

L'ART DE POSER DE BONNES QUESTIONS:

KATA DE COACHING



Novembre 2019

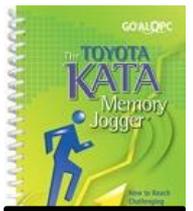
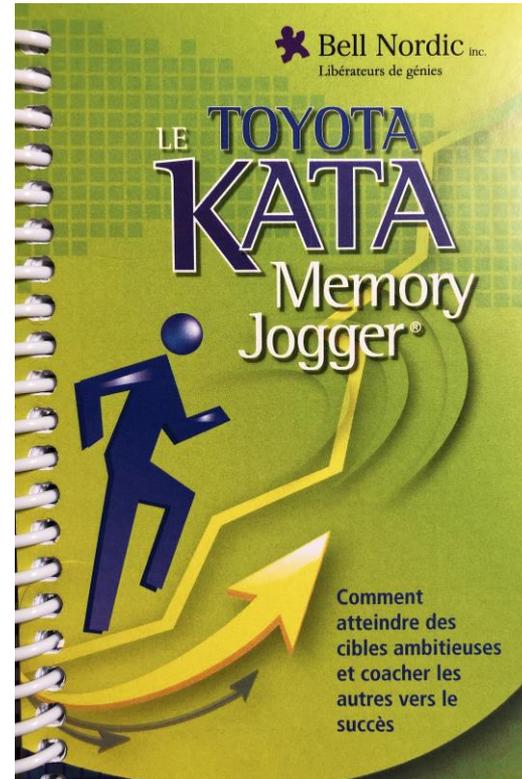
Jean-Marc Legentil MBA

Marc-Olivier Legentil M. Sc.



L'art de poser des questions

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions inductives
- Les 4 postures du questionneur



Page 93



Poser des bonnes questions !

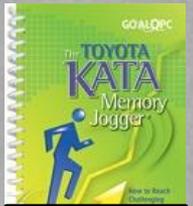
Questions fermées:

Une seule réponse possible

Commence par :

- Est-ce que ...?
- Avez vous déjà...?
- Êtes vous d'accord que...?
- XXXXXX ?

À quel moment est-ce utile?



Page 107

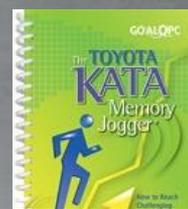


Les questions ouvertes

commencent généralement par les sept mots clés appris à l'école primaire :

- QUI
- QUOI
- OÙ
- QUAND
- POURQUOI
- COMMENT
- COMBIEN

Une infinité
de réponses
possibles!



Page 107



Exercice avec votre voisin



Ronde 1: La **personne A** durant 1 minute ne pose que des questions fermées; la **personne B** ne répond que par: oui, non, un #.

Ronde 2: La **personne B** durant 1 minute ne pose que des questions ouvertes; **personne A** répond à la question.



Questions fermées / Questions ouvertes

- Contrôle
- Rapide
- Fixe le cadre
- **Dé-implique**
- **Un seul cerveau au travail**
- **Manipule**
- Ouvre
- Créativité
- Implique
- **Incontrôlable**
- **Risque de perte de temps**
- **Réponse imprévisible**



Quelle est votre intention comme coach derrière la question?

- Quel rôle l'améliorateur a-t-il réellement joué?
- Quelle information supplémentaire serait utile?
- Quelles émotions sont présentes?
- Par quel raisonnement est-elle/est-il parvenu(e) à cette conclusion?



Exemple de questions

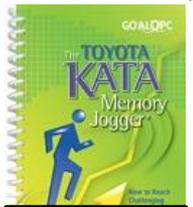
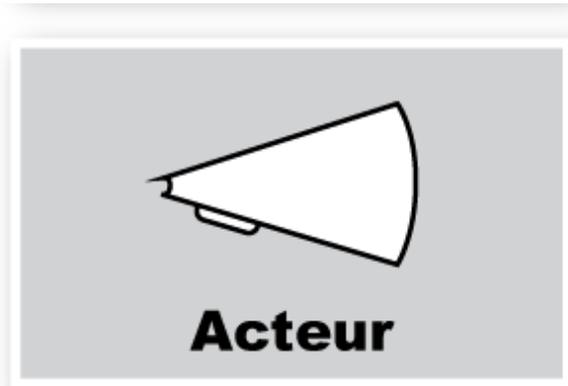
De quelle manière le personnel soignant vous tient au courant des prochaines étapes de votre traitement?

Parlez-moi des soins que vous recevez ?

Est-ce que vous recevez de bons soins?



Les quatre postures



Page 110



Les quatre questions typiques

Qu'est-il arrivé?



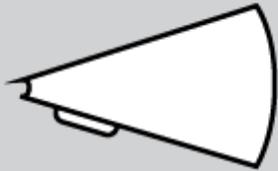
Observateur

Quel raisonnement vous a amené à cette conclusion?



Penseur

Quel était votre rôle?

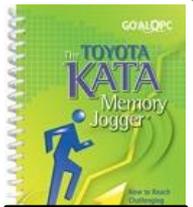


Acteur

Comment vous sentez-vous par rapport à cela?



Introspectif



Page 119



Poser des questions en utilisant les 4 postures c'est devenir plus agile!



The Toyota Kata Memory Jogger®

Carte des questions d'approfondissement - Première partie

1. Quelle est la **CONDITION CIBLE** de ce processus ?

2. Quelle est la **CONDITION ACTUELLE** (maintenant) ?

Et ... Qu'avez-vous **APPRI**S de cette expérience ?

3. Quels **OBSTACLES** vous empêchent d'atteindre la condition cible ?

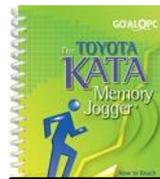
... sur **QUEL** obstacle vous penchez-vous maintenant ?

...quel est **EXACTEMENT** le problème ? (en lien avec l'obstacle)

4. Quel est **MAINTENANT** votre prochaine étape ?

... À quel résultat vous **ATTENDEZ**-vous ?

5. Quand pourrons-nous observer, sur place, ce que vous **AVEZ APPRI**S en faisant cette étape ?



The Toyota Kata Memory Jogger®

Carte des questions d'approfondissement - Première partie

1. Quelle est la **CONDITION CIBLE** de ce processus ?

2. Quelle est la **CONDITION ACTUELLE** (maintenant) ?

Et ... Qu'avez-vous **APPRI**S de cette expérience ?

3. Quels **OBSTACLES** vous empêchent d'atteindre la condition cible ?

... sur **QUEL** obstacle vous penchez-vous maintenant ?

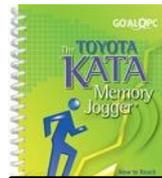
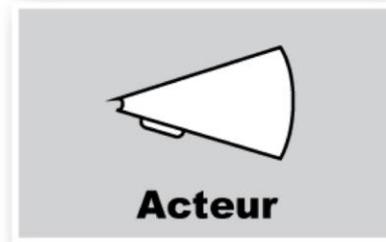
... quel est **EXACTEMENT** le problème ? (en lien avec l'obstacle)

4. Quel est **MAINTENANT** votre prochaine étape ?

... À quel résultat vous **ATTENDEZ**-vous ?

5. Quand pourrons-nous observer, sur place, ce que vous **AVEZ APPRI**S en faisant cette étape ?

1- La condition cible sera atteinte si... ?



Page 120

The Toyota Kata Memory Jogger®

Carte des questions d'approfondissement - Première partie

1. Quelle est la **CONDITION CIBLE** de ce processus ?

2. Quelle est la **CONDITION ACTUELLE** (maintenant) ?

Et ... Qu'avez-vous **APPRIS** de cette expérience ?

3. Quels **OBSTACLES** vous empêchent d'atteindre la condition cible ?

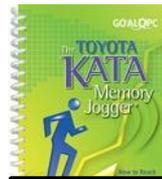
... sur **QUEL** obstacle vous penchez-vous maintenant ?

... quel est **EXACTEMENT** le problème ? (en lien avec l'obstacle)

4. Quel est **MAINTENANT** votre prochaine étape ?

... À quel résultat vous **ATTENDEZ**-vous ?

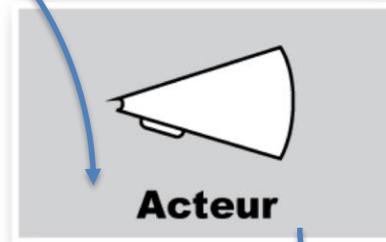
5. Quand pourrons-nous observer, sur place, ce que vous **AVEZ APPRIS** en faisant cette étape ?



Observateur



Penseur



Acteur



Introspectif

2- Comment avez-vous rassemblé les faits sur la condition actuelle?

The Toyota Kata Memory Jogger®

Carte des questions d'approfondissement - Première partie

1. Quelle est la **CONDITION CIBLE** de ce processus ?

2. Quelle est la **CONDITION ACTUELLE** (maintenant) ?

Et ... Qu'avez-vous **APPRI**s de cette expérience ?

3. Quels **OBSTACLES** vous empêchent d'atteindre la condition cible ?

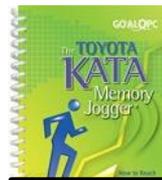
... sur **QUEL** obstacle vous penchez-vous maintenant ?

... quel est **EXACTEMENT** le problème ? (en lien avec l'obstacle)

4. Quel est **MAINTENANT** votre prochaine étape ?

... À quel résultat vous **ATTENDEZ**-vous ?

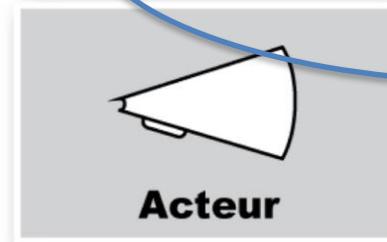
5. Quand pourrons-nous observer, sur place, ce que vous **AVEZ APPRI**s en faisant cette étape ?



Observateur



Penseur



Acteur



Introspectif

3.- Comment vous sentez-vous face à tant d'obstacles non résolus?

The Toyota Kata Memory Jogger®

Carte des questions d'approfondissement - Première partie

1. Quelle est la **CONDITION CIBLE** de ce processus ?

2. Quelle est la **CONDITION ACTUELLE** (maintenant) ?

Et ... Qu'avez-vous **APPRIS** de cette expérience ?

3. Quels **OBSTACLES** vous empêchent d'atteindre la condition cible ?

... sur **QUEL** obstacle vous penchez-vous maintenant ?

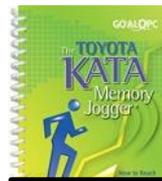
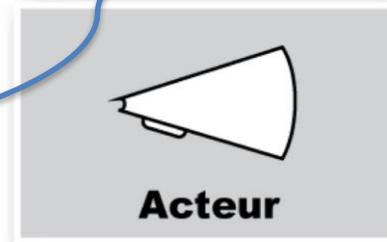
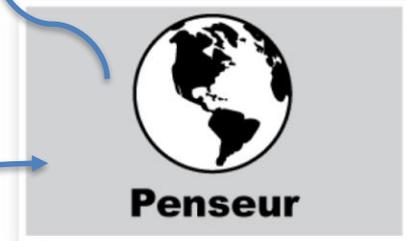
... quel est **EXACTEMENT** le problème ? (en lien avec l'obstacle)

4. Quel est **MAINTENANT** votre prochaine étape ?

... À quel résultat vous **ATTENDEZ**-vous ?

5. Quand pourrons-nous observer, sur place, ce que vous **AVEZ APPRIS** en faisant cette étape ?

4- En quoi cette approche est intéressante pour vous?



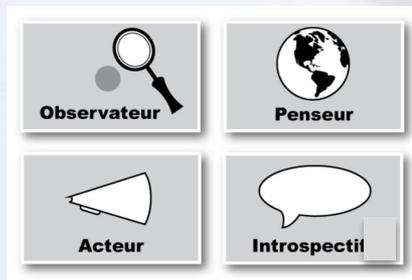


Se doter d'une banque
de questions vous rend
plus efficace comme
coach!

KataLab.ca

kataDojo.ca





Durant la pause, faites vous 3 nouvelles connaissances en partageant une carte question inédite: il y en a 4 , une pour chaque posture de questionneur!





Merci!