

« Je voudrais t'exposer mon plan, que tu me dises ce que tu en penses, et me donnes tes conseils sur... »

- Coach : OK, pourquoi pas ? Combien de temps veux-tu consacrer à l'exposé, combien au feed-back, et combien au conseil ?
- Disons 15' pour bien te décrire mon projet, et le reste pour tes retours ?
- Si tu en es d'accord, je suggère de changer ces proportions : disons 3' pour l'exposé, 2' pour un retour de ma part, et tout le reste de la séance pour te permettre de travailler vraiment ?...
- Ah oui, c'est vrai que les solutions doivent venir de moi...
- Tu préférerais qu'elles viennent de moi ?
- Non, évidemment. Mais je pense que tu as du recul et de l'expérience...
- C'est important pour toi de partir de ton expérience. Alors vas-y, et si tu veux je vais t'accompagner pour t'aider à prendre du recul par rapport à ton plan...
- OK. Alors mon équipe oscille sans arrêt entre du niveau 2 et du niveau 4 de maturité collective. Des fois ils sont super autonomes, ils débattent sur le fond, s'impliquent sur la stratégie, et partagent volontiers leurs bonnes pratiques, et d'autres fois ils me demandent de décider à leur place, ne prennent pas d'initiatives, n'osent pas se prononcer, attendent que je les sollicite, un peu comme s'ils régressaient...
- Un peu comme toi à l'instant, qui t'apprêtais à transformer ton espace de coaching en demande de conseil ?
- Oui, un peu... C'est amusant d'ailleurs.
- Quel rapport pourrait-il y avoir ?
- Peut-être que comme eux je suis entre deux chaises, à la fois très responsable, autonome et créatif, et en même temps avec des habitudes anciennes de solliciter un aval auprès de mon N+1, comme si j'en avais besoin. Et cela me met souvent dans une situation inconfortable parce que ses conseils ne me conviennent pas vraiment et que finalement je ne m'en sers pas.
- Et eux ?
- Probablement pareil...
- Alors, qu'est-ce que tu vas faire ?
- Je voudrais les faire travailler sur la vision, parce que c'est quelque chose qui les stabiliserait au niveau 3 ? ... (le client élabore un plan avec des idées très claires et pertinentes)...
- Et dans ton plan initial, quelles sont les bonnes idées que tu aimerais garder ?
- (le client le balaye rapidement, remet en question certaines options, en retient d'autres qu'il enrichit, fort de ses réflexions du jour sur l'autonomie...)
- Très bien, et si maintenant, tu te faisais confiance pour terminer ton plan plus tard, et consacrais le reste de ta séance à travailler sur ta propre posture par rapport à l'équipe : de quels aspects de cette séance tu pourrais t'inspirer pour ajuster ta posture ?
- J'ai remarqué comment tu as réorienté ma demande, en me posant des questions sans pour autant me contredire frontalement...
- Ah, tu as remarqué ? Et comment l'as-tu vécu ?
- Oh j'ai compris ce qui se passait, mais cela m'a convenu. En fait j'étais d'accord pour travailler, et puis cela m'a rassuré quand tu m'as dit que tu allais m'accompagner.
- ...
- Et puis ensuite tu n'as pas lâché ton idée. Tu m'as fait voir que mon équipe était dans le même cas que moi. Et maintenant tu me proposes de travailler ma posture, comme s'il y avait un lien entre ma posture et leur attitude... ?
- Tu me poses une question ?
- Non, non, enfin si, mais finalement : non. Je pense qu'il y a un lien.
- OK, alors ?
- (Etc...)

Un client qui commence la séance de « coaching » par une demande de « conseil » est une chose fréquente. Sans lui refuser le conseil qu'il sollicite (après tout : pourquoi pas ?), il est encore plus intéressant pour lui de voir ce que la posture qu'il prend peut avoir de lien avec le cas qu'il va poser... et le faire travailler !

Valoriser ce que le client réussit bien, le faire travailler sur ses points forts, représente un appui, une sorte de « confirmation affective », un accompagnement chaleureux, qui rassure et lui permet d'aller plus loin.

Utiliser le vécu de la séance pour décoder le cas, et y puiser des ressources pour développer de nouvelles options. Inviter le client à modéliser ce qu'il a appris dans cette séance, pour l'appliquer à son objectif. Parfois le client s'approprie des techniques utilisées par le coach. Tant mieux !