
Fiche

Question ouverte

[Techniques de base en ETP]

[Blended-formation ETP]

Qu'est-ce que c'est ?

Les questions posées lors d'un entretien en éducation thérapeutique permettent de faciliter l'écoute active car elles placent le soignant éducateur en position de ne pas savoir ce qui va lui être dit et en ce sens provoque son écoute. Il existe deux types de questions dans un entretien : les **questions ouvertes** et les **questions fermées**.

Lorsqu'il s'agit de recueillir des informations précises, comme l'âge, le poids, les types de traitements, la date du diagnostic, les noms des différents médecins, la date de la dernière intervention chirurgicale, ... (avez-vous fait votre scanner ? en avez-vous les résultats ? ...), l'usage des questions fermées est très utile.

On pourrait dire que le passage de la question fermée à la question ouverte est le signe du passage de l'interrogatoire à visée diagnostique, à l'entretien à visée d'écoute, de compréhension, d'éducation et d'accompagnement.

La technique des questions ouvertes est utilisée par les soignants éducateurs, pour recueillir essentiellement le point de vue du patient, et c'est dans ce sens que cette technique est importante dans les approches centrées sur le patient ou sur l'apprenant dans les situations pédagogiques.

Dans la vie réelle, nous employons peu de questions ouvertes ! Nous employons des questions fermées car ne nous ne pouvons pas forcément prendre le temps de l'écoute. Néanmoins, dans les relations familiales et parentales, la question ouverte peut être aussi intéressante car elle réduit les malentendus et évite les incompréhensions. Les jeunes enfants exposés à des questions ouvertes montrent des capacités étonnantes, et ceci très tôt, à formuler ce qu'ils pensent et ce qu'ils ressentent.

Les pédagogies nouvelles centrées sur l'élève utilisent beaucoup la question ouverte qui permet à l'élève de développer ses propres capacités auto-réflexives nécessaires à l'approche de l'apprentissage par résolution de problèmes.

Il est par ailleurs particulièrement intéressant de privilégier les questions ouvertes dynamisantes qui visent à mettre en évidence les forces internes et les capacités de la personne plutôt que ses failles, ses peurs et son sentiment d'incompétence.

A quoi cela sert ?

Les questions ouvertes dans un entretien encouragent la personne à partager son point de vue avec son interlocuteur. Elles lui permettent d'avoir un certain contrôle sur l'entretien au sens où c'est elle qui décide jusqu'où elle va dans l'entretien et ce qu'elle décide de partager ou de ne pas partager. Dans un climat d'écoute et de confiance, indissociable de l'usage de cette technique, les questions ouvertes permettent à la personne d'explorer par elle-même ses propres attitudes, ses sentiments, ses valeurs et ses comportements sans être influencée par l'univers de référence de l'éducateur. Elles lui permettent d'avoir une place fondamentale dans le déroulé de l'entretien.

La question ouverte rompt avec le style inquisiteur et interrogateur et ouvre à toutes les dimensions de la compréhension mutuelle. Son utilisation met en évidence le désir de comprendre du soignant éducateur et non seulement son souhait d'être simplement informé. En effet, les réponses aux questions ouvertes aident toutes personnes à formuler ce qu'elle ressent, ce qu'elle pense, et ainsi à verbaliser son vécu ou son ressenti. Les questions ouvertes dynamisantes tendent quant à elles à valoriser ce que le patient ou l'apprenant a déjà mis en place ou tout simplement ce à quoi il a pensé.

Les questions ouvertes sont utiles pour donner un rythme à l'entretien, et elles servent à plusieurs choses en même temps.

>>> Certaines questions ouvertes servent à encourager le patient à aller plus loin. *Exemple : Quand on vous a dit cela, qu'est-ce que vous avez pensé ?*

>>> D'autres questions ouvertes servent à explorer un thème nouveau dans l'entretien. *Exemple : Par rapport à ce nouveau traitement par injection, qu'est-ce que cela pourrait modifier dans vos habitudes ?*

>>> D'autres encore servent ainsi à clarifier. *Exemple : Quand vous dites que vous ne voulez plus aller plus loin, qu'est-ce que vous voulez dire ?*

>>> Enfin, elles servent à encourager le patient à prendre conscience de ses sentiments qu'il n'avait pas l'occasion d'exprimer jusqu'à présent. *Exemple : « C'est la première fois que vous abordez votre désir de changer de profession. Comment vous vous sentez par rapport à cela ?*

L'usage des techniques d'entretien avec questions ouvertes est essentiel pour élaborer un diagnostic éducatif, prenant en compte toutes les composantes à explorer ayant trait aux croyances, aux représentations, aux savoirs, aux projets, aux priorités d'apprentissage, au vécu de la maladie, aux besoins, à l'impact des traitements et de la maladie dans la vie quotidienne.

Comment faire ?

La manière de poser des questions ouvertes est déterminante : la forme et le ton doivent être éloignés de toute forme ressemblant à une quelconque inquisition ou interrogatoire.

A contrario des questions fermées qui commencent souvent par : « Avez-vous ? Êtes-vous ? Combien ? Est-ce que... ? Voulez-vous... ? Est-ce que vous pensez que... ? », les questions ouvertes commencent souvent par les mots : « Qu'est-ce que... ? Comment... ? Depuis quand... ? A quel point... ? Jusqu'où... ? » suivis d'un verbe signalant une action, une pensée, un sentiment. Par exemple, « Jusqu'où aimeriez vous poursuivre... ? Comment pensez-vous faire ? Qu'est-ce que vous auriez voulu faire ? ».

Il peut être intéressant de remplacer ou de faire suivre immédiatement la question ouverte « Qu'est-ce qui vous inquiète le plus ? » par une question dynamisante comme « A quels types de solutions avez-vous déjà pensé ? » ou « Dans votre entourage, avez-vous déjà pensé à quelqu'un qui pourrait vous rassurer ? ».

L'idée est de ne pas choisir, y compris avec une question ouverte, les thèmes qui plongent la personne dans le désarroi, non pas parce que c'est mal, mais parce que en tant que soignant éducateur ou pédagogue, cette fonction se distingue de la psychothérapie et que demander à un patient d'explorer profondément ce qui ne va pas donnera lieu à des affects et à l'expression d'émotions douloureuse que le soignant éducateur ne saura pas comment reprendre dans l'entretien.