

## Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B3 : Remplir et créer des documents

### Tâche 8

**S'exercer à poser des questions pour clarifier un message.** (Niveau 2)

*Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe*

**Note :** Durant cette activité, les personnes apprenantes s'exercent à poser des questions et à reformuler l'information dans le cadre de diverses situations. L'activité s'inscrit parfaitement dans les descripteurs du rendement *Reformule ses propos pour confirmer ou améliorer la compréhension* et *Utilise des stratégies pour entretenir la conversation, comme encourager les autres à répondre et à poser des questions*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

## Pistes d'animation suggérées

- Revoir la stratégie 4 pour développer l'écoute active, *Pose des questions pour clarifier*. Lors de discussions ou d'échanges d'information, il est important de demander des précisions à l'autre personne aux moments opportuns, sans lui couper la parole. Cela permet de clarifier et de bien comprendre le message transmis.
- Souligner que poser des questions fait partie de l'écoute active et que selon le genre de question, on obtient des résultats différents. Présenter la définition des deux types de questions, les **questions ouvertes** et les **questions fermées**, qui suit cette activité. S'assurer que les personnes apprenantes comprennent bien les explications.
- Ensuite, les inviter à pratiquer l'art de questionner et de reformuler en utilisant les situations décrites à l'**Annexe 8**. Les encourager à utiliser surtout des questions ouvertes.
- Discuter des situations où un type de question est plus avantageux que l'autre pour son apprentissage et sa formation.

## Questionner pour clarifier un message

### Les questions ouvertes

Pour approfondir ou clarifier un message, en apprendre davantage ou aller au-delà de l'information connue et permettre à l'interlocuteur d'élaborer sur un sujet, il vaut mieux poser des questions **ouvertes**.

- Des questions ouvertes qui requièrent plus qu'une réponse courte, par exemple :  
*Qu'est-ce qui te plaît dans le nouvel aménagement du bureau?*
- Des questions ouvertes qui stimulent la réflexion, par exemple :  
*Pourquoi crois-tu que nos hivers sont de moins en moins rigoureux?*
- Des questions ouvertes orientées qui aident à diriger la conversation, par exemple :  
*De quoi as-tu besoin dans le nouvel aménagement pour répondre à tes besoins?*

### **Les questions fermées**

Par ailleurs, si on veut valider ou vérifier de l'information sur un sujet ou obtenir de l'information précise et factuelle, il est préférable de poser des questions **fermées**.

- Des questions fermées qui aident à préciser ou à valider de l'information au moyen de réponses courtes, par exemple :

*Est-ce que tu aimes le nouvel aménagement du bureau?*

Ces questions ne requièrent souvent qu'un «oui» ou un «non» de la part de l'interlocuteur et elles ne l'encouragent pas à en dire davantage.

## Annexe 8

### Exercices de questionnement

#### Situation 1

Former des groupes de deux et déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B. La personne A pense à un objet usuel, par exemple, une lampe de poche, un appareil photo, un sandwich ou autre chose, et la personne B doit lui poser des questions de façon à découvrir cet objet.

**Note :** La personne A peut aussi apporter l'objet en question ou une image de l'objet.

#### Situation 2

Présenter une personne à l'auditoire en fournissant des renseignements importants à son sujet et en précisant de quoi il sera question avec elle. Préparer 5 questions à poser à cette personne.

#### Situation 3

Former des groupes de deux et déterminer qui sera la personne A et qui sera la personne B. La personne A est l'émetteur du message et la personne B pratique son écoute active tout en posant des questions et en reformulant.

La personne A présente brièvement une situation qu'elle a vécue dans sa vie personnelle ou au travail. Elle doit utiliser une phrase pour entamer la discussion. La personne B doit lui poser des questions ouvertes et fermées de façon à obtenir autant de détails que possible sur la situation. Elle peut aussi utiliser la reformulation pour clarifier le message. Communiquer pendant quelques minutes, puis inverser les rôles d'émetteur et de récepteur.