

Compétences du coach professionnel (4)

L'essence du coaching

Communication directe et conscientisation

PAR SALVATORE GENOVESE *

Harold Pinter, le célèbre dramaturge anglais, prétendait qu'il existe en chacun de nous un mouvement intérieur qui cherche délibérément à esquiver la communication. Quoi qu'il en soit, le coach professionnel saura être à la fois clair, explicite et direct envers son client et l'invitera, sans détour, à détricoter les mailles de son propre filet. Il lui permettra également d'élargir la conscience qu'il a de lui-même afin de mieux appréhender les faits qu'il rencontre ainsi que les situations qu'il vit.

Compétence 7:

■ **Communiquer efficacement et utiliser un langage qui a le plus grand impact positif sur le client.**

Cette compétence porte spécifiquement sur la capacité du coach professionnel à communiquer de manière efficace. Un rappel d'importance majeure à ce sujet s'impose; les évidences des uns sont parfois des révélations pour les autres.

A l'inverse du coach débutant ou inexpérimenté qui abreuve son client de jargon et de terminologie spécialisée, le véritable coach professionnel capte le sens des mots de son client, respecte son rythme d'apprentissage et utilise autant que possible le langage de celui-ci. Le coach chevronné est également un expert du feedback. Il est limpide dans ses propos, il reformule ceux de son client souvent de manière révélatrice pour celui-ci et il recadre ses paroles et ses pensées en lui permettant de les envisager sous un nouvel angle et de les reconsidérer à travers un nouveau prisme.

L'utilisation du recadrage tantôt de sens, tantôt de contexte sera souvent opportun et bienvenu. Enfin, le coach aura recours à la métaphore et à l'analogie, puissants déclencheurs de la conscientisation.

Compétence 8:

■ **Intégrer et évaluer avec précision les multiples sources d'information ainsi que faire des interprétations qui aident le client à élargir sa conscience et, par conséquent, à permettre d'atteindre les résultats convenus.**

Nous avons vu lors des précédents articles que les compétences 3 (confiance et intimité), 4 (présence) et 5 (écoute active) constituent les dispo-



Le coach professionnel saura être à la fois clair, explicite et direct envers son client et l'invitera, sans détour, à détricoter les mailles de son propre filet.

(PHOTO: SHUTTERSTOCK)

sitions sous-jacentes à la maîtrise de la compétence 6 (questionnement puissant). L'élargissement de la conscience est, quant à elle, la conséquence du questionnement puissant.

Le coach s'associe pleinement et sans jugement avec son client dans l'exploration de nouvelles perspectives par celui-ci et le convie à partager sa réflexion et à explorer davantage son intuition. Il se concentre sur l'approfondissement de son introspection et l'encourage à identifier ses préoccupations et ses doutes ainsi qu'à approfondir la perception qu'il a de lui-même et du monde qui l'entoure. Il invite son client à faire la distinction entre faits, situations et interprétations de même qu'entre pensées, émotions et décisions.

De la sorte, le client sera plus à même de découvrir les nouvelles pensées, croyances, opinions et perceptions qui renforceront ses habiletés à entrer en action et à atteindre le résultat qui est important pour lui. L'élargissement de la conscience du client est un des buts essentiels et ultimes du processus de coaching. La sollicitation du coach à l'exploration est fon-

damentale et a nettement plus d'étendue qu'une invitation à trouver une solution indiquée à une problématique spécifique. La résolution de celle-ci représente une opportunité de travailler au développement optimal du client et au même titre que lui, le coach se consacrera également à cette investigation. En aucun cas cependant, il n'aura statué de la nature de la prise de conscience à effectuer par le client et demeurera à l'aise de ne pas tout connaître.

Dans cette optique, le coach accueille la profondeur et la grandeur du client. Il permet à celui-ci de l'instruire et sa voie – sa voix – primera toujours sur celle du coach. Le coach expérimenté ne force pas la prise de conscience, il la laisse éclore. En guise de conclusion, rappelons-nous cette magnifique phrase de Leonard Cohen dans sa chanson intitulée Anthem: «There is a crack in everything. That's how the light gets in». «Dans toute chose il y a une fissure. Et c'est par là que la lumière entre».

Au plaisir de vous retrouver prochainement pour le dernier article de cette série consacrée aux compé-

tences du coach professionnel certifié par la Fédération Internationale de Coaching.

* Salvatore Genovese, formateur et fondateur de Genoways, structure spécialisée dans la formation et l'accompagnement en vente et négociation, leadership, communication et prise de parole en public, ICF Professional Certified Coach et Président de la Fédération Internationale de Coaching (ICF) Luxembourg, www.genoways.lu

