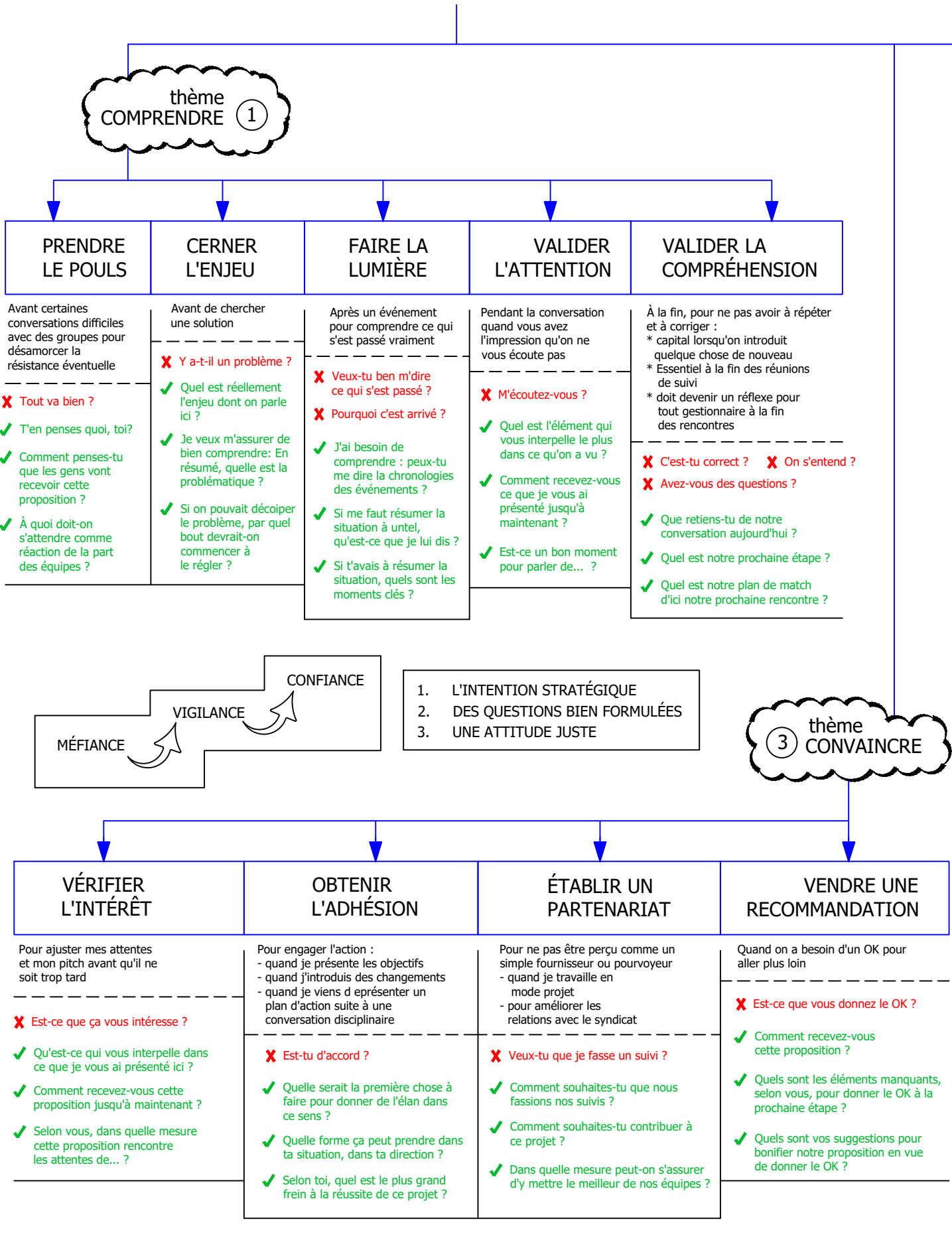


(4x) INTENTIONS STRATÉGIQUES

Comprendre
Améliorer
Convaincre
Faire réfléchir

L'art de la Question, Isabelle Lord, Éditeur Gestionnaires Inspirants
Résumé par : Linda Lemieux



LORSQUE LA CONVERSATION DÉRAPE ...

✗ Ce n'est pas de cela qu'il s'agit (rappel à l'ordre)

✓ C'est quoi l'enjeu / Quel est l'enjeu dont on parle ici ? ... (contribue à préserver l'ouverture)

STIMULER L'ENGAGEMENT

✓ Comment comptes-tu t'y prendre ?

"Comment" renvoie à l'expérience de mon interlocuteur

✓ Qu'est-ce que tu comptes faire à partir de maintenant ?

DEMANDER DES PRÉCISIONS

✗ Est-ce que cette recommandation nous aidera à atteindre notre objectif ?

✓ Dans quelle mesure cette recommandation nous aidera à atteindre notre objectif ?

Engage davantage l'interlocuteur, l'oblige à réfléchir et l'incite à démontrer son expertise

✗ Qu'est-ce que tu en pense ?

✓ Comment penses-tu que ... ?

~~EST-CE QUE~~

✗ Est-ce que tu vois autre chose ?

Réponse trop souvent : NON

QU'EST-CE QUE

✓ Qu'est-ce que tu vois d'autre ?

Force à réfléchir, et le dialogue peut continuer

~~POURQUOI~~

✗ Pourquoi t'as choisi ...

✗ Pourquoi t'as fait ...

Emmène l'autre à se justifier; le met sur la défensive; Contamine une conversation

QU'EST-CE QUE

✓ Qu'est-ce qui t'a emmené à ... ?

APPEL À L'OUVERTURE; AU DIALOGUE

✓ J'aimerais t'entendre là-dessus ?

✓ Peux-tu m'en dire davantage ?

FAIRE RÉFLÉCHIR QUON QUI EST DÉJÀ SUR LA BONNE PISTE RELANCER LE DIALOGUE QUAND LES RÉPONSES SONT INCOMPLÈTES L'ENTRETIEN SEMBLE DANS UNE IMPASSE

✓ Quoi d'autre ?

ALLUME L'INTELLIGENCE DE L'INTERLOCUTEUR VALORISE SON EXPERTISE ET SA PERSONNE BON POINT DE DÉPART POUR AMÉLIORER QUELQUE CHOSE

✓ Selon toi... ?

CULTIVER LA COLLABORATION

✗ Retourne faire tes devoirs...

✓ Quelles sont les autres alternatives qu'on n'a pas considérés qui nous permettraient d'atteindre encore mieux notre objectif ?

ÉVALUATION D'UN PROBLÈME (GRADATION)

✓ Sur une échelle de 1 à 10... prendre le pouls, Cerner un enjeu

PRÉCAUTION OPRATOIRE

Courte phrase qui amène la question en douceur ou qui la place dans son contexte

✓ Une question que je me pose...

✓ Selon ma compréhension, telle chose semble être un irritant. Comment vois-tu...

✓ C'est important pour moi de t'entendre. Comment souhaites-tu...

✓ Si je résume, tu crois que... Est-ce qu'il y a autre chose qu'on n'a pas considéré ?

HYPOTHÈSE

✓ Si... ?

Fais appel à l'imagination de la personne

✓ Si on pouvait changer qqch pour que vous acceptiez cette recommandation, ça serait quoi ?

Obtenir l'adhésion

✓ Si ce n'est pas une bonne option, qu'est-ce que tu suggères d'autre ?

Faire avancer le dialogue, corriger le tir