



## QUESTIOLOGIE

LA BONNE QUESTION AU BON MOMENT

### **Questionner : compétence clé de tout médiateur, essence de la médiation.**

#### **Introduction au programme de la formation**

##### **Perspectives et finalités**

La médiation est un exercice exigeant, les risques d'échec sont plus nombreux que les chances de réussite. Ce déséquilibre résulte du projet que chacun des médiés porte au début de la médiation : "je gagne, il perd", souvent caractérisé par une attitude "Win-Lose". C'est au médiateur d'amener les conditions optimales pour que chacun d'entre eux se défasse de son projet et lui préfère une posture "Win-Win" nécessaire à la résolution du conflit.

Or, pour y parvenir, chaque médié aura besoin de trouver d'autres réponses que celles par lesquelles il s'est enfermé dans le conflit. Il a besoin qu'on lui pose d'autres questions que celles qu'il s'est déjà posées. Aussi, quelque soit son approche méthodologique (Fiutak, CNV, Catharsys, ...), proposer de meilleures questions est l'une des missions clés du médiateur.

**Premier objectif de la formation : Comment remettre en question les certitudes des médiés et faire émerger de nouvelles perspectives, de nouvelles réponses utiles à la résolution du conflit ?**

Cependant, oser des questions différentes provoquera un certain inconfort, pour le médié... et pour vous, le médiateur ! En lui posant des questions dont il n'a pas déjà la réponse, le médié pourrait être exposé à ses angles morts, à ses contradictions et potentiellement à ses incapacités. Si vos questions inédites lui sont indispensables pour progresser, elles le rendent également vulnérable.

*« Vous me jugez sur mes réponses ?  
Si vous croyez que je ne vous juge pas sur vos questions ! »  
Sacha Guitry*

Et de son côté, le médié jugera votre crédibilité sur la valeur de ses propres réponses : si elles n'apportent rien, ce ne sera pas sa faute, mais bien celle du médiateur. Vous serez à votre tour exposé à son jugement, confronté à votre propre vulnérabilité.

**Deuxième objectif de la formation : Comment déployer les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour autoriser et dépasser ces moments de vulnérabilité ?**

Mais ces deux premiers objectifs ne sont pas suffisants à eux seuls. En effet, accepter des nouvelles réponses exigera pour chaque médié d'abandonner son projet initial "Win-Lose". Il lui faudra traverser l'éprouvante courbe du deuil (d'après le modèle de Kübler-Ross). C'est un chemin étroit, et les risques de basculer dans une attitude destructive "Lose-Lose" ou démissionnaire "Lose-Win" sont loin d'être nuls.

Au médiateur de sécuriser la voie, de maintenir plusieurs objectifs apparemment contradictoires, en même temps. A vous de piloter le questionnement pour :

- Écouter sans se faire embarquer
- Raisonner sans donner raison (à l'un ou à l'autre)
- Confronter pour responsabiliser sans culpabiliser
- Pardonner sans excuser
- Emmener vers une solution sans l'amener
- Engager sans s'engager

Maintenir ces équilibres complexes garantit d'établir la confiance tout au long du processus, sans la demander. Ciseler les questions pour y parvenir est une compétence clé, essentielle de tout médiateur.

**Troisième objectif de la formation : Par quelle stratégie de questionnement sécuriser le cheminement de chacun en conciliant ces objectifs contradictoires ?**

### Questiologie, c'est quoi ?

La Questiologie est une discipline, inédite, structurée et concrète pour « poser la bonne question au bon moment » qui propose :

- Des grilles de lecture linguistiques et sémantiques, fondamentales et pourtant simples d'application (si, si c'est possible et heureusement !), pour analyser un dialogue et identifier la question la plus adéquate ;
- Une technique astucieuse pour créer, multiplier les bonnes questions en fonction de l'interlocuteur, de la situation et de l'objectif.

Très concrètement, la Questiologie s'articule autour de la formule suivante :

$$\left( \begin{array}{l} \text{Ouvertes} \\ \& \\ \text{Fermées} \end{array} * \text{Inductives} * \text{Pourquoi} * \text{Locus} * \text{Geste mental} \right) \text{Objet} = \infty$$

Maîtriser chacun de ces critères, les calibrer consciemment génère des marges de manœuvre supplémentaires. Les combiner adroitement construit un questionnement pertinent et agile.

### Questiologie & Médiation, pour qui ?

Cette formation est ouverte à tous les médiateurs certifiés ou en cours de certification, à l'exception des médiateurs commerciaux.

Un intérêt particulier pour les enjeux de communication et pour les questions pertinentes est atout pour profiter au mieux des principes enseignés.

Vouloir tester de nouvelles approches, accepter d'être remis en question, croire en l'humain et ses capacités à se dépasser sont des conditions préalables à l'inscription.

### Questiologie, résultats ?

Une aptitude accrue à faire émerger des solutions tout en consolidant la qualité de la relation, l'implication et la participation de vos interlocuteurs.

Une aisance de communication vous conférant plus d'assurance, de pertinence et d'influence, boostant vos capacités à emmener et faire évoluer chacun, même en situation de stress.

*« Il m'a fallu longtemps pour comprendre qu'avant de se risquer à parler,  
il fallait rendre les autres capables d'entendre. »*

*Boris Cyrulnik.*

## Descriptif du programme de la formation

Comment remettre en question les certitudes des médiés et faire émerger de nouvelles perspectives, de nouvelles réponses utiles à la résolution du conflit ?

Pour répondre à cet enjeu, nous clarifierons d'abord le sens profond de tout questionnement, nous établirons une grammaire concrète et applicable afin d'identifier et d'utiliser les leviers qui en augmentent l'impact.

1. Les questions : introduction
  - Enjeux liés aux questions
  - Vulnérabilité et créativité : tout est question d'équilibre
  - Éthique et maîtrise des questions
2. Questions ouvertes, fermées ou alternatives
  - Sens, atouts et risques de chaque type
  - Caractéristiques et grammaire de chaque type
  - Transformer les questions fermées en ouvertes : techniques et astuces

### 3. Discerner

- Repérer les questions fermées et les remettre en question avant d'y répondre
- Imposer l'assertivité et augmenter l'attention

### 4. Les questions inductives

- Définition de l'induction
- Choisir l'induction : orientée problème ou solution
- Conserver l'induction d'une question fermée pour cadrer une question ouverte
- Puissance et éthique

### 5. Les alternatives au "pourquoi"

- Pourquoi, double sens et conséquences
- Gérer les "pourquoi" : de la justification à la motivation
- Alternatives au "pourquoi", et bénéfiques
- Transformer des "pourquoi" en questions mobilisatrices

### 6. Les questions boostées

- Boosters : types et utilisations
- Intensifier l'implication et l'ouverture
- Soutenir et stimuler un dialogue authentique et sincère

### 7. Les questions contraintes

- Contraintes : mécanisme et utilisation
- User des contraintes pour dépasser les objections de premier niveau
- Calibrer les questions pour responsabiliser, sans culpabiliser

Ces premières notions nous permettront de ressentir et d'agir sur les premières clés pour écouter sans se laisser embarquer, raisonner sans donner raison et responsabiliser sans culpabiliser.

## **Comment déployer les savoir-faire et savoir-être nécessaires pour autoriser et dépasser les moments de vulnérabilité nécessaires ?**

Nous répondrons à cette question en examinant les conditions pour rester centré en situation de stress, capable d'une écoute active et d'établir une connexion solide et constructive.

#### 1. Zone d'Excellence

- Se présenter selon les niveaux logiques de Dilts pour se centrer
- Questionner ce qui est important, oser l'indiscrétion utile
- Adopter les réflexes pour y recourir en situation engageante

#### 2. Considérer

- Définition et caractéristique de la considération
- Ressentir et faire ressentir la considération, volontairement
- Dépasser les limites de la reformulation

### 3. Autoriser

- Les différents sens de l'autorité : en avoir et en offrir
- Responsabiliser ou rendre auteur : quelles différences, comment choisir ?
- Recadrer la norme imposée
- Savoir exprimer ses émotions et autoriser celles d'autrui

### 4. L'écoute active

- Ce que c'est, ce que ce n'est pas
- La mettre en œuvre, consciemment
- Utilisation des silences dans l'écoute active
- Susciter l'empathie par l'écoute

### 5. Intention

- Définition de l'intention et de son rôle dans l'écoute
- Clarifier son intention, la poser efficacement

**Par quelle stratégie de questionnement sécuriser le cheminement de chacun en conciliant ces objectifs contradictoires\* ?**

La recherche de cette réponse nous amènera à utiliser des grilles de lectures puissantes pour choisir les stratégies de confrontation efficaces et ajustées pour dépasser les enjeux de l'égo, pour ressourcer si nécessaire et oser le pardon. Tout cela afin d'aider le médié à traverser la vallée du deuil avec un maximum de sécurité.

#### 1. Faire évoluer la quête

- Faire prendre conscience de l'objectif derrière l'objectif
- Faire progresser l'objectif en une quête réaliste
- Faire ressentir que résolution du conflit nécessite et permet l'évolution personnelle

#### 2. Les 4 Locus<sup>®</sup>

- Définition, notions de posture et d'invitation
- Générer les questions en fonction du Locus<sup>®</sup> de son interlocuteur.
- Les Locus<sup>®</sup> pour consolider une relation et gagner en agilité relationnelle
- Choix des Locus : le questionnement stratégique
- Les Locus pour débayer un dialogue bloqué
- Les Locus pour oser les questions du pardon

#### 3. L'égo

- Vers une définition utile et actionnable de l'égo
- Identifier les caractéristiques des qui font bouger l'égo, sans le braquer
- Déployer un questionnement sur le pardon, qui implique, responsabilise et motive

#### 4. La confrontation

- Trouver la vraie question sous-jacente d'un problème et l'exprimer sous la forme d'une quête
- Transformer un argument en une question riche de perspective
- Cadrer une question pour cadrer la réponse

- Oser une balance bénéfices-risques complète pour confronter les solutions "Win-Lose"
5. Ajouter de la complexité
    - Questionner les solutions simplistes en "tout ou rien" en décelant de nouvelles options
    - Identifier les conditions d'une solution pour les transformer en critères stimulant la créativité
    - Dépasser un dilemme
  6. Ressourcer
    - Distinguer rassurer et ressourcer
    - Ne pas se laisser hypnotiser par le drama du médié
    - Piloter avec des questions qui ressourcent et donnent les capacités de construire une solution plus exigeante
  7. Construire l'avenir quand le passé est douloureux
    - Définition et sens des 3 temps de conjugaison
    - Oser les questions tournées vers l'avenir sur les sujets délicats
    - Varier les temps pour créer des marges de manœuvres
    - Tendre vers la posture "Win-Win" par un questionnement progressif

Pour mettre en œuvre ces notions aussi concrètes qu'exigeantes, et permettre à chaque médié d'abandonner son projet initial "Win-Lose" tout en trouvant le courage nécessaire de traverser sa vallée du deuil vers un projet "Win-Win", nous devons sécuriser son cheminement en :

- écoutant sans se faire embarquer
- raisonnant sans donner raison (à l'un ou à l'autre des deux médiés)
- confrontant pour responsabiliser sans culpabiliser
- pardonnant sans excuser
- emmenant vers une solution sans l'amener
- engageant sans s'engager

Les mises en situation nous permettront de chercher et de trouver ce subtil équilibre : jusqu'où aller dans les questions pour gagner le maximum de marges de manœuvre sans braquer les médiés.

## Les plus de la formation ?

"Apprendre par la pratique" est la façon la plus efficace d'intégrer de nouvelles techniques. Aussi, cette formation alterne des apports théoriques brefs pour dédier un maximum de temps à la pratique. Par ailleurs, la formation s'appuie sur les cas concrets proposés par les participants. Ce qui a pour double effet de leur apporter des solutions réellement intéressantes et de mettre à jour les conditions effectives de succès de ces techniques.

La formation est à la fois intense, vivante et rapidement transformante.

Elle favorise un développement personnel au service du développement des autres : "grandir pour faire progresser".

## Contribution ?

Entre les deux sessions de la formation, chaque participant collectera 2 contenus (sous un format à sa convenance : fichier vidéo, enregistrement, article, script, etc...) issus de sa pratique ou de situations caractéristiques de médiation, sur lesquels nous travaillerons lors de la seconde session. Ce partage répond à un double objectif : repérer les conditions de réussite et s'exercer à partir de situations réelles.

## Déontologie ?

Disposer de meilleures questions au bon moment dote les participants d'un réel outil de communication et d'influence. Tout au long des séminaires, les conditions de bonne exécution et d'une éthique respectueuse sont scrupuleusement mises en place et consolidées.

## Approfondissement ?

Poser de meilleures questions requiert de passer de questions réflexes à des questions choisies, consciemment, en fonction d'un contexte. Ce n'est pas si simple.

*« On ne se débarrasse pas d'une habitude en la flanquant par la fenêtre ;  
il faut lui faire descendre l'escalier marche par marche. »*

*Mark Twain*

C'est pourquoi, en plus de l'abonnement gratuit aux Questions Inspirantes, nous donnerons aux participants un "carnet d'entraînements" pour garder un niveau suffisant de vigilance pendant 6 semaines. Afin d'acquérir petit à petit, par une pratique régulière, de nouveaux réflexes de communication autour des questions, entre les deux séminaires de la formation.

## Expertise des formateurs ?

Les sessions de la formation sont assurées par Frédéric Falisse, concepteur et développeur de la Questologie, Sophie Mersier, praticienne certifiée de la Médiation en entreprise, et Florence Burlot, Directrice de la Médiation du Groupe La Poste.

## Dates et durée

Ce programme de formation se compose de deux sessions, chacune de 3 jours, selon les dates suivantes :

- première session : 21, 22 et 23 Septembre 2020,
- seconde session : 2, 3 et 4 Novembre 2020.

L'inscription s'établit pour l'ensemble du programme de formation pour un total de 6 jours. La formation représente un total de 45 heures en présentiel.

## Lieu de la formation

Les sessions de ce programme de formation ont lieu sur Vendôme, au Sud de Paris, à 42 minutes en TGV depuis la gare Montparnasse. L'adresse exacte de la salle de formation peut varier en fonction de la date de la session.