

FICHE PRATIQUE

51 SOFT SKILLS DE BASE ► COMPÉTENCES MÉTHODOLOGIQUES ► COMPÉTENCES ANALYTIQUES

Problématisation : Faculté de formuler un questionnement permettant de délimiter et d'approfondir la réflexion, la recherche ou l'activité

Ce document est régulièrement mis à jour.

Téléchargez gratuitement la dernière version sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur [Débloquentes-soft-skills.com](https://debloque-tes-soft-skills.com)

Le contenu de cette fiche pratique a été généré par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine - La définition de la Soft Skill est celle proposée par les équipes de Jobready.

Comportements recommandés :

1. Définir clairement l'objectif de la réflexion ou de la recherche

→ Un questionnement précis oriente efficacement la démarche.

Exemple : « Pour optimiser notre service client, quelles sont les principales sources d'insatisfaction des utilisateurs ? »

2. Analyser le contexte et identifier les enjeux clés

→ Une bonne compréhension du cadre permet de poser les bonnes questions.

Exemple : « Notre taux d'absentéisme a augmenté. S'agit-il d'un problème de charge de travail, de management ou d'équilibre vie pro/vie perso ? »

3. Utiliser des questions ouvertes pour favoriser l'exploration

→ Encourager la réflexion plutôt que d'obtenir des réponses fermées.

Exemple : « Quels facteurs influencent la motivation des employés dans notre entreprise ? »

4. Structurer son questionnement en différentes dimensions

→ Envisager plusieurs angles d'analyse permet une réflexion approfondie.

Exemple : « Comment améliorer notre offre produit ? (axe qualité, axe coût, axe innovation) »

5. Reformuler et affiner progressivement ses questions

→ Ajuster le questionnement pour le rendre plus pertinent.

Exemple : « Pourquoi ce produit ne se vend-il pas ? » → « Est-ce un problème de prix, de communication ou de concurrence ? »

6. S'appuyer sur des faits et données pour orienter la problématique

→ Ancrer la réflexion dans la réalité évite des questions trop vagues.

Exemple : « Selon nos enquêtes, 40 % des clients abandonnent leur panier en ligne. Pourquoi ? »

7. Différencier les causes et les conséquences du problème

→ Identifier ce qui relève de la source du problème et ce qui en découle.

Exemple : « L'augmentation du turnover est-elle causée par une politique salariale inadéquate ou par un manque de perspectives d'évolution ? »

8. Intégrer plusieurs perspectives et points de vue

→ Croiser les regards pour éviter un biais unique.

Exemple : « Comment les clients perçoivent-ils notre marque par rapport à la vision interne de l'entreprise ? »

9. Tester la pertinence de son questionnement en le confrontant à la réalité

→ Vérifier que la problématique est opérationnelle et exploitable.

Exemple : « Si je répons à cette question, est-ce que cela m'aidera réellement à résoudre le problème ? »

10. Fixer des limites pour éviter un questionnement trop large

→ Une problématique bien cadrée est plus exploitable.

Exemple : « Comment améliorer notre communication interne ? » → « Quels outils numériques peuvent améliorer la communication entre services ? »

Comportements à éviter :

1. Formuler des questions trop vagues ou générales

→ Un manque de précision empêche d'orienter efficacement la réflexion.

Exemple : « Comment être plus performant ? » (trop large, pas d'indicateurs précis)

2. Poser des questions fermées qui limitent l'exploration

→ Les questions binaires (« oui/non ») empêchent d'approfondir le sujet.

Exemple : « La nouvelle stratégie fonctionne-t-elle ? » (plutôt : « Quels sont ses points forts et ses limites ? »)

3. Ne pas prendre en compte les données et faits existants

→ Un questionnement basé sur des suppositions peut induire en erreur.

Exemple : « Pourquoi notre chiffre d'affaires a baissé ? » sans analyser les tendances du marché.

4. Se focaliser uniquement sur les symptômes sans chercher les causes

→ Un diagnostic incomplet risque de mener à de mauvaises décisions.

Exemple : « Pourquoi nos ventes en ligne sont faibles ? » sans chercher à comprendre les comportements des clients.

5. Ne pas ajuster la problématique en fonction des nouvelles informations

→ Rester figé dans un questionnement inadapté peut fausser l'analyse.

Exemple : « Comment rendre nos bureaux plus confortables ? » alors que le vrai problème est le télétravail mal organisé.

6. Se limiter à une seule perspective sans considérer d'autres points de vue

→ Un raisonnement trop unilatéral réduit la pertinence des réponses.

Exemple : « Pourquoi nos clients partent ? » en interrogeant uniquement le service commercial, sans consulter les retours clients.

7. Confondre opinion personnelle et questionnement objectif

→ Une problématique biaisée risque de fausser l'analyse.

Exemple : « Pourquoi notre direction refuse-t-elle d'augmenter les salaires ? » (biaisé) → « Quels sont les critères actuels de revalorisation salariale ? » (objectif)

8. Ne pas structurer son questionnement

→ Des questions désorganisées peuvent mener à une réflexion confuse.

Exemple : Poser des questions sans établir de lien entre elles, rendant la réflexion décousue.

9. Ignorer l'impact opérationnel du questionnement

→ Une problématique inutile ne permet pas de prendre des décisions concrètes.

Exemple : « Pourquoi les réunions sont longues ? » sans chercher des solutions

pour les optimiser.

10. Multiplier les questions sans chercher à prioriser

→ Un questionnement dispersé empêche d'aboutir à une analyse efficace.

Exemple : « Pourquoi nos ventes sont en baisse ? Pourquoi notre marketing ne fonctionne pas ? Pourquoi notre produit n'évolue pas ? » sans hiérarchiser les priorités.

Problématiser efficacement implique de poser des questions précises, pertinentes et structurées, en tenant compte des faits et des différentes perspectives. Un bon questionnement est essentiel pour orienter une réflexion ou une recherche de manière productive et éclairée ! 🚀