



Analyse des Pratiques Professionnelles

Social - Médico Social - Sanitaire...

Premier réseau national spécialisé

Les incidences des stratégies de questionnement dans l'accompagnement individuel et/ou d'Equipe

« Comment ? » et/ou « Pourquoi ? »

L'accompagnement nécessite l'élaboration de questions que l'on va soumettre à une ou plusieurs personnes.

La qualité des réponses dépendant de la qualité des questions, il est intéressant de se demander ce que ces dernières induiront selon qu'elles commencent par « Pourquoi ? » ou par « Comment ? ».

La démonstration serait longue aussi nous vous invitons à l'expérimentation et nous ne prendrons que quelques exemples :

Dans un établissement un éducateur n'avait pas pris en compte le droit de visite d'un parent et avait laissé partir l'enfant avec l'autre parent. Lors de la réunion d'équipe, à la question du chef de service : « Pourquoi n'avez-vous pas respecté le jugement ? », les réponses des membres furent :

- Quel jugement ?
- Pourquoi me regardez-vous ce n'est pas moi ?
- De toute façon on n'a jamais l'info au bon moment !
- Je ne l'ai pas vu dans le dossier !
- Je sais, c'est encore moi qui ne l'ai pas rangé, c'est plus fort que moi, je suis désordonné.
- De toute façon projet ou pas, si ses parents s'entendaient nous n'en serions pas là.



Les réponses traduisent :

- un retour sur des événements ou des faits passés,
- des tentatives d'évitement d'une quelconque prise de responsabilité dans les événements avec justification,
- des reproches généralisés (on, jamais...)
- une recherche d'argumentation afin de prouver que l'on a raison,
- une attribution des causes à des facteurs externes,
- une appropriation des événements avec une culpabilisation et un victimisation,

Au final la qualité relationnelle des membres est moindre. Chacun cherche à avoir raison dans un jeu de pouvoir. L'orientation « problème » du regard laisse chacun dans une impuissance et une passivité. Cet échange n'apporte rien, dans l'immédiat, à l'accompagnement de l'enfant.

L'interpellation du « Pourquoi ? » sur « l'avoir » ou sur « le faire » opère rapidement un glissement sur le questionnement de « l'être » même que nous sommes en interrogeant la pertinence de nos choix, de nos valeurs, de nos croyances, de nos représentations sociales. Rien d'étonnant alors que les mécanismes de défense se déploient. A l'extrême, les seules réponses seront la plupart du temps « Parce que » marquant le rapport de force ou le Dénier de toute implication.

Une autre formulation du chef de service aurait pu être :

« Comment pourriez vous faire pour prendre en compte le jugement à l'avenir ? »

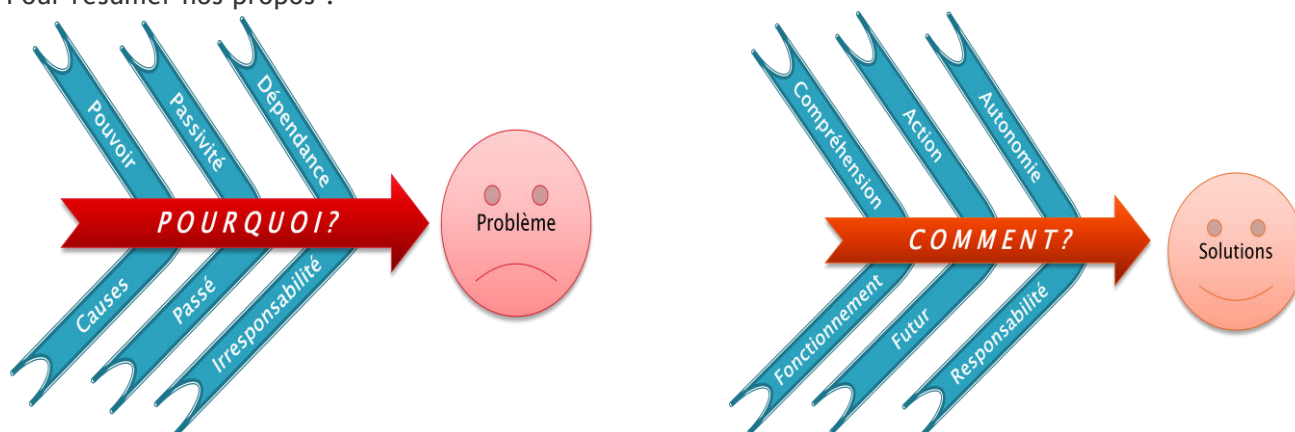


Je ne peux sur cet exemple que faire des hypothèses qui me font supposer que les réponses auraient été :

- Je me suis basé sur ce que l'enfant m'a dit uniquement, je me renseignerai plus !
- Ne le voyant pas au dossier, je questionnerai mes collègues !
- J'ai fait la même chose que l'éducateur de weekend la semaine dernière sans me poser de questions ! Je sais ce que j'ai à faire maintenant. Je vais déjà appeler les parents et expliquer de qui s'est passé !
- C'est moi qui suis le référent et je prévientrai, la prochaine fois, l'éducateur de weekend !
- ...ect..

« Comment » nous emmène sur le chemin de la compréhension et sous-entend déjà que la personne peut faire autrement et orienter l'échange vers plus de responsabilité, des actions futures et des solutions.

Pour résumer nos propos :



En orientant vers le futur la question « comment » permet aussi de recourir à l'imagination et à l'ouverture de nouveaux « possibles ».

Ainsi, à une objection de type « je ne peux pas le faire » la question « Pourquoi ? » emmènera vers une argumentation alors que la question « Comment imagines-tu que cela se passerait si tu le faisais ? » ou « Et si tu imagines que tu l'as fait raconte moi ce qui se passe pour toi ? » apprendra bien plus de choses à votre interlocuteur sur lui-même et sur ses possibilités.

Associer le comment à un conditionnel revient à utiliser un « Comme si » ouvrant le champ des « possibles », des permissions et des solutions.

Enfin pour éviter tout dilemme quant au « Pourquoi ? » ou au « Comment ? » nous avons la possibilité d'ouvrir et d'enrichir nos stratégies de questionnement.

Mais « Comment ??? » en trouvant de nouvelles formulations comme par exemple :

Aux expressions qui traduisent :

Des règles :

- ❑ On doit, il faut, on de doit pas, il ne faut pas, je ne peux pas....

Préférez des questions du type :

- Que crois-tu qu'il va se passer si tu le fait ?
- Qu'est ce qui pourrait te donner envie de le faire ?
- Eventuellement qu'est ce qui t'en empêche ? ce qui mettra l'accent sur la cause et la nature du lien de causalité, sur le besoin de ne pas faire.



❑ Aux formulations qui traduisent des jugements sous tendus par des valeurs :

- Ca ne se fait pas !
- C'est mal ! C'est bien !
- On est incapable !
- Ce n'est pas réalisable !



Préférez des questions du type :

- Qu'est ce qui te fait dire cela ?
- Qu'est ce qui te fait penser que ?
- Sur quoi tu te bases pour ... ?
- Comment sais-tu cela ?
- Comment ca mal ?
- Comment fais tu pour choisir cette voie ?
- Ou encore en reformulant et c'est important pour toi de ne pas le faire ?

❑ **Aux formulations qui traduisent :**

- des interprétations
- des suppositions
- des interférences
- des hypothèses
- des déductions
- des conclusions.



Préférez des questions du type :

- Sur quoi vous basez-vous pour dire que ... ?
- Comment savez-vous que ... ?
- En quoi X prouve-t-il ou entraîne t-il Y ?

❑ **Aux formulations qui traduisent des généralisations:**

- Toujours,
- jamais,
- personne,
- aucun,
- les gens,
- on..



Préférez des questions du type :

- Comment cela jamais ?
- Toujours ?
- Les gens ?
- Quand tu dis toujours, tu parles de quand ?
- Quand tu dis les gens, tu parles de qui exactement ?

❑ **Aux formulations relatives :**

- aux contextes
- aux faits (imprécis)
- aux sujets
- aux actions
- aux comportements
- aux comparatifs
- aux superlatifs



Préférez des questions du type :

- ❑ Qui, quoi, quand, ou, qui, avec qui, avec quoi ?...
- ❑ Mieux que qui, Plus que quoi, Meilleur que qui ? Combien ?
- ❑ Comment ?
- ❑ Voulez vous préciser ?
- ❑ Que voulez vous dire exactement ?

Laissez-vous étonner du regard stupéfait de vos interlocuteurs qui n'ont pas l'habitude de ce type de questions. Vous obtiendrez bien plus d'informations de cette manière en évitant de générer des résistances et des tensions.

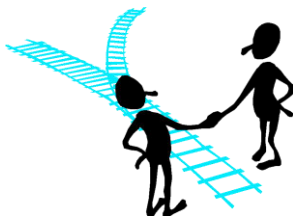
Ces questions ouvertes laisseront un espace d'expression à votre interlocuteur qui pourra l'occuper s'il le souhaite.

Toutefois le préalable à tout ceci relève d'une autre question bien plus profonde :

« **Pour quoi** » ?

« Pour quoi ? » L'intéressé répondrait-il à vos questions sensées l'aider ou lui apporter des réponses qu'il n'a peut être pas demandé ou envie de connaître dans le contexte présent ?

La qualité de la relation d'accompagnement, la sécurité des protagonistes et le choix d'un engagement conscient dans un processus de compréhension de la part de ceux-ci reste le préalable incontournable à un cheminement commun.



www.analysedespratiques.com

