



L'art de poser des questions

Souvent, les conflits et les malentendus découlent d'une rupture du dialogue. Lorsque la conversation est rompue, **poser quelques bonnes questions peut renouer le dialogue.** Voici quelques conseils pour dénouer une situation difficile.

Utilisez le « ACCES VIP »

« ACCES VIP » est un acronyme utilisé pour rappeler aux parties les principaux secteurs d'exploration dans une discussion : Préoccupations, Espoirs, Attentes, Suppositions, Priorités, Croyances, Craintes et Valeurs.

Exemples :

- Attentes : que croyez-vous qu'il se produira durant la discussion?
- Croyances : selon vous, qu'est-ce qui nuit au dialogue?
- Craintes : que craignez-vous si cette situation ne se règle pas?
- Espoirs : quelle amélioration espérez-vous obtenir advenant que vous puissiez discuter?
- Suppositions : quelles sont vos hypothèses à propos de l'autre partie, ou de la situation?
- Valeurs : que valorisez-vous le plus dans cette interaction?
- Inquiétudes : qu'est-ce qui vous préoccupe dans le fait de discuter de la situation avec l'autre partie?
- Priorités : quels sont pour vous les éléments les plus importants à régler?

Posez des questions « ouvertes »

Une question ouverte est une question à laquelle il ne suffit pas de répondre « oui » ou « non » ou de fournir une autre réponse simple et dirigée (« pour qui travaillez-vous? »). Poser des questions ouvertes permet d'aborder les enjeux plus en profondeur et de mieux comprendre la position des autres.

Exemples :

- Quelles répercussions ces changements ont-ils eu pour vous avec le temps?
- Quelles améliorations souhaiteriez-vous?
- Quelles conséquences cela aura-t-il sur votre travail?
- De quelle façon croyez-vous qu'il faudrait aborder cette question?

POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :

Programme de Gestion des conflits d'ordre commercial

gcc.bdm@tpsgc-pwgsc.gc.ca

819-956-4064

www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gcc-bdm