

COMMENT MENER UNE CONVERSATION DE COACHING.



Table des Matières

Les Bénéfices Des Conversations De Coaching	3
La Structure D'une Conversation De Coaching	4
<i>Quel Est L'objectif?</i>	5
<i>Établir Les Faits</i>	6
<i>Écouter</i>	7
<i>Résumer Ce Que Vous Entendez</i>	8
<i>Poser Des Questions</i>	9
<i>Discuter Et Définir Des Options</i>	10
<i>Définir Un Plan D'action</i>	11
Compétences En Coaching	12
<i>Instaurer La Confiance</i>	13
<i>Pratiquer L'écoute Active</i>	14
<i>Posez Des Questions</i>	15
<i>Aider Les Gens À Mener Leur Propre Réflexion</i>	16
<i>Aider À Définir Les Prochaines Étapes</i>	17
Ressources Supplémentaires	18

Introduction

Dans votre travail avec les employés et les volontaires, vous serez amené à leur donner des consignes et des conseils sur ce qu'ils doivent faire. Vous devrez aussi discuter avec eux pour les aider dans leur apprentissage et leur développement.

Ce guide vous aide à donner une dimension de coaching à vos conversations pour soutenir les gens dans leur apprentissage, pour les aider à développer des compétences et à prendre confiance en eux. Il vous aidera à mener une conversation qui permet à votre interlocuteur de relever ses défis et d'assumer la responsabilité de ses actes.

Dans ce guide, nous étudierons la structure d'une conversation de coaching et les compétences à mobiliser.

LES BÉNÉFICES DES CONVERSATIONS DE COACHING

Les conversations de coaching peuvent aider les employés et les volontaires à:

- *Être plus attentifs.*
- *Reconnaître leurs forces et leurs compétences.*
- *Accroître leur autonomie et leur confiance.*

Les conversations de coaching aident les organisations à:

- *Accroître l'engagement et la rétention des employés.*
- *Développer le travail d'équipe et améliorer la collaboration.*
- *Accroître la productivité individuelle et en équipes.*
- *Améliorer le moral: le personnel se sent ainsi apprécié, il est positif, satisfait et comprend clairement son rôle.*

LA STRUCTURE D'UNE CONVERSATION DE COACHING

Les conversations de coaching ne sont pas de simples discussions. Chaque conversation de coaching contient des éléments spécifiques, ce qu'on appelle parfois le flux.



Quel est l'objectif?

Commencez toujours la conversation en demandant à l'autre personne ce qu'elle veut accomplir, quel est son objectif. Pour aider quelqu'un à définir un objectif, il est utile de poser plusieurs questions comme:

- *Que voulez-vous vraiment?*
- *En quoi est-ce important?*
- *En quoi cela vous aidera-t-il?*
- *Comment saurez-vous que vous avez atteint votre objectif?*



Établir les faits

Demandez à la personne de vous dire ce qu'elle sait de la situation et ce qu'elle veut. Votre rôle est de l'aider à faire le tri entre les faits et les croyances ou idées. Il ne s'agit pas de lui faire part de vos propres idées ou pensées. Voici ce que vous pouvez demander:

- *Que savez-vous de votre situation actuelle?*
- *Que savez-vous des objectifs que vous voulez atteindre?*
- *Dans quelle mesure est-ce vrai?*
- *Quelles sont vos a priori sur vous-même ou sur votre objectif?*



Écouter

Prenez le temps d'écouter attentivement votre interlocuteur, montrez de l'intérêt pour ce qu'il dit et posez des questions. Observez son langage corporel: -a-t-il les épaules courbées ou détendues, les bras croisés ou relâchés, paraît-il tendu ou motivé? Regardez si son langage corporel est en accord avec son discours. Peut-être se dit-il très enthousiaste mais semble plutôt nerveux. Faites-lui part de ce que vous constatez. Vous pouvez par exemple dire: *«J'ai remarqué que vous dites être enthousiaste, mais vos bras sont croisés et je me demande si vous n'êtes pas davantage nerveux?»*



Résumer ce que vous entendez

Résumer ce qu'une personne a dit permet d'établir un lien de confiance et l'aide à se sentir écoutée et entendue. Pour résumer, commencez votre phrase par: «J'entends» et faites un bref résumé de ce que la personne a dit.



Poser des questions

Posez des questions ouvertes courtes pour développer une compréhension commune du sujet et aider votre interlocuteur à préciser son objectif. Voici quelques idées pour vous lancer:

- *Quelle serait l'issue idéale?*
- *Que voulez-vous vraiment?*
- *Que voulez-vous changer?*
- *Qu'est-ce qui fonctionne actuellement?*
- *De quoi pensez-vous avoir besoin pour atteindre votre objectif/l'issue désirée?*
- *Que pouvez-vous faire différemment la prochaine fois?*
- *Par quoi pouvez-vous commencer?*
- *Si vous essayez, que se passer a-t-il selon vous?*
- *Que pouvez-vous faire ensuite?*
- *Qui pourrait vous accompagner?*



Discuter et définir des options

Encouragez la personne à imaginer par quels moyens elle peut atteindre son objectif. Pour l'aider, vous pouvez demander:

- *Par quoi pouvez-vous commencer?*
- *Comment pourriez-vous passer de votre situation actuelle à celle que vous voulez atteindre?*
- *Quelles sont vos options?*



Définir un plan d'action

Il est intéressant de définir ce que la personne compte faire après la conversation. Questionnez-la par exemple sur la suite des événements. Vous pouvez demander:

- *Qu'allez-vous faire suite à cette conversation?*
- *Qu'est-ce qui pourrait vous en empêcher?*
- *De quoi avez-vous besoin pour pouvoir xxx?*
- *Quand mettrez-vous cela en place?*



COMPÉTENCES EN COACHING

Il faut 5 compétences pour mener une conversation de coaching:

1. *Instaurer la confiance*
2. *Pratiquer l'écoute active*
3. *Poser des questions*
4. *Aider les gens à mener leur propre réflexion*
5. *Aider à définir les prochaines étapes*



1. Instaurer la confiance

Le rôle d'un coach est de créer un environnement sûr et encourageant où la personne peut exprimer ses idées et ses ressentis afin de définir les prochaines étapes. Pour cela, vous pouvez:

- *Montrer et exprimer de l'empathie: vous devez vous intéresser à la situation et aux ressentis de la personne, et garder pour vous vos a priori ou vos avis sur ses choix et ses idées*
- *Être curieux: interrogez la personne sur sa situation, sur elle-même et sur son environnement. L'employé saura ainsi que vous êtes là pour l'écouter et le soutenir*
- *Respectez et reconnaissez ses compétences et ses talents: Nous avons tous des talents, interrogez la personne sur ses talents et sur ses compétences, évoquez celles que vous avez remarquées*
- *Mise en application: - en tant que coach, si vous vous engagez à faire un entretien de suivi avec un employé ou un volontaire au bout de quelques jours, il est important que vous le fassiez pour instaurer la confiance.*



2. Pratiquer l'écoute active

Écouter activement, c'est prendre le temps de bien écouter ce que dit votre interlocuteur, et ne pas penser aux solutions ou idées qui pourraient vous venir. Écoutez plutôt attentivement et montrez-vous curieux. Pratiquer l'écoute active vous aide à comprendre la situation de l'autre personne et à établir une relation basée sur la confiance, le soutien et l'empathie afin d'avoir d'autres conversations positives par la suite. L'écoute active est une compétence. On peut définir trois niveaux d'écoute.

Niveau Un

Vous écoutez vous-même. Vous pensez peut-être à ce que vous pourr ez dire ensuite, ou à votre prochaine réunion. Quand on écoute à ce niveau, on n'est pas vraiment attentif à l'autre personne.

Niveau Deux

Écouter les mots. Ici, vous prêtez attention à chaque parole de l'autre personne. Vous n'êtes pas distrait. Vous écoutez l'autre personne.

Niveau Trois

Écouter en profondeur. Ici, toute votre attention est tournée vers l'autre personne. Vous écoutez ce qu'elle dit, vous remarquez aussi son langage corporel, son ton et ce qu'elle ne dit pas. Vous posez des questions sur tous ces éléments. C'est ce qu'on appelle l'écoute active.



3. Posez des questions

Les questions servent à aider la personne à apprendre et à réfléchir plus profondément ou différemment à la situation dont elle vous parle. Avant de les poser, pensez à :

- *Poser une question à la fois. Si on pose plusieurs questions en même temps, les gens ne savent pas à laquelle répondre*
- *Poser des questions courtes: moins il y a de mots dans votre question, mieux c'est*
- *Asking open questions - these are questions which don't have a yes/no answer. Open questions help people think more*

Il y a des questions qu'il faut éviter de poser dans une conversation de coaching :

- **Les questions fermées** – *Ce sont celles aux quelles on peut répondre par un seul mot (oui/non). Elles altèrent la fluidité de la conversation. Un exemple de question fermée: est-ce que c'est ce que vous voulez?*
- **Demander pourquoi** – *Nous posons souvent des questions qui commencent par « pourquoi », par exemple: Pourquoi avez-vous choisi celle-ci? Nous posons généralement cette question pour en savoir plus. Certaines personnes peuvent cependant avoir l'impression d'être jugées ou réprimandées. Formulez plutôt vos questions ainsi: Pour quelle raison avez-vous choisi celle-ci?*

4. Aider les gens à mener leur propre réflexion

Il est particulièrement utile de créer un environnement dans lequel une personne peut réfléchir, cela l'aide à explorer et à comprendre ses pensées, ses croyances et ses a priori pour définir ce qu'elle fera par la suite.

Dans une conversation où vous mobilisez vos compétences en coaching vous pouvez amener les gens à réfléchir en:

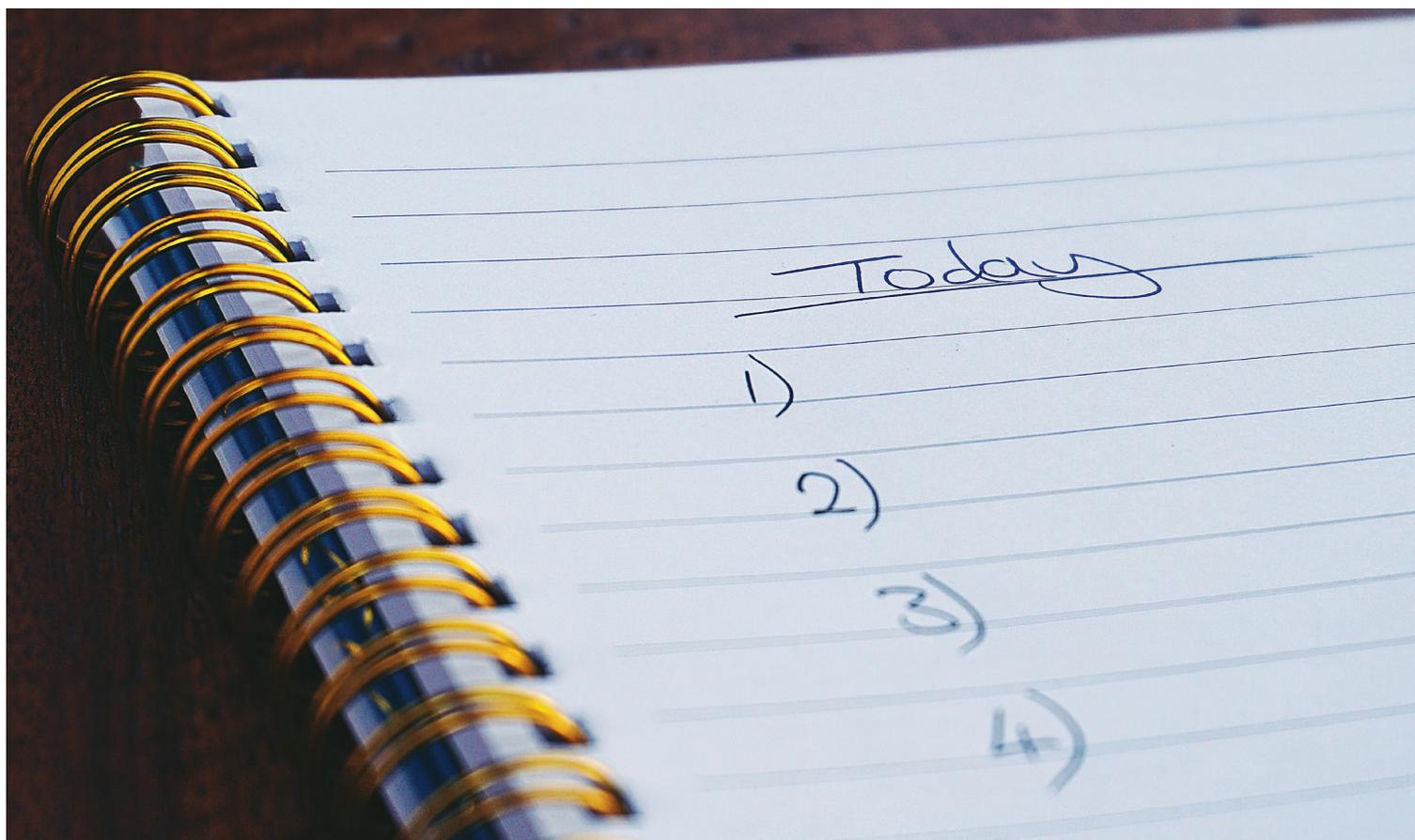
- *Leur laissant la possibilité de s'exprimer sans être interrompus*
- *Les interrogeant sur d'autres façons de voir la situation ou sur ce qui pourrait être une perspective différente*
- *Leur demandant ce que la conversation aide à éclaircir*



5. Aider à définir les prochaines étapes

Toutes les conversations qui mobilisent des compétences en coaching se terminent par une phase de réflexion sur les prochaines étapes pour que la personne puisse mettre ses idées en application. Demandez-lui ce qu'elle compte faire suite à la conversation et comment vous pouvez la soutenir, cela l'aidera à trouver comment mettre les choses en pratique. Voici quelques questions que vous pouvez poser:

- Que pouvez-vous retirer de cette conversation qui vous sera utile dans votre travail ou recherche d'emploi..
- Quand le ferez-vous?
- Comment peut-on vous aider?
- Qu'est-ce qui pourrait vous empêcher d'entreprendre cela ? Et que pourriez-vous faire pour éviter cela?



RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

The Coaching Manual

De Julie Starr

Becoming a Coach

De Jonathan Passmore & Tracy Sinclair

The Art of Coaching

De Jenny Bird & Sarah Gornall

Time to Think

De Nancy Kline

International Coaching Federation

www.coachingfederation.org

Conseil Européen du Coaching, du Mentorat et de la Supervision

www.emccuk.org

Coaching and Mentoring Network

www.new.coachingnetwork.org.uk

Créé en partenariat avec

HERW!N vzw
Panier de la Mer
Milieu & Werk vzw
Stad Brugge
Stad Mechelen
VIVES Hogeschool
Brighton & Hove Food Partnership
Plymouth Marjon Business School
FEEDBACK Global
FareShare Sussex

Photographie

Alexis Maryon de FEEDBACK Global

COMMENT MENER UNE CONVERSATION DE COACHING.

Ce guide vous aide à donner une dimension de coaching à vos conversations pour soutenir les gens dans leur apprentissage, pour les aider à développer des compétences et à prendre confiance en eux. Il vous aidera à mener une conversation qui permet à votre interlocuteur de relever ses défis et d'assumer la responsabilité de ses actes.