

LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES EN COACHING
SELON L'ICF
(Partie 3)

«Notre passé n'est pas notre potentiel. En tout temps, avec tous les enseignants entêtés et les guérisseurs de l'histoire qui nous ont convoqués à notre développement optimal, nous pouvons libérer le futur. Un par un, nous pouvons re-choisir l'éveil. Quitter la prison de nos conditionnements, aimer, se tourner vers notre maison. Conspirer avec et pour chacun. L'éveil procure ses propres assignations, uniques à chacun de nous, choisies par chacun de nous. Quoique vous pensiez à votre sujet, et quelle que soit la durée de cette perception, vous n'êtes pas uniquement vous. Vous êtes semence, une promesse silencieuse. Vous êtes la conspiration.» Marilyn Ferguson

Suite au précédent numéro de Coach Québec, je vous invite à poursuivre la découverte (ou la redécouverte) des 11 compétences essentielles du coach, telles que définies par l'ICF. J'assaisonnerai chacune de celles-ci d'un commentaire de mon cru.

5. L'écoute active - Habileté à être complètement centré sur ce que le client dit et ne dit pas, à comprendre le sens de ce qui est dit dans le contexte des désirs du client et à supporter l'expression de soi optimale du client.

- a. Être présent au client et à l'agenda du client, et non à l'agenda du coach pour le client.
- b. Entendre les préoccupations du client, ses buts, ses valeurs, ses paradigmes et ses croyances au sujet de ce qui est possible ou pas.
- c. Faire la distinction entre les mots, le ton de voix et le langage non verbal.
- d. Résumer, reformuler, réitérer, refléter ce que le client a dit, pour assurer clarté et compréhension mutuelle.
- e. Encourager, accueillir, explorer et renforcer les expressions d'émotion du client, ses perceptions, ses préoccupations, ses croyances, suggestions, etc.
- f. Intégrer et construire (faire du pouce) sur les idées du client et ses suggestions.
- g. Saisir le cœur et comprendre l'essentiel de la communication du client et l'aider à s'y rendre rapidement, plutôt qu'à s'engager dans de longues histoires descriptives.
- h. Permettre au client de ventiler ou de nettoyer la situation sans jugement ou attachement, de façon à passer aux étapes subséquentes.

Commentaire personnel :

En communication, le sens réside en partie dans les mots... et beaucoup ailleurs. Pensez par exemple à l'éloquence du silence. L'écoute active implique le cœur, les yeux (en situation de face à face), une attention soutenue... et aussi les oreilles. À force d'écouter, on finit par entendre... Un bon indice de la qualité de l'écoute réside dans la qualité de la reformulation. Les 4 niveaux d'un message et donc les 4 niveaux d'écoute :

- les faits, les idées, les opinions, le projet
- les émotions
- le besoin ou parfois la grande peur
- le sens global

6. Le questionnement puissant - Habileté à poser des questions qui révèlent l'information nécessaire à un bénéfice optimal pour la relation de coaching et pour le client.

- a. Poser des questions qui reflètent une écoute active et une compréhension de la perspective du client.
- b. Poser des questions qui appellent la découverte, la prise de conscience, l'engagement ou l'action (i.e. celles qui remettent en question les postulats du client).
- c. Poser des questions ouvertes qui génèrent davantage de clarté, de possibilités et d'apprentissages.
- d. Poser des questions qui entraînent le client vers ce qu'il désire et non des questions qui amènent le client à se justifier ou à regarder en arrière.

Commentaire personnel :

Le meilleur moyen de repérer la question puissante à poser ? La qualité de votre présence et de votre écoute. Un indice de la qualité de votre question ? La longueur du silence qu'elle génère. Il faut évidemment pouvoir accueillir et respecter ce silence fertile. La bonne question, c'est celle qui fait découvrir au coaché, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de lui-même, des informations pour lui sont inédites et de grande importance, qui élargissent sa conscience. Après cette prise de conscience, et seulement après, il pourra imaginer et entreprendre une action plus efficiente.

Marcel Gemme, PCC, MSS.

Si le cœur vous en dit, recevoir vos feedback me serait plaisir et d'un grand intérêt.
marcelgemme@coachoption.ca

Suite à venir dans le prochain bulletin.