



QUESTION OUVERTE

C'est une technique souvent utilisée pour recueillir des informations ou des précisions sur un point. En principe, les questions utilisées par les conseillers sont des questions ouvertes nécessitant une réponse plus étendue qu'un «oui» ou qu'un «non».

Les questions ouvertes encouragent les clients à partager leur point de vue avec le conseiller. Elles responsabilisent le client dans l'entretien et lui permettent d'explorer par lui-même les attitudes, les sentiments, les valeurs et les comportements sans être influencé par l'univers de référence du conseiller.

Le conseiller dans ses questions doit être essentiellement guidé par son désir de comprendre et d'aider et non par son désir d'être seulement informé. La manière de poser la question est déterminante, la forme et le ton doivent être éloignés de toute forme ressemblant à une quelconque inquisition ou interrogatoire.

COMMENT FAIRE ?

La meilleure façon de pratiquer la technique de la question ouverte est de **se centrer sur tous les «allant de soi»** dans l'entretien et de considérer que tout doit être sujet à description.

Par exemple, la simple phrase «je me sens triste» est un allant de soi qui nécessite une description plus fine car chaque personne a sa propre définition de la tristesse.

On peut donc par une simple question ouverte tenter de cerner plus exactement ce que la personne éprouve réellement :

«Pouvez-vous me dire ce que vous éprouvez exactement lorsque vous vous sentez triste ?»

«A quoi pensez-vous dans ces moments-là ?» etc