* Recueillir des informations
* Permettre à l’apprenti de réfléchir et de trouver des solutions par lui-même

**2 grands types de questions :**

**Questions fermées :**

Les questions fermées servent à :

* vérifier/valider quelque chose de précis.

Ce sont des questions qui commencent souvent par :

* Est-ce que ?
* Vas-tu ?
* Peux-tu … ?

On y répond par oui ou par non.

**Exemples de questions fermées :**

* Est-ce que tu as rédigé cette lettre ?
* Est-ce que tu as pensé à regarder ce modèle ?

**Questions ouvertes :**

Les questions ouvertes servent à :

* Ouvrir la discussion
* Obtenir une information nouvelle (qui n’est pas dans la question)
* Permettre à l’autre de réfléchir
* Trouver ses propres solutions
* Exprimer ses ressentis et de se sentir en confiance.

Il faut souvent un temps de pause avant de pouvoir répondre à la question. Vous ne pouvez pas connaître par avance la réponse à la question que vous posez.

Les questions ouvertes commencent par :

* CQQCOQPQ
  + Comment
  + qui (avec qui)
  + quoi (de quoi aurais-tu besoin pour)
  + combien
  + où
  + quand
  + pour quelles raisons.

**Attention à la question qui commence par « pourquoi » ?**

Elle entraîne toujours une réponse de justification (parce-que) et empêche la personne de réfléchir aux véritables raisons pour lesquelles elle a fait telle ou telle chose => quelles sont les raisons qui vous ont fait choisir telle méthode par ex.

**Observation**

* Où en es-tu ?
* Comment est-ce que t’y es pris pour faire ce travail ?
* Qu’est-ce que tu as fait en premier ? Et ensuite ?
* Sur quoi est-ce que tu t’es concentré ?
* Qu’est-ce qui était le plus important pour toi ?
* Qu’est-ce que tu as utilisé comme modèle/outil… ?
* Où est-ce que tu as trouvé des informations ?
* Comment te sens-tu ?

**Réflexion**

* Qu’en penses-tu ?
* Qu’est-ce que tu sais déjà à ce sujet ?
* Qu’est-ce qui a bien marché/ qu’est-ce que tu as réussi à faire ?
* Qu’est-ce qui a été le plus difficile ?
* Qu’est-ce que tu as déjà réussi à faire par le passé qui pourrait t’aider à faire ce travail ?
* Comment est-ce que tu évalues ton travail ? par ex. de 1 à 10 sur l’échelle de satisfaction
* Si c’était à refaire, comment est-ce que tu t’y prendrais ? A quoi ferais-tu attention ?
* Quels sont les avantages de la méthode que tu as choisie ? les inconvénients ?

**Décision**

* Quelles sont tes options ?
* Qu’est-ce que tu vas faire maintenant ?
* Qu’est-ce que tu as retenu de ... ?

**Action**

* De quoi aurais-tu besoin pour … ?
* Comment vas-tu t’y prendre ?
* Quelles sont les étapes nécessaires pour accomplir cette tâche ?
* Qui pourrait t’aider ? Où est-ce que tu pourrais trouver des informations ?
* Par quoi vas-tu commencer ?
* Quel résultat veux-tu obtenir ?
* De combien de temps as-tu besoin pour le faire ?

**Créativité**

* Comment pourrais-tu faire pour …, faire, commencer, améliorer… ?
* Imagine que… tu sois le client ? tu sois à ma place… ?
* Quelles autres idées as-tu ? Quoi d’autre ?

**Et toujours :**

* COMMENT EST-CE QUE JE POURRAIS T’AIDER ?
* Les silences et les interjections (et …? et quoi d’autre …? c'est-à-dire ? et puis ?) pour laisser le temps de réfléchir ou les questions pour clarifier ou approfondir (Qu’est-ce que tu veux dire par là ? Quand tu dis “...” qu’est-ce que tu veux dire concrètement ?)
* Résistez à la tentation de donner la réponse à vos propres questions.
* Et n’oubliez pas d’écouter les réponses !!
* Poser une question, c’est lâcher prise