

Une définition du coaching...

« La seule chose qu'on n'a pas le droit de retirer à un homme, c'est le droit de devenir meilleur ». Victor Hugo

On parle beaucoup de coaching, tout le monde se dit un peu coach, mais que recouvre véritablement ce terme et la fonction qu'il représente ?

Aujourd'hui des coachs sont régulièrement missionnés par des entreprises pour travailler avec un cadre qui ne répond pas précisément aux attentes, ou qui manifeste un besoin d'accompagnement, ou qui ne se sent pas bien dans son poste. Les résultats sont parfois à la hauteur des attentes initiales, parfois non.

En réalité, le travail du coach, sur un plan théorique, peut être beaucoup plus étendu que cela. Le coaching est une *technique relationnelle*, reposant fondamentalement sur l'écoute et le questionnement, permettant d'atteindre, ou au moins de **tendre vers n'importe quel objectif**. Et bien évidemment, de surmonter une difficulté, si une personne se heurte à un obstacle dans sa vie professionnelle ou privée.

Par exemple, un cadre peut rencontrer des difficultés managériales avec certains de ses collaborateurs. Un coaching l'amènera à prendre des décisions, à adopter un comportement ou à mettre en place un mode relationnel avec ces personnes de telle sorte que le problème soit, sinon résolu, du moins atténué. Cela sous-entend que la source du problème ait été comprise et intégrée par le cadre lui-même et ceci résultera généralement d'un questionnement judicieux du coach.

C'est la personne coachée qui travaille essentiellement, c'est elle qui décrit la situation, qui met le doigt sur les éléments fondamentaux du sujet, qui trouve les solutions aux difficultés qu'elle rencontre. **Le coach sert à orienter le travail**, à poser les bonnes questions, à maintenir le coaché dans un état propice au succès.

Lorsqu'on me pose la question, je réduis habituellement le travail du coach à 6 actions principales :

1. L'écoute active : celle-ci ne se limite pas à un bon usage du silence. Le coach doit créer les conditions pour libérer la parole du coaché.
2. La formalisation : la personne coachée ne doit pas seulement parler, elle doit le faire avec des mots qui lui parlent, de manière à prendre conscience de ses difficultés et de ses blocages. C'est semblable à un travail de *catharsis*.
3. La mise en perspective : le coach doit questionner son client pour qu'il remette en perspective son propre positionnement, par rapport aux enjeux de la situation et aux autres parties prenantes.
4. La recherche de solutions : le coach doit amener la personne à trouver des moyens d'atteindre son objectif. Des moyens qui lui sont propres, qui ne sont pas dictés de l'extérieur, si on veut qu'il puisse les mettre en œuvre avec succès.

5. Le plan d'action : une fois les actions déterminées, il convient de réfléchir à leur mise en application, aux moyens nécessaires et à l'ordre dans lequel les décliner.

6. Enfin le soutien dans l'action, indispensable pour que le coaché reste mobilisé en direction de son but à atteindre.

Les fondements du coaching sont là. On peut y rajouter des techniques complémentaires : tests de personnalité, études du comportement, Programmation Neuro-Linguistique (PNL), etc., ce ne sont là que des aides pour démarrer le travail qui, lui, reste très pragmatique et toujours orienté vers un objectif concret.

Naturellement, **le résultat dépend des capacités du coach** à mener les actions décrites ci-dessus dans le contexte apporté par le coaché, et pour cela l'empathie du coach, sa qualité d'écoute, son intérêt pour l'autre, ses connaissances générales et son vécu sont fondamentaux.

Il dépend aussi de la qualité de la relation entre le coach et son client. Il y a parfois des courants qui ne passent pas, malgré toute la bonne volonté du monde Et souvent des rencontres formidables si chacun veut bien abaisser ses barrières de protection. C'est aussi le rôle du coach d'aider à cela.

Bon coaching à tous !...

Merci à Pierre-Henri Multon. auteur de cette définition du coaching, que je partage absolument.

Véronique Lorgnier