



L'énergie de l'Eau en coaching de l'énergie

Frank Salles – Paul Devaux

Lire ce document par avance d'une formation nous fera gagner du temps lors de nos rencontres, parce que nous pourrons dès lors aller à l'essentiel, en consacrant tout notre temps ensemble à pratiquer et à commenter vos expériences et à vous faire réfléchir par vous-même sur votre vécu, plutôt qu'à partager des apports théoriques, qui font précisément l'objet de cet ebook.

L'énergie de l'eau dans le coaching, c'est la relation, la confiance entre le coach et le client. Dans cet ebook, vous trouverez 3 ampoules à laisser infuser sous la langue, pour vous aider à fluidifier votre coaching en y laissant couler cette énergie de l'Eau, essentielle dans toute forme d'accompagnement.

« Il faut se méfier de l'eau qui dort »... Cette introduction pourrait vous laisser croire qu'un tel contenu liquide pourrait manquer de consistance. Il n'en est rien, évidemment comme vous allez pouvoir vous en rendre compte à travers les pages suivantes, dont voici le menu :

1- Comment cultiver et offrir dès le début de la séance une disponibilité quasi instantanée, une pleine présence immédiate, un accueil inconditionnel du client, et une stabilité émotionnelle, favorisant le déploiement du sentiment de confiance et la libre expression de votre « empreinte relationnelle » ?

2- Comment différencier les niveaux d'écoute pour entendre le client et la situation de coaching dans ses 4 dimensions (Terre, Eau, Air, Feu ... : Quelle surprise !) ? Comment pratiquer une écoute énergétique, à partir de votre corps, et non pas simplement focalisée dans vos oreilles et votre front ? Comment intégrer les signaux faibles, qui émergent de la situation de coaching, et parlent très fort du cas du client (et nous oserons aborder ici les notions d'échos systémiques et de processus parallèle !)

3- Nous terminerons nos préliminaires à la formation à laquelle vous participerez bientôt, en glissant aussi quelques indications sur l'art de la reformulation et de la confrontation, présenté ici comme une antidote à l'interprétation, qui n'a pas sa place dans un coaching professionnel.

Après avoir prudemment trempé un premier doigt dans l'eau à travers cette introduction (pour voir si elle est à température pour vous), nous allons maintenant vous proposer de plonger ensemble directement dans le bain du premier sujet, celui de la disponibilité et de la « présence » en coaching.

1- Offrir une relation authentique

Comme vous le savez ce n'est pas le thérapeute qui fait le succès de la thérapie, ni tellement sa technique.

Comme pour une thérapie (au sens étymologique, le mot vient du grec *therápôn* qui signifie « serviteur », et les thérapeutes étaient une secte de moines qui « prenaient soin de l'être »), la réussite d'un coaching repose sur 3 ingrédients :

- d'abord le client : l'intensité de ses motivations, et sa capacité à mobiliser ses ressources
- ensuite la pleine présence de l'accompagnateur, lequel offre une présence attentive exprimée à travers un soin pertinent (la conversation de coaching en ce qui nous concerne)
- et enfin... la relation d'accompagnement, qui est bel et bien un troisième ingrédient qui n'appartient ni au client ni au coach, mais à l'alchimie qui émerge entre eux

Quand le client vient au coaching, il a les motivations et les ressources qui sont les siennes, le coach n'y peut rien, il devra faire avec.

A l'évidence, la relation qui se nouera entre eux, ne dépend pas que du coach puisqu'elle repose en grande partie sur le désir du client d'atteindre ses objectifs, sa compétences à donner sa confiance et à bien utiliser le coaching.

En revanche, ce qui ne dépend que du coach, indépendamment des circonstances, c'est la qualité de sa propre présence !

Et celle-ci commence maintenant, si on peut dire qu'elle commencerait à un instant donné, au plus tard dès le début de la séance.

Comment parvenir à se rendre disponible ainsi sur commande, tout de suite, en amont et même au-delà de toute conversation ? Tel est le premier challenge du coaching.

Qu'est-ce qui permet des relations authentiques ?

Pour que vous soyez en relation authentique avec les autres, il faut déjà que vous soyez là, présent vous-même, engagé dans cette relation !

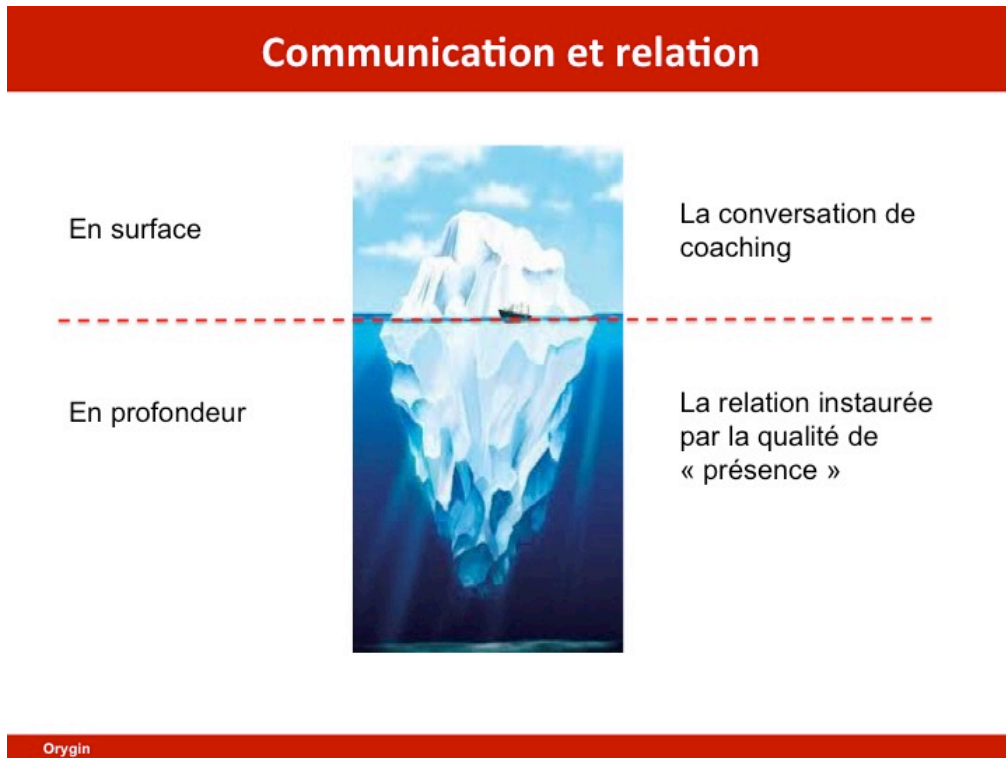
Comment voulez-vous nouer des relations authentiques, être dans la relation, si déjà vous-même, n'êtes nulle part ? Seule la Présence à soi-même, vous permet des relations authentiques avec les autres.

Etre présent c'est d'abord « être soi », ce qui n'est pas si simple. Il faut déjà commencer par « cesser d'être les autres », et de vouloir leur faire plaisir. En tant que coach, vous n'êtes pas là pour faire plaisir à vos clients, et ce n'est pas de l'égoïsme que de le reconnaître. D'ailleurs, dans la vie, personne n'est là pour « faire plaisir » aux autres et se conformer à leurs attentes. Vous êtes là pour vous réaliser, pour exprimer ce que vous êtes, pour le plus grand bien de tous, à qui cela donne l'exemple, et à qui cela donne envie de faire comme vous : être soi-même !

Si vous voulez être vous-même, ne vous posez plus la question de ce que veulent les autres, de ce qu'ils pourraient penser de vous, ou de ce qui leur ferait éventuellement plaisir. Au lieu de cela, posez-vous la question de ce que VOUS voulez, de ce qui VOUS

ferait plaisir, et de ce que VOUS pensez et ressentez. A trop s'occuper des autres, on passe souvent à côté de soi-même. Et il y a fort à parier que cette pulsion de vouloir plaire et faire plaisir n'est justement qu'une fuite de soi-même. C'est surtout à vous-même qu'il faut plaire. Si vous êtes bien établi dans votre centre de gravité, confiant en la vie et confiant en vous-même (parce que c'est la vie qui s'exprime en vous justement), vous rayonnerez généreusement, comme le soleil, et tout le monde en profitera, sans que vous n'ayez à vous en préoccuper et à faire d'efforts particuliers en ce sens !

Sous la conversation : la relation !



La conversation de coaching n'est rien, sans la relation qui la sous-tend, laquelle est essentielle, parce qu'aucune des « facéties » du coach n'auraient de portée véritable si elles n'étaient portées par une relation forte. En coaching de l'énergie, nous sommes très attentifs à la relation, qui dépend de la qualité de présence du coach.

Qu'est-ce que la « présence » en coaching de l'énergie ?

Comment voulez-vous être en relation, être « dans » la relation avec l'autre, si vous êtes tellement décorellé de votre vraie nature, tellement désinvesti de votre corps, tellement désincarné de l'instant présent, qu'on pourrait dire que la qualité de votre présence est faible, un peu comme si vous n'étiez pas vraiment là...

Dans un entretien de coaching par exemple, si vous n'êtes que dans votre tête, vous vous coupez en partie de vos émotions et de vos sensations, et vous n'êtes donc là qu'au tiers de vous-même (en admettant qu'on divise l'énergie en trois tiers : 1/3 pour l'attention accordée au corps, 1/3 pour les émotions et les sentiments, 1/3 pour la tête).

Si, d'un autre côté, vous vous laissez embarquer par vos émotions, vous ne maîtrisez plus votre propre corps, vos pensées sont altérées, vous êtes sur déterminés par des réactions à la fois psychologiques et hormonales, qui vous font décider n'importe quoi. « Vous » n'êtes pas vraiment là non plus : des réactions en vous (qui ne sont pas vous) pilotent la relation, qui glisse inmanquablement vers des communications creuses. Et c'en est fini des relations vraies, sur lesquelles comptait le coaching pour faire évoluer le client.

Si vous voulez que la relation soit saine, il faut que vous soyez présent, avec votre attention éveillée, au niveau de la tête pensante, au niveau du cœur vibrant, et au niveau du corps sensible. Alors votre écoute sera complète sur les trois niveaux.

Pour travailler la qualité de votre Présence et développer des relations vraies, vous devez lâcher prise pour mieux accepter l'instant présent, avec TOUT ce qu'il contient, sans restriction.

C'est probablement le chemin d'une vie d'y parvenir.

Mais, en chemin, vous découvrirez qu'il y a en quelque sorte deux espaces distincts à l'intérieur de vous-même :

- l'espace de devant (qu'on peut ressentir dans le front peut-être), c'est depuis cet espace que vous vous identifiez à ce que vous croyez être, mais que vous n'êtes pas : le corps, les pensées, le personnage social, la personne et sa personnalité...
- l'espace à l'arrière de vous-même, un espace sans dimension précise mais vaste, où il y a perception, et où il y a Présence qui perçoit (même si vous ne pouvez pas étiqueter mentalement ce qui justement est présent et perçoit). C'est à la fois évidemment vous (et pas quelqu'un d'autre) mais ce sujet qui perçoit et que vous êtes n'est pas réduit à votre petite personne. Vous êtes en quelque sorte un peu détaché, moins impliqué, il y a là manifestation de la Présence aimante et acceptante que vous êtes... C'est comme un deuxième personnage en vous, qui est présent (qui est « présence » même, pourrait-on dire), et qui est plus vaste et stable que votre personnalité, ce « moi » désigné ordinairement par votre nom. Votre « moi » a l'impression d'un autre, alors que ce serait plutôt ce « moi » qui est un autre, tandis qu'en fait « vous » êtes peut-être vraiment cette seconde présence... Ici tout est affaire d'expérience, il n'y a donc pas à théoriser et encore moins dogmatiser.

Cette deuxième instance est comme un deuxième cavalier sur le cheval., d'où cette représentation symbolique traditionnelle :



En coaching, avec l'écoute flottante (ou écoute systémique), nous expérimentons une autre manière d'être là et de cultiver des relations vraies, une manière d'offrir un miroir à la fois, bienveillant, chaleureux et impitoyable au client :

- Chaleureux et bienveillant, parce que vous êtes là, avec votre cœur, attentif à ce que ressent le client
- Impitoyable, parce que dans le miroir, le client peut SE voir. S'il y regarde attentivement, il n'y verra pas seulement sa personnalité extérieure mais aussi son être profond : ce qui peut être déstabilisant pour la personnalité extérieure...

Précision : Ce n'est donc pas le coach qui est impitoyable, mais le miroir. Pour sa part, un coach n'est qu'amitié et accueil : absolument rien d'impitoyable !

Pas besoin d'apprendre à méditer ou de devenir moine bouddhiste, lama tibétain ou maître de yoga pour être simplement là, présent « maintenant » auprès de votre client, sans intention et sans projet, dans une posture d'accompagnement, proche et chaleureuse.

Dans cet instant vous êtes bien plus vaste qu'un homme ou une femme, un coach ou un client, une personne en forme ou une personne fatiguée, etc... Toutes ces étiquettes mentales sont des considérations extérieures, qui n'ont rien à voir avec l'expérience immédiate d'être là, juste là, sans aucun commentaire intérieur...

Entrer dans cet état de Présence est assez difficile, non pas parce que c'est « compliqué » mais au contraire parce que c'est trop simple pour pouvoir en faire une préoccupation mentale, et un projet auquel s'accrocher. Pourtant vous pouvez y parvenir instantanément si vous n'en faites pas un problème à résoudre. Comme ce n'est pas un problème, il n'y a donc pas de solution à trouver puisque cet état est en soi une solution...

Ce n'est pas non plus quelque chose à « faire », comme s'il s'agissait par exemple d'un plan de conscience à « conquérir ».

C'est un état qui est déjà là, tout le temps, sous le niveau ordinaire des préoccupations diverses du quotidien. On peut laisser émerger cet état de présence quand on cesse de le parasiter avec des agitations (nombreuses et variées).

Et il n'y a pas besoin de se contrôler pour empêcher les agitations, il suffit de « voir » ces agitations pour ce qu'elles sont (des mouvements à la surface de la conscience, comme des vagues à la surface de la mer), ne pas les manipuler, ne pas les commenter, juste les voir et ne pas s'y identifier. C'est une façon de les accueillir et de les contenir en soi, en étant plus vaste qu'elles.

Etes-vous le contenu de vos pensées, ou le contenant (la conscience qui les contient) ? Ne seriez-vous pas la bouteille (le contenant) qui contient les pensées, et pas seulement le liquide contenu dans la bouteille...

Vous êtes peut-être la conscience au-delà des contenus de cette conscience. Vous êtes certainement ce qui est conscient des pensées, des émotions, et des sensations.

Je dis « vous êtes ceci ou vous n'êtes pas cela.. ». Mais qu'est-ce que j'en sais ? Rien du tout. Je ne parle pas ici de « savoir », mais de connaître, en expérimentant...
Alors : et vous, quelle expérience en avez-vous ?

Qu'est-ce que c'est, qui serait conscient de vos pensées, si ce n'est pas vous, justement ? Et si vous êtes ce qui est conscient de vos pensées, alors vous n'êtes pas réduit à ces pensées, pas plus que vous n'êtes réduit aux autres choses dont vous êtes conscient : vos émotions, vos sensations, ou des évènements et objets « extérieurs »...

Ainsi, puisque le « moi » que vous croyez être : vous en êtes conscient aussi... c'est que vous ne l'êtes pas non plus !

Mais c'est à chacun de voir cela pour soi-même. Il n'y a pas à en discuter et à argumenter avec le mental à propos de cette expérience intime. Vous le voyez ou bien vous voyez autre chose et cela est votre expérience, indiscutable ! Aussi frustrant et déstabilisant que cela puisse paraître, il ne peut pas y avoir de débat à ce propos. C'est d'ailleurs beaucoup plus léger comme ça !

Toujours est-il que dans cet état de présence, qu'on peut juste explorer au fur et à mesure qu'il se déploie, à son rythme, à sa manière, il se passe quelque chose en soi qui est très intéressant en coaching. C'est que cet état de présence (que vous êtes) est contagieux, qu'il irradie en quelque sorte et contamine positivement votre client. Quand vous êtes dans cet état de présence à vous-même, à l'autre et à la situation, cela invite le client à vous rejoindre dans ce même état, depuis l'intérieur de lui-même, où il mobilise naturellement ses propres ressources de lucidité et de sérénité. Cet état vous n'y entrez pas pour « faire » quoi que ce soit en rapport avec le client, mais vous vous y installez parce que c'est votre nature (et en ce qui vous concerne : c'est aussi votre job de coach !).

Cela permet à la situation de se clarifier d'elle-même, de se desserrer, de devenir plus vaste et beaucoup moins grave et dramatique qu'elle n'apparaissait antérieurement. Dans cet état de présence partagé, on peut facilement prendre de la distance par rapport aux émotions liées aux enjeux, parce qu'elles apparaissent comme des contenus, des phénomènes passagers et de moindre importance. Dans cet état de présence, même un dragon passant dans le ciel et semant la terreur derrière lui, ne ferait que passer dans le champs de votre conscience, et ne serait pas plus important qu'un nuage qui apparaît, puis disparaît, tandis que vous êtes là et que ses flammes ne brûlent pas le ciel que vous êtes...

Qui est là, quand vous êtes là (dans cet état de présence) ? Qu'est-ce que la Présence, qui se manifeste, en quelque sorte, quand vous cessez de penser pour être enfin là, calme et clair ? On ne « sait » pas , mais on peut y goûter et se laisser interroger, creuser par l'interrogation : « Qui suis-je ? ». Et la réponse ne tarde pas à émerger : « Je suis... ».

Mais ce qui est sûr c'est que c'est là quand vous êtes là, que cela respire, cela est conscient, cela vit, cela connaît, cela aime... et cela coache !

Votre mental, lui, ne peut pas « comprendre » (il ne peut comprendre, c'est-à-dire «prendre en soi », contenir ce qui est plus vaste que lui et le contient), mais vous, vous comprenez : vous êtes !

Vous êtes quoi ? Encore une fois, le mental ne saurait pas dire. Mais vous ne le laissez pas s'en préoccuper. Puisque vous êtes là, vous n'en avez pas besoin, il ne peut rien vous « arriver ». Dans cet état de présence, il ne vous arrive que vous-même ! Et quand vous êtes là, votre mental est un peu comme un chaton que sa mère attrape par le cou, il est un peu comme anesthésié...

Dans cet état de présence, vous êtes avec votre client, profondément à l'écoute, mais avec légèreté, sans gravité, sans pesanteur, sans concentration excessive.

Dans l'état de présence à vous-même :

- vous ne dites pas tout ce qui vous passe par la tête,
- vous ne répondez pas à votre client du tac au tac,
- vous ne pensez pas à plein de choses à la fois,
- vous ne cherchez pas la prochaine question à proposer,
- vous laissez résonner en vous ce qui se passe dans la relation,
- vous êtes à l'écoute. A l'écoute de ce qui se dit, à l'écoute de ce qui se joue, à l'écoute de l'écoute elle-même, sans objet. Sans aller vers ce qui est entendu, vous laissez venir ce qui vient à vous...

Depuis cet état de présence, parfois, quand c'est le moment, vous renvoyez quelque chose à votre client. A la limite, ce n'est plus tellement vous qui coachez. Cela se met à coacher à travers vous. Vous êtes en quelque sorte témoin du coaching qui s'opère en vous en direction du client. Vous voyez votre « moi » mettre en oeuvre des techniques au service de l'objectif du client, vous vous voyez l'inviter à se voir lui-même, mais vous n'êtes pas projeté en avant, à fond dans la relation, à fond identifié à votre rôle. Vous voyez votre personnage de coach extérieur mettre en oeuvre ses techniques professionnelles, tout en étant profondément en-dedans de votre corps, engagé dans la relation depuis l'intérieur de vous-même, à la fois parfaitement engagé et complètement détaché (c'est-à-dire sans attache, sans identification).

C'est en vous orientant honnêtement vers cet intérieur-là que vous rencontrez vraiment le client, s'il vous rejoint en allant lui aussi à l'intérieur de lui-même. Pas besoin de se regarder dans le blanc des yeux pour cela (du coup le coaching se passe très bien aussi par téléphone). En fait, il n'y a pas grand chose à voir à l'extérieur, ce qui compte se passe surtout à l'intérieur.

« On ne voit bien qu'avec le cœur » disait le Petit Prince de St-Exupéry... Il n'avait peut-être pas tort ?

Deux positions complémentaires

Il y a deux positions et qualités de présence en coaching :

- Une position en avant de soi-même, concentré dans le front et focalisé sur un point précis en face de soi : une question, un mot, un détail. Cette manière de focaliser votre attention en avant de vous-même est très utile pour recueillir des informations, que vous ramenez ensuite à l'intérieur de vous-même pour y examiner leur impact.
- Une position en arrière de soi (ce n'est qu'une sensation, en fait : il n'y a pas un

avant et un arrière de soi), comme si vous vous appuyiez sur votre dossier de chaise (mais cela n'a rien à voir avec la position du corps. Je ne prends cette image que pour vous mettre sur la piste d'une sensation intérieure, d'un mouvement psychique), à partir de laquelle vous embrassez la situation. Dans cette seconde position, on voit à la fois son propre point de vue, celui de l'autre, et l'ensemble de la situation. C'est ce que certains appellent parfois : la position méta. Mais nous la décrivons ici en termes de sensations issues de l'expérience, et pas simplement comme un concept. Dans cet arrière plan de soi-même, tout semble être intérieur de vous, qui contenez absolument toute chose.

Disons tout de suite que la seconde position est la grande clé pour être coach et cesser en quelque sorte de « faire » du coaching. Depuis cette qualité de présence en coaching, le coaching se fait à travers vous, presque malgré vos maladresses. C'est important si on veut maîtriser un art, de savoir comment orienter son attention, où prendre appui en soi, pendant qu'on pratique, et quels mécanismes sont en jeu dans l'effet coaching. Vous ne trouvez pas ?

En fait, un coach fait sans cesse des allers et retours entre la périphérie et le centre de soi-même, pour accueillir et voir la globalité du système client. Il investit ces deux plans, simultanément et tour à tour. Evidemment, s'il sait faire cela consciemment, c'est beaucoup plus puissant et efficace, et on peut dans ce cas envisager de commencer à parler de maîtrise de l'art du coaching :

- A l'avant de soi-même, le coach capte des informations en provenance du client, pour entendre son cadre de référence : comment il s'enferme à l'intérieur de l'espace problèmes, à quelles pensées il s'accroche pour créer le problème qu'il veut résoudre (et dont il souffre réellement, tout en le créant artificiellement à son insu de cette manière !). A l'avant plan, le coach est partie prenante du système client qu'il contribue à modifier par ses interventions, dans le cadre de l'objectif contractuellement défini ensemble.
- A l'arrière plan de sa conscience le coach accueille et voit la globalité du système client. Depuis son propre centre, émergent des « réponses » destinées au client, formulées souvent sous forme de questions. Le mot « réponses », ne signifie évidemment pas que le coach donnerait des réponses aux questions du client, mais il est utilisé en opposition avec le mot « réaction ». Je m'en explique :
 - Réaction émotionnelle : Depuis la périphérie, on réagit émotionnellement, on est pris par l'histoire des personnages, avec leurs souffrances et leurs pensées. On se débat soi-même, comme on peut. On est en réaction permanente aux stimuli, on est pris dans la tourmente, à l'avant plan, avec le client. Le truc c'est de rester « un peu » dans cet avant plan, mais sans « réagir », parce qu'on a un ancrage plus profond à l'arrière plan...
 - Réponse profonde : Au centre de soi-même, en revanche, il n'y a pas d'enjeu d'ego. Du coup, le miroir que vous offrez (par un silence, une question, etc...) est une réponse et non pas une réaction psychologique et émotionnelle. Là, le coaching se fait à travers vous, sans l'intervention active de votre personnage de coach (votre ego, si vous préférez ce mot). A la limite vous sentez un Coaching spontané se mettre en place, auquel

vous assistez, un peu « détaché » du résultat... Pour autant, vous n'êtes pas à côté de vos pompes, dans un état de conscience modifié trop accentué. C'est plutôt une sorte de semi-extériorisation naturelle de vous-même (sans prendre de champignons et sans jouer du tambour comme dans certaines pratiques modernes inspirées des cultes anciens). Vous avez un pied ici et un pied à l'intérieur, dans l'espace vaste que vous êtes vraiment. Et par ce jeu d'allers et retours en vous-même entre le fond et la surface, comme si vous déplaciez le poids de votre corps d'un pied sur l'autre, vous êtes à la fois et alternativement en contact avec le client et avec les ressources issues du centre, qui en remontent sans cesse... Cette démarche est communicative, elle invite le client à éprouver cette plongée à l'intérieur de lui-même (elle se fait de façon plus ou moins consciente selon le degré de sensibilité et de maturité de ce client) pour y puiser lui-même ses propres ressources depuis son propre centre.

Comment être présent ?

- Mettez-vous à l'écoute des sensations du corps, et notamment écoutez attentivement comment il respire. Quand ça ? Tout le temps pour commencer. Et puis, notamment pendant vos séances de coaching. Soyez très présent à vos sensations corporelles, les utilisant comme un ancrage. Par exemple, quand vous écoutez votre client, écoutez-le depuis la sensation de votre dos, de votre ventre, de votre gorge, etc... Respirez ses paroles, ayez un peu comme la sensation que vous seriez installés ensemble dans un spa, unis par la même onde, avec des sensations corporelles très présentes en vous-même.
- Concentrez-vous sur chacun de vos gestes. Par exemple, quand vous prenez des notes, vous sentez le stylo sur la feuille, tandis que la pensée fonctionnelle fait son travail d'organisation des idées et du langage. Et puis de temps en temps, vous décollez et défocalisez un peu votre regard, pour le porter au loin avant de retourner à votre focus. Cela repose à la fois les yeux et le cerveau, qui a besoin de ces mini pauses (on parle de quelques secondes probablement, rien qui puisse vous déconnecter).
- Ne vous racontez pas une histoire à propos de votre personnage qui est en train de coacher. En quelque sorte, vous pilotez l'avion, sans avoir besoin de vous représenter sa carlingue en train de voler. Vous restez dans vos sensations, et vous ne vous représentez pas en train de faire ce que vous faites. Vous vous contentez de le faire, en vous immergeant complètement dans l'action.
- Restez bien présent à l'instant présent. Ne vous autorisez même pas à partir avec des pensées du type 'j'espère que ça va marcher », ou « ça va leur plaire », ou encore « j'espère que le résultat sera chouette », etc... Si de telles pensées surviennent, vous les voyez survenir et se déployer, sans y prendre part. Un peu comme si ces pensées ne représentaient qu'un événement de plus, qui ne vous concerne pas davantage qu'une feuille qui tombe d'un arbre ou qu'un oiseau qui passe dans le ciel. Vous constatez que « cela » pense » dans votre conscience, comme cela vit dans votre corps... voilà, c'est tout. Ce n'est pas une affaire qui mérite que vous vous en occupiez. Finalement, il y a des événements intérieurs

comme il y a des évènements extérieurs, c'est ainsi. Mais il est inutile de s'y arrêter, quand vous êtes engagé dans l'action de coacher, laquelle requiert toute votre attention consciente...

- Vous pouvez aussi vous aménager des temps d'inertie, des temps de non action, des temps de contemplation, où vous accueillez ces pensées, comme vous laissez les feuilles être portées par le vent sans en faire une affaire personnelle. Une pensée passe ? OK. Où est le problème. Cette pensée agite une émotion ? Parfait. Cela ne vous concerne pas plus que de voir un passant traverser la rue. Vous le constatez. C'est tout. Vous ne pensez rien à ce propos. En l'occurrence, vous ne pensez rien à propos de cette pensée qui émerge, et qui n'a rien à voir avec le thème de la séance de coaching. Vous la voyez, mais ne la regardez pas. A fortiori, vous ne croyez pas spécialement à son contenu. Un peu comme l'histoire qui serait racontée dans un livre : quand vous refermez le livre, vous savez que ce n'est qu'une fiction, et vous ne confondez pas le vécu du personnage du livre avec votre propre vie (même si parfois il y a des similitudes). Eh bien, pour « vos » pensées, c'est pareil : ce sont « des » pensées, pas les « vôtres », même si vous en êtes conscient (comme pour le passant qui traverse la rue : ce n'est pas « votre » passant, mais « un » passant). Donc vous ne vous laissez pas embarquer par l'histoire qu'elles racontent.

Un peu comme si sur une étagère, il y avait des livres que vous n'ouvrez pas mais qui sont là, ou comme si la télé débitait ses publicités habituelles, que vous ne regardez pas, tandis que vous feriez par exemple la vaisselle. Vous me direz, dans ce cas, le mieux ne serait-il pas de fermer la télé ? C'est à vous de voir, mais on ne sait pas forcément où se trouve l'interrupteur de la télé intérieure, qui émet sans cesse des pensées sur l'écran mental. Alors vous la subirez, et constaterez son activité, mais si vous ne vous en offusquez pas, tout en ne vous laissant pas trop polariser et fasciner par ses programmes, elle perdra progressivement de son intensité et de son pouvoir d'attraction sur vous.

Instantanément vous reviendrez alors à l'assiette que vous lavez (rappelez-vous on prenait l'exemple de vous entrain de faire la vaisselle). Comme si vous laviez le monde en lavant cette assiette, comme si vous vous rinciez vous-même en rinçant cette assiette, puis ces verres, puis les couverts. Vous vous laissez complètement engager dans l'action présente, sans penser à autre chose, sans la qualifier ni la commenter. En même temps que vous laissez l'eau couler et que vos mains s'activent dans l'évier de façon fonctionnelle et que vous êtes complètement dans ces gestes, vous êtes à l'écoute des résonances intérieures. Et si une pensée surgit, vous la constatez, tout en restant avec la sensation de l'eau qui coule et avec le processus de nettoyage auquel vous vous adonnez, sans histoire, sans commentaire... En fait vous vous donnez entièrement à l'acte de coacher, et ce faisant vous vous donnez à la relation, sans laisser de place à l'histoire de votre personnage, qui semble se dissoudre dans le flux d'attention que vous partagez entre le client et son environnement d'une part et vos sensations corporelles d'autre part. Et tandis que vous plongez dans cette expérience, les deux parts semblent se rejoindre, au profit d'une seule expérience de l'unité.

C'est quelque chose à vivre. Mais savez-vous que c'est tellement commun, qu'en fait cela vous arrive tout le temps... On croit que c'est très difficile, alors que c'est très simple et

naturel. Tellement simple, qu'on ne sait pas y revenir quand on dérape dans le monde inconsistant des pensées automatiques, qui nous absorbent dans leur ronde infernale. Il suffit de constater cette ronde, de voir ces pensées, de constater qu'elles ne sont pas vous, qui n'êtes finalement pas affecté par leurs contenus (pas plus que vous ne courez acheter de la purée parce qu'une pub sur la purée passe à la télé). Et du coup, le processus ne vous prend plus. Il ne cesse pas instantanément (et encore moins : définitivement) mais il s'estompe, et vous restez là à tremper dans le bain de votre vraie nature, celui de la vraie vie de « maintenant »...

... jusqu'à la prochaine fois où vous vous surprenez à vous être laissé embarquer. Mais c'est normal et sans importance, que cela se passe. Il suffit alors de le constater, de l'accepter et de « voir », d'ouvrir le champ du regard, et de revenir aux sensations. Alors l'emprise s'estompe de nouveau au profit d'une plus grande Présence... Pour explorer cette expérience de présence, il y a de nombreuses occasions. Bien sûr, vous pouvez apprendre à méditer, mais vous pouvez aussi tout simplement vous entraîner avec nous, et l'air de rien, au sein même de la pratique du coaching, vous développerez votre attention, votre qualité d'écoute de vous-même et de présence à l'autre...

Assumez votre empreinte relationnelle

Comment un coach peut-il se comporter en professionnel, en recourant à des techniques de communication efficace, sans pour autant y perdre son authenticité ?

Pour le dire autrement : comment maîtriser des techniques de coaching, sans pour autant devenir un automate, qui ne réagit aux sollicitations qu'à travers des comportements stéréotypés, au détriment de la qualité d'âme et de l'authenticité de la relation ?

Prenons un exemple. Imaginez : Vous avez préparé un apéritif pour des gens importants, tout est prêt, tout est parfait. Par miracle, vous avez tout fini tous vos préparatifs une demi-heure avant que les invités n'arrivent : "Qu'est-ce qui va faire que votre apéritif va vous faire passer à tous une expérience relationnelle exceptionnelle ?"

C'est la même réponse que pour cette même question dans un autre contexte : vous vous êtes formé, vous vous êtes engagé dans un travail de supervision de votre pratique et vous avez travaillé sur vous-même, vous vous êtes lancé dans le coaching, vous avez déposé vos statuts, publié vos articles sur les réseaux sociaux, rencontré des prospects et ce matin vous voici face à un client : "Qu'est-ce qui va faire que votre client et vous allez partager une expérience exceptionnelle ?"

Réponse : La qualité de la relation !

L'empreinte relationnelle évoque la trace laissée par votre signature, après la relation : un peu comme l'empreinte d'un pas sur le sable une fois que le promeneur est passé.

La qualité de l'empreinte relationnelle est cet arrière goût qui reste au client, quand il quitte son coach et qu'il se remémore les points clés de la séance. C'est là qu'il se rend vraiment compte si la séance lui a été profitable ou non. C'est donc là aussi qu'il puise sa motivation pour la séance suivante...

Ce que nous allons évoquer ensemble à propos de l’empreinte relationnelle, ne se tient pas dans le contenu de la conversation de coaching, mais en-dessous, au niveau de la relation. Et il est intéressant de noter que cette relation est elle-même sous-tendue par la qualité de présence du professionnel qui accueille son client.

Nous allons donc explorer ensemble ce qui se joue en profondeur au travers d’une conversation de coaching :

- Imaginons que nous assistions ensemble à un entretien de coaching, nous entendrions et verrions des comportements objectifs, et un discours effectif. Cela serait le niveau de la communication habituelle.

Nous pourrions ainsi observer (et même quantifier) l’emploi plus ou moins pertinent et adroit d’un certain nombre de techniques de communication.

- Mais si nous approfondissions notre ressenti, nous pourrions aussi capter en nous-même l’impact sensible de la signature relationnelle du coach (et aussi de celle du client bien sûr). Nous pourrions alors capter l’essence de l’empreinte relationnelle. Pour la saisir, nous devrions répondre à la question “qu’est-ce qui me touche ?”

4 sortes d’empreintes relationnelles

- Terre : “Cette personne est calme, accueillante, stable, posée, disponible. Une “force tranquille” semble se dégager de l’échange, quelque chose qui m’enveloppe et me rassure, me fait me sentir en sécurité...Je me sens à l’aise, je sens qu’elle a tout son temps, qu’elle est là pour ça, avec moi, détendue...”
- Eau : “Cette personne est prévenante, attentionnée, je ressens de la bienveillance de sa part, de la confiance, du respect, elle ne m’instrumentalise pas, elle cherche manifestement à m’aider, à créer de la valeur pour moi, généreusement, sans attendre quelque chose de particulier en retour. Elle ne cherche pas à m’influencer ou à m’inculquer ses propres opinions, mais bien au contraire à me stimuler dans a propre réflexion, tout en prenant soin de moi...”
- Air : “Cette personne est joyeuse, je sens qu’elle aime coacher. Elle est enthousiaste prend intérêt à l’entretien et plaisir à la relation.. J’ai l’intuition qu’elle doit avoir encore plein de ressources pour me faire explorer des idées nouvelles, ingénieuses, utiles, sympas, amusantes, originales, rigolotes, etc...Tout cela me met en appétit, m’inspire, me donne envie de la suite de l’entretien... En fait, de cette personne se dégage un optimisme, une joie de vivre, une inventivité, un dynamisme...”
- Feu : “Cette personne est hyper claire : une clarté se dégage de ses propos, mais aussi de son regard, presque de toute sa personne. A son contact, je me sens complètement libre, il y a quelque chose de généreux et de gratuit dans cette relation, qui pourrait s’interrompre ou se prolonger sans aucune attache, sans aucun risque de fusion : c’est à la fois très proche et très chaud et pourtant parfaitement distinct, sans confusion. Je sens qu’elle capte parfaitement ce que je veux, et qu’elle va aller directement au but, à l’essentiel, elle ne me fait pas perdre de temps avec des tours et des détours... quand on se voit pour la première fois,

on a l'impression de s'être déjà vu. Quand on se retrouve après une longue période, la relation s'enclenche comme si elle n'avait jamais été interrompue. Le contact est simple et direct. Et quand on se quitte c'est du même tonneau : l'air de rien, sans transition.

Nota : Vous voyez, ces qualités d'être sont des traits de l'être profond du coach, qui n'ont rien à voir avec l'emploi de techniques de coaching. On ne peut pas inventer ces qualités, ni se les approprier si on n'est pas spontanément comme ça. C'est à peine si on peut les développer. Disons qu'on peut les laisser s'épanouir. On peut en tous cas éviter de les étouffer.

On ne peut pas "apprendre" l'empreinte relationnelle comme une technique (puisque ce n'en est pas une), mais on peut "apprendre à la reconnaître en soi, à l'accepter pleinement comme SON empreinte à soi, et à la laisser s'épanouir en soi, pour rayonner pleinement de cette empreinte (marcher sans complexe dans le sable pour que l'empreinte soit bien affirmée, visible et profonde)"

Différence entre une signature et une empreinte ?



L'UTILITÉ DES TECHNIQUES

En fait, les techniques de communication en coaching sont des amplificateurs de la qualité d'être, pour éviter que cette dernière ne soit parasitée par divers empêchements (la fatigue, l'usure liée à la routine, les dispersions mentales, la peur, le désir de réussir, l'envie de séduire, la pulsion de convaincre à tout prix, la déconcentration, etc...). La technique est un automatisme, pensé pour être bien aligné avec l'objet de l'entretien, et faciliter la juste expression de la qualité d'être (mais pas pour la remplacer !)

La technique est là pour canaliser (éviter les dispersions) et amplifier l'expression de la qualité d'être.

La technique est aussi comme une rampe d'escalier, on s'en sert d'abord pour se rassurer au début, et puis après pour se perfectionner et se donner un cadre protecteur qui favorise le déploiement naturel de la qualité d'être (et ainsi : encore mieux révéler l'empreinte).

Sans
on est
soit là,

De la « Présence » à la technique !

ou de

Il y a



qu'il y
qualité

parler qu'un jour bien content qu'elle la rampe, pour se rattraper si on perd l'équilibre dans une situation de stress fatigue.

ainsi quatre cas de figures, à propos de l'empreinte relationnelle, selon a plus ou moins de d'être et de technique :

- Une superbe qualité être, mais un peu hirsute, presque insolite et décalée par rapport au contexte, en quelque sorte hors de propos, et sans professionnalisme pour la canaliser (par exemple un fou-rire qui ne s'éteint pas, une crise de larme inopportune, une passion militante et débordante, une trop grande familiarité, qui n'ont pas forcément leur place dans le cadre d'un entretien de vente de quelques minutes dans un magasin). La personne est authentique, mais cela ne sert pas le propos du client, qui est venu pour acheter quelque chose, et pas pour s'intéresser au vendeur ! Bon, c'est sympa, c'est peut-être même "bizarre", mais on n'est pas venu pour ça. Une autre fois, peut-être...
- Une qualité d'être complètement étouffée, et supplantée par une technique impeccable : on est face à un automate. Bye, bye...
- Une personne "vide", qui en plus n'est pas professionnelle : la pauvre, elle n'a pas grand chose pour elle, ni authenticité, ni technique. Au secours !...
- Et le grand gagnant étant : une profonde authenticité (obtenue parfois au prix d'années de travail sur soi), amplifiée par une maîtrise des techniques, lesquelles ne sont même plus visibles, tellement elles sont intégrées et mises au service de la relation, et tellement l'être authentique peut ainsi transparaître jusqu'à la surface du contact...

...

Les amis, pas de panique : nous avons tout notre temps pour développer le 4ème cas de figure, nous avons même toute notre vie !

Ce n'est pas en vous mettant de la pression que vous irez plus vite à développer vos qualités d'être. Il vous suffit de :

- Vous voir sans concession quand vous vous conformez à une image de vous-même dictée par le passé de vos conditionnements (c'est cela qui est long)
- Vous engager à être vraiment vous-même à chaque instant,

- Vous donner les moyens de maîtriser les techniques de votre métier
- Donner généreusement toute l'énergie que vous avez avec chaque client...

Voilà : ce sera parfaitement suffisant...

Enfin, il ne s'agit que de cela, mais c'est énorme !

Savoir faire et qualité d'être

Le savoir faire est un comportement, une compétence, il s'acquiert en s'entraînant. On peut l'optimiser par des techniques qu'il faut beaucoup travailler pour les maîtriser jusqu'à la performance.

La qualité d'être n'est pas quelque chose que l'on a, c'est quelque chose que l'on est ! Cela ne s'acquiert donc pas, et ne peut pas s'apprendre.

Toutefois, on a toujours le choix entre deux options opposées :

- l'étouffer sous des couches de conditionnements sociaux, en cherchant ainsi à se travestir pour être "quelqu'un de bien", "quelqu'un de mieux", donc quelqu'un d'autre finalement... C'est là qu'en définitive : à force de techniques mal intégrées, on n'est plus personne ! La communication sonne faux, l'individu semble manquer de consistance, ça sonne creux... Certains professionnels en cours de formation, en viennent parfois à produire l'effet inverse qu'ils cherchaient à produire, parce qu'ils sont enfermés dans des tics de communication, des déformations professionnelles (par exemple : ce fameux sourire automatique, qui ne traduit plus la profondeur et la chaleur de l'accueil authentique, mais devient une grimace professionnelle, un "code" d'affabilité pour signifier l'entrée en contact, le début du jeu de rôle déjà vécu des milliers de fois). Alors, la relation n'honore pas le client, considéré comme un sujet respectable, un être unique avec lequel on va vivre une relation inédite. Au contraire, elle l'insulte presque, en le ramenant à un objet, qu'on va passer à la moulinette de l'entretien de coaching, avec ses questions, des reformulations, etc...
- ou laisser s'exprimer naturellement sa qualité d'être, en enlevant tout ce qui l'entrave, et en osant lâcher prise sur la pression de conformité sociale pour être pleinement soi-même, au sein du cadre professionnel et au sein du cadre de la technique. Dans ce cas, on prend le risque de manifester sa vulnérabilité. L'excellence, c'est justement cela : être soi pleinement, en faisant de son mieux à chaque instant.

Face à un être humain (un client), la meilleure chose à faire est de débrancher le mental qui bavarde, et de s'incarner dans son corps, avec une bonne respiration. Laisser émerger un sourire qui vient de la simple joie d'être en vie, lâcher sur l'intention de coacher quoi que ce soit et entrer en relation, à partir de l'inspiration du moment. Au-delà des automatismes et de l'habitude, chaque situation est toujours nouvelle. Dans cette perspective fraîche, il n'y a donc pas de place, dans cette nouveauté sans cesse renouvelée, pour de la lassitude et de la routine

Faire cela, c'est avancer à découvert, venir avec son coeur ouvert, s'exposer à être "vu" et éventuellement rejeté, repoussé. Et alors ? Ce n'est pas une grosse affaire ! C'est même sans problème, en fait. Le client a le droit de ne pas vouloir entrer en relation avec vous. Mais, d'un autre côté, vous avez le droit de lui en faire la proposition. Ce n'est qu'un jeu. Il y aura d'autres occasions, s'il ne saisit pas celle-ci.

C'est comment quand on est bien présent ?

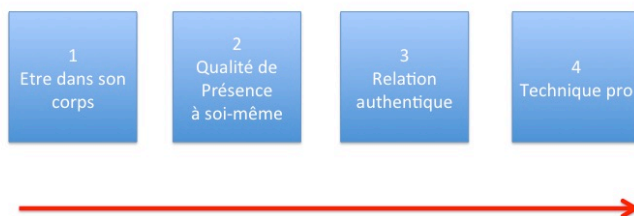
- Quand je suis absent, je suis dans ma tête : à cogiter à des stratégies, à ruminer des croyances à propos de ce qui pourrait ne pas marcher et des risques, et des choses que je devrais peut-être faire pour me protéger, etc... Bref : cela tourne à vide !
- Au contraire, quand je suis pleinement présent à la situation, engagé dans la relation : je suis dans mon corps !
 - pas d'attente spécifique mais de l'ouverture,
 - pas d'enjeu mais du jeu,
 - pas d'objectif mais de la joie de travailler et de la disponibilité...

Alors, c'est l'intelligence relationnelle des deux, qui fait tout le boulot, au sens propre « sans effort » de ma part.

Bien sûr, il y a concentration et énergie, mais pas de vouloir et d'effort... Du coup, je me recharge en énergie au fur et à mesure que j'en dépense pour être présent

La technique est le fer de lance. C'est ce qu'on voit en premier. Juste après, ou juste en-dessous, il y a l'authenticité de la relation, laquelle est sous-tendue par la qualité de présence. Et il n'y a pas de "présence" si d'abord on n'est pas dans son corps.

De la « Présence » à la technique !



Le premier truc en début de chaîne, c'est donc de s'installer dans son corps.

Pour cela il y a plein de techniques !

Mais par pitié, laissez les de côté : il n'y a pas besoin de techniques pour « être » (même s'il y en a pour "être dans son corps", la plus efficace et radicale étant de cesser de se

réfugier dans sa tête : ressentir son corps, se brancher sur ses sensations, écouter comment cela respire...). C'est vraiment « intéressant » d'éprouver finement les sensations corporelles, de leur accorder toute votre attention. Cela permet à terme de jouir d'une meilleure santé, d'être plus conscient de soi, et en prime d'offrir une écoute plus profonde à soi-même et aux autres. Parlons un peu de cette écoute, que nous allons segmenter en 4 niveaux de profondeur.

2- Quatre niveaux d'écoute

Les 4 niveaux d'écoute professionnelle, liés aux 4 énergies Terre, Eau, Air, Feu de notre modèle, correspondent à peu près à ceci, en allant du plus superficiel au plus profond :

- Terre : écoute du concret, c'est-à-dire du contenu du discours explicite de l'interlocuteur. On écoute non seulement le contenu de ce qu'il dit, mais aussi le choix des mots qu'il emploie (même inconsciemment), la sémantique de ses phrases, le ton, l'articulation, le débit, etc... (tout ce qui se trouve à la surface de la communication et de la relation)
- Eau : écoute des émotions ressenties par l'interlocuteur, même quand ce dernier en est en partie "coupé" au point de ne pas les ressentir lui-même (ce qui nous arrive à tous). C'est une sorte de maladie du mental, dont nous sommes tous plus ou moins lourdement affligés, à force de vivre dans nos têtes, séparés du corps et ignorants du cœur... Cette écoute est déjà un cran plus profond.
- Air : écoute du système de pensée de l'interlocuteur (les valeurs et les croyances qui surdéterminent ses comportements et ses émotions). Les valeurs sont des pensées que le client estime importantes et qui président à ses orientations et ses choix, tandis que les croyances sont des pensées auxquelles il croit parce qu'elles lui semblent vraies. C'est ce qu'on appelle : l'écoute du cadre de référence. Pour le dire autrement, ce niveau d'écoute s'intéresse à la manière dont le client s'enferme tout seul à l'intérieur de l'espace problème, précisément là où il n'y a pas de solution et où il ne peut donc les trouver. J'aime à dire que j'écoute la façon dont l'interlocuteur pose son équation. Le problème est justement dans cette formulation, et c'est en la challengeant que la conversation de coaching peut favoriser l'ouverture vers des solutions innovantes.
- Feu : écoute des « résonances systémiques », ou écoute du transfert énergétique de l'interlocuteur dans la relation qu'il instaure avec le coach. Le professionnel écoute au fond de lui-même, à travers son propre corps, pour y explorer ce qu'il ressent tandis que l'interlocuteur évoque son cas (contexte, problème, solutions, conditions de réussite, etc...). La représentation qu'il se fait du cas, le fait "vibrer" d'une certaine manière et met en résonance les 4 niveaux de l'écouter : son corps, ses émotions, ses pensées, et la profondeur de ce qu'il est. En se rendant disponible et en accordant son attention en lui-même au niveau de profondeur centrale, l'écouter perçoit des informations complémentaires, pas forcément

congruentes avec celles recueillies sur les autres plans. Justement s'il y a alignement ou désalignement, l'effet produit n'est pas le même. Et s'il a le bonheur de ne pas être identifié au contenu de son propre mental, l'écouter peut entendre là quelque chose qui le touche à cœur, et qui vient du client. De cette écoute de niveau 4 dépend le niveau du coaching : incrémental ou systémique.

Connaître l'existence de ces 4 niveaux d'écoute et pouvoir repérer les 4 niveaux d'expression de vos interlocuteurs dans un entretien, vous aidera à améliorer la qualité de votre présence et la profondeur de votre écoute.

Entendre en profondeur

La psychanalyse a inventé ce qu'on appelle « l'écoute flottante », mais pour autant : il ne s'agit pas de somnoler pendant que le patient raconte des sornettes :-)

Il s'agit de privilégier une écoute globale, non focalisée, qui laisse émerger des éléments saillants à renvoyer éventuellement au client pour l'aider à faire son chemin.

Voici un petit truc pour vous distancier quand vous vous surprenez à être trop "collé" à l'autre dans votre écoute, ou trop actif dans votre tête, au lieu simplement d'accompagner votre client, qui travaille :

Prenez appui sur autre chose, qui soit extérieur à la relation, pour créer un écart dans votre attention, sans pour autant perdre de vue ce que vous continuez d'écouter en même temps.

Par exemple :

Cette personne vous dit des choses depuis un bon moment, et vous commencez à vous perdre, ou à entrer dans la confusion (ou à vous ennuyer et somnoler malgré vous, ou encore : à vous passionner, à terminer mentalement ses phrases, à vous enthousiasmer pour toutes les idées qui vous viennent, etc... L'un et l'autre état ne traduisent pas un accompagnement calme qui reste à sa place, et qui rayonne positivement et discrètement...)

L'idée est de vous mettre volontairement à prêter votre attention à autre chose EN MEME TEMPS que vous écoutez le contenu du discours du client. Cela suppose de garder un peu de recul dans votre implication, un peu d'espace dans votre engagement, pour entendre autre chose que ce que dit le client, en même temps que vous l'écoutez attentivement. Il ne s'agit pas « d'écouter » autre chose, mais « d'entendre » autre chose, en écoutant pourtant la même chose... Vous percevez la nuance ?

Par exemple :

Vous pouvez écouter les bruits dans la rue, ou le silence sous les mots, en vous amusant peut-être à apprécier l'instant où ils sortent du silence et le moment où ils y retournent. Vous pouvez aussi déporter votre attention visuellement sur des détails ou au contraire sur la globalité (tout ce qui peut vous aider à prendre du recul et percevoir autrement). Pratiquez ainsi quelques instants cette « ouverture centrée » ou cette « écoute en dehors du cadre », qui prend appui sur le discours et la relation d'une part, mais aussi sur un élément extérieur d'autre part.

En appréciant l'effet provoqué par cet "écart" volontaire, vous ne tarderez pas à apercevoir autre chose que ce qui se tient stricto sensu dans le contenu du discours de

votre interlocuteur, en lien probablement avec ce qui se joue dans la relation (tant il est vrai que tout résonne avec tout, si on y est attentif ...)

L'écoute flottante, c'est un peu comme écouter de la cornemuse...

Dans la même mélodie et du même instrument jaillissent deux sortes de sons :

- le son grave qu'on appelle le bourdon
- les sons aigus, qui jouent les notes d'ornement.

La juxtaposition des deux provoque un effet saisissant : la mélodie changeante se détache sur un fond d'unité, dont la permanence est également manifestée, et ainsi mise en valeur par contraste des variations du son aigu.

Une telle écoute de deux éléments séparés et complémentaires peut provoquer une petite « transe » sans danger. Rassurez-vous : vous ne risquez pas de tomber en catalepsie, mais vous entendrez à la fois hors de vous et comme à l'intérieur de vous, à la fois les détails et l'ensemble... Et, en coaching, cette perception double vous procurera des inspirations étonnantes, en lien avec la situation et au service de votre client.

Vous pourriez aussi porter votre attention sur l'espace entre les objets, pour provoquer cette "écoute flottante". C'est comme si vous vous décentriez, mais sans sortir de ce centre. Les mots peinent à décrire l'effet ressenti (probablement différent pour chacun).

Mais nous encourageons tous ceux qui pratiquent l'écoute professionnelle à tenter ce genre de « pas de côté », pour mieux expérimenter l'effet de centration qu'il provoque. Par exemple, en cessant d'écouter exclusivement le contenu du discours du client, vous ne risquez pas de ne plus l'entendre et d'en perdre le fil. En revanche, vous vous offrez la possibilité d'entendre d'autres choses en plus, qui par comparaison (ou, plus exactement, par superposition) vont provoquer un « effet de relief » et vous inspirer de nouvelles ouvertures, vous permettre d'entendre encore mieux le contenu du propos tenu par votre interlocuteur, et provoquer des changements intéressants dans la relation (et par voie de conséquence dans le monde intérieur du client)...

Boire les paroles du client ?

Il m'arrive aussi d'ouvrir la bouche quand j'écoute attentivement quelque chose, comme pour boire ou aspirer ce que j'entends. On n'est pas obligé d'avoir la bouche ouverte au point d'y laisser entrer des mouches à ce moment-là ! L'ouverture peut être discrète, juste une entrouverture qui laisse passer un filet d'air, que vous respirez un peu par la bouche, sans que cela se voie...

Et vous verrez : il se passera peut-être autre chose... On entend certainement autre chose, en écoutant autrement.

Pour autant, faut-il supporter d'écouter n'importe quoi, sous prétexte d'une bonne écoute professionnelle ?

Voici à titre d'exemple d'une écoute bien intentionnée mais mal canalisée, ce que me dit un coach au cours d'une séance de supervision :

« Ce client me prend la tête, à me noyer sous un flot d'informations techniques sur la complexité de sa situation. Il expose longuement toutes sortes de détails, auxquels je ne comprends rien. J'ai l'impression d'être pour lui un déversoir dans lequel il déballe en

vrac tout son trop plein de stress et de frustrations liées à sa confusion face à la complexité de sa situation... »

Nous verrons à propos de l'orientation solutions que l'écoute du coach peut être sélective et orientée ! Nous développerons ensemble ce point dans l'ebook consacré à l'énergie de l'Air dans le coaching.

Comment offrir une écoute de qualité en coaching ?

Pour bien écouter, il faut déjà se rendre disponible :

- disponible extérieurement : faire en sorte de ne pas être dérangé, s'isoler, éteindre son portable, ne pas lire ses mails pendant que l'autre parle évidemment
- disponible intérieurement : arrêter de penser à autre chose, rester concentré sur la relation, faire en sorte d'être attentif à ce qui est dit par l'interlocuteur, rester en silence et si possible sans s'agiter sur sa chaise, ou dans sa tête

Soyez bien conscient de votre posture physique, en toute situation :

- Dans le métro ou le bus, ou en faisant la queue à la poste, soyez tranquille, souriant, le dos à peu près vertical, le menton rentré légèrement pour étirer votre nuque, vos genoux sans raideur légèrement fléchis, bien en appui sur vos deux pieds...
- Quand vous êtes assis pour parler, ou pour écouter, tenez vous « droit » mais détendu, sans vous avachir sur le dossier ni croiser vos jambes, ni prendre des positions compliquées, soyez juste là, ouvert, disponible, respirant tranquillement, légèrement souriant, sans intention, mais sans réserve, sans méfiance, sans vous protéger...
- Quand vous allez faire une course (poster une lettre par exemple), même s'il n'y a qu'une rue à traverser, soyez attentif à chaque pas, et ne laissez pas filer votre mental sur le but de la course. L'objectif c'est maintenant, pas après. Tout à l'heure vous mettrez cette lettre dans la boîte, mais pour l'instant vous marchez et vous sentez chaque pas sur le sol, c'est tout. Comment êtes vous vertical en ce moment-même ? Détendez, appréciez, soyez là !
- Ne « grimacez pas » de façon automatique, vous conformant en cela à des codes sociaux, plus ou moins absurdes : ni pour montrer que vous êtes désolé de faire du bruit, ou pour vous excuser d'être en retard, ni pour montrer que vous ne comprenez pas bien, ni pour exprimer que vous êtes poli, ni parce que vous êtes contrarié ou soucieux. Desserrez volontairement vos mâchoires, détendez vous dans vos épaules, déplissez vos yeux, laissez votre langue reprendre son volume, ne jouez pas avec vos dents ou avec vos doigts, restez calme et laissez votre visage lisse et détendu.
- Laissez-vous respirer, suivez le va et vient du souffle... En marchant dans la rue, en étant debout dans le métro, en conduisant, en regardant la télé, en vous

impliquant dans un entretien de coaching : tout le temps. Sentez comment cela inspire et comment cela expire en vous.

A l'inspire, vous êtes inspiré (comme par une muse qui vous susurre des idées nouvelles au creux de l'oreille).

A l'expire, vous êtes expiré et vous accompagnez ce mouvement de lâcher prise en renonçant et en laissant se dissoudre...

A la fin de l'expire, ne faites RIEN, observez, attendez... Et si ce n'était pas encore votre dernier souffle, cela vous inspire à nouveau... Quoi qu'il en soit, juste après l'expire et juste avant l'inspire, soyez-là, disponible, prêt à tout, sans commentaire, sans intention...

En quelque sorte, il s'agit de multiplier par deux votre attention, une part vers l'extérieur, et une part vers l'intérieur. Par ce simple jeu, vous augmenterez la qualité d'attention offerte à l'extérieur, et vous écouterez encore mieux vos clients, y compris d'une manière empathique, tellement précieuse aux yeux des coachs.

Quelques « trucs » pour améliorer votre écoute :

- Oubliez vos soucis personnels le temps de la discussion, pour vous concentrer sur ce que vous propose l'autre, ce qu'il dispose devant vous, ce qu'il met en scène, sans commentaire intérieur de votre part
- Intéressez-vous sincèrement au propos de votre interlocuteur
- Ne coupez pas la parole, c'est une marque de respect d'écouter sans interrompre.
- Laissez un espace-temps avant de répondre.
- Ralentissez au maximum votre dialogue intérieur qui vous incite à préparer vos réponses, et ce faisant, vous distrait des propos tenus par votre client.
- Veillez à ce que votre regard soit attentif, concentré sur lui, sans pour autant être fixe ou absent.
- Gardez une posture corporelle ouverte, réceptive, légèrement penchée vers l'avant. Dirigez votre tête vers votre client, ou bien inclinez-la légèrement comme si vous tendiez l'oreille. Montrez ainsi par votre communication non-verbale, que vous êtes à l'écoute. Vous pouvez hocher de la tête, secouer la tête ou même lever un sourcil. Ajuster votre posture en conséquence pour vous impliquer davantage. A vous d'établir un bon contact visuel et de montrer que le sujet vous tient à cœur.
- Par de petits mouvements de cils ou de tête envoyez des messages lui indiquant « ok, bien reçu, bien compris... », mais sans rien dire, pour prendre le moins de place possible dans la réflexion de votre client.
- Encouragez-le éventuellement à poursuivre avec des : « Oui... », « Ha bon ? », « Je comprends... ».
- Ne finissez pas ses phrases, mais si vous voyez qu'il cherche ses mots, après un temps d'attente, venez parfois à son secours. Laissez les personnes finir ce qu'ils disent avant de proposer des questions (sauf quand ils s'enfoncent inutilement dans le problème douloureux pour eux, ou quand vous perdez pied sous la masse d'informations inutiles à propos du contexte... nous l'avons déjà mentionné dans l'ebook sur le module Terre). Si nécessaire, pratiquez l'astuce de la « micro seconde » : chaque fois que vous croyez que votre interlocuteur a fini de parler, laissez passer un très court silence avant de prendre la parole.

- Sans en faire une technique et sans tomber dans un mimétisme mécanique, autorisez-vous si l'inspiration vous vient naturellement à calquer votre posture sur celle de votre interlocuteur, cela facilitera la connivence entre vous.
- Si vous devez reformuler les propos de votre client, faites-le synthétiquement, et de manière neutre, ou mieux même, de manière positive et valorisante.
- Proposez évidemment quelques questions ouvertes, pour enrichir l'échange.

Comment utiliser le processus parallèle en coaching ?

Un processus parallèle est le processus relationnel entre le client et son coach, qui est en quelque sorte parallèle avec ce qui se joue entre le client et son environnement. Pour désigner ce phénomène, on parle aussi de « reflets ou d'échos systémiques », ou de « transfert énergétique ».

Pour tenter de le dire simplement : un élément du système client, que ce dernier cherche à changer, s'illustre au sein même de sa relation avec son coach, comme si quelque chose de son propre environnement était en quelque sorte « transféré » au sein même du coaching.

Le processus parallèle apporte des indications précieuses au coach pour ajuster son coaching. Au travers du récit raccourci d'un cas de supervision, nous allons maintenant voir ensemble comment le processus parallèle joue également à l'intérieur de la relation coach/superviseur et comment le superviseur s'en sert pour éclairer le coach sur le cas de son client...

1- Un client demande à un consultant-coach en qui il a toute confiance : une formation management, qui serait animée en mode coaching pour ses encadrants.

2- Investigant sur les besoins spécifiques des encadrants au travers de quelques entretiens individuels, le consultant-formateur-coach découvre :

- Qu'il y a bien un besoin de formation de management (besoin de plus de relation et de reconnaissance, et besoin de plus de structure et de cohérence, pour offrir plus de lisibilité aux collaborateurs)
- Mais que le problème vient du haut, parce que la direction bicéphale est elle-même peu lisible et parfois divergente dans ses orientations, entre celles que donnent le président et celles relayées par son DG. La Direction donne peu de feed-back positif, et un fort turnover s'est installé dans les équipes depuis quelques années.
- En outre, le coach ressent que les places de chacun ne sont pas complètement claires dans le système client.

3- Le coach formule à son superviseur une demande de retour sur la pertinence de son diagnostic et de sa proposition au client, que le superviseur perçoit de prime abord comme un peu « ambivalente et paradoxale » : cette demande de feed-back et de vérification a l'air de supposer que le superviseur serait un expert, une sorte de « grand autre » supposé savoir et pouvoir corriger la copie du coach... alors même que ce coach/client est lui-même mature dans la vie et ne nourrit a priori pas ce genre

d'attentes vis-à-vis du superviseur (qu'il dit d'ailleurs avoir justement choisi pour sa liberté de ton et sa capacité à l'aider à assouplir certaines méthodes plus rigides apprises en formation de coaching, et dans lesquelles il ne trouve pas bien son compte).

Le processus parallèle au sein de la supervision

Commençant par explorer la demande du coach et la relation qu'il instaure avec sa formulation (le point 3 de la liste précédente), le superviseur ressent tout de suite en lui-même :

- un manque d'espace, peut-être lié à une certaine fébrilité du coach,
- et l'imprécision de sa demande, un peu comme s'il y avait deux demandes, ou plutôt un besoin, et une demande non convergente avec ce besoin :
 - La demande de feed-back de la part du superviseur sur le contenu d'un diagnostic et d'une offre,
 - et un besoin d'ajustement de sa posture et de clarifier ses propres enjeux de coach dans la relation au client.

Sans en faire état tout de suite, le superviseur laisse l'entretien s'engager comme le propose le coach, qui aussitôt entame un descriptif de où il en est, ce qu'il a fait, ce qu'il a compris, et de l'embarras qu'il ressent face à plusieurs éléments contradictoires chez son client (peu importe lesquels pour le moment)...

On voit ici, que le manque d'espace et la place de chacun au sein de la relation coach/superviseur sont tout de suite mis en scène, et que les ressentis internes du superviseur lui donnent de précieuses indications sur ce qui se joue en parallèle dans la relation du coach avec son client... et donc par voie de conséquence : sur ce qui se joue au sein du système client que le coach a mission d'accompagner.

Il y a une sorte de cascade de reflets systémiques.

Ceci est très vite confirmé, quand le coach-client dit :

- *« ce qui m'agace avec ce client, c'est que... »*
- *et plus tard « ce qui me gêne dans leur dispositif de management, c'est... »,*
- *puis encore « il y a deux demandes contradictoires de la part du DG et du Président... et cela me gêne ».*

En effet, on voit là trois processus parallèles :

- 1er processus : le DG et le Président ont peut-être du mal à trouver chacun leur place au sein de leur binôme
- 2ème processus : le coach ne sait pas très bien quelle position tenir (quelle place lui revient) entre une demande de formation et un besoin détecté de clarification des orientations transmises sur le terrain par la direction, qui lui semble être le véritable appui sur lequel faire levier pour créer de la valeur pour son client (mieux qu'une formation, que les encadrants n'auront pas le temps de suivre dans ce cas précis, parce qu'ils sont en sous effectifs et débordés). Le coach ne sait pas bien quel espace investir et jusqu'où il peut se permettre de challenger la demande de son client.

- 3ème processus : on remarque également que le coach se sent « gêné », et « agacé », comme s'il prenait une place qui n'a pas à être la sienne (pourquoi être « agacé » par une demande divergente d'un client : après tout le client a bien le droit d'être un peu confus, cela n'a pas de raison de jeter le coach dans une confusion susceptible de l'agacer. De même, le peu d'espace que le client laisse à ses encadrants qui manquent de reconnaissance et d'autonomie, n'a pas de raison de « gêner » le coach, que cela ne regarde pas directement...). C'est comme si le coach prenait sur lui-même une part du symptôme du client.

On le voit, la thématique de peiner à trouver sa place dans un espace trop exigü est transférée du système client au système client/coach.

Interrogé sur ce point par le superviseur, le coach reconnaît être très sensible à ces questions, avoir travaillé dans sa propre vie sur ces questions. Il est donc sans doute bien « placé » pour traiter de cette question de place avec le client, qui l'a donc bien choisi, même s'il ne sait pas encore à quel point. On peut également imaginer que le coach s'est adressé sans le soupçonner à un superviseur attentif à cette thématique. Comme quoi, la synchronicité fait bien les choses...

Comment utiliser le processus parallèle ?

Le superviseur propose au coach d'observer la situation dans laquelle il se trouve et les ressentis qu'il dit éprouver, quelque peu décalés par rapport à sa position de coach, qui pourrait être plus « neutre ».

Explorant alors ses ressentis de gêne et d'agacement liés au manque d'espace, le coach voit alors bien les liens avec ce que vit son client et également comment son client s'y prend pour lui faire vivre ce processus parallèle.

Le coach a suffisamment de sensibilité et d'engagement pour sentir les « symptômes » du client. C'est un point fort de son coaching.

En revanche, il lui manque un peu de recul pour voir que ce qu'il ressent est transféré par le système client et fait justement partie du cœur du sujet à coacher. Nous l'avons déjà indiqué, un coach a besoin de trouver sa place dans les deux positions :

- au cœur du sujet pour ressentir le transfert projeté par le client
- en retrait pour ne pas réagir au premier degré aux émotions transférées, et offrir un miroir propre justement sur ce point à son client

En fait, l'axe principal du diagnostic et de l'offre d'accompagnement est précisément là, à cette place là, presque à l'endroit même du corps où le coach ressent une gêne et un agacement à propos du manque d'espace (se pourrait-il que le superviseur sache cela en observant ce même phénomène de gêne dans son propre corps ?).

Voir cela clairement donne au coach des clés pour ajuster sa posture, poser son diagnostic et formuler son offre d'accompagnement au client.

Il décide ainsi de proposer au binôme Pdt/DG :

- de travailler sur leurs espaces respectifs (leurs territoires) et comment chacun peut y prendre toute sa place (créer de la valeur pour le système).
- de réfléchir à l'opportunité pour eux deux de s'entourer d'un Comité de Direction ou d'un noyau de pilotage, ou à défaut d'un comité de management, qui leur apporterait à la fois plus d'écoute du terrain à travers ces encadrants dont ils se rapprocheraient, et une courroie de transmission et d'entraînement plus puissante, pour embarquer tout leur encadrement avec eux.
- De travailler sur les espaces de chacun au sein de ce comité, et en déduire comment redonner autonomie, appuis et reconnaissance à tout leur encadrement, avant même de les former à des pratiques de management.

En une petite heure de supervision au téléphone, le diagnostic et le dispositif d'accompagnement se sont éclaircis, tout simplement en explorant et en exploitant le processus parallèle, transmis d'un bout à l'autre de la chaîne depuis le client du coach jusqu'au superviseur. Voyant cela clairement, il suffit au superviseur et au coach, de clarifier leurs propres espaces en chacun d'eux et entre eux deux, pour que se dégage une lucidité du coach l'aidant à sortir de la confusion.

3- L'art de la reformulation et de la confrontation

Il y a trois sortes de reformulation :

1. la reformulation de la signification : dire en d'autres mots la même chose pour en clarifier le contenu
2. la reformulation des émotions : expliciter les sentiments sous-jacents qui affleurent dans le discours de l'interlocuteur
3. la reformulation écho : la répétition d'un mot dans le propos de l'interlocuteur, qui l'invite à approfondir et développer sur ce focus

A quoi sert la reformulation en coaching ?

- La reformulation permet de valider la bonne compréhension, qu'il s'agisse de vérifier qu'on a bien compris ou de rassurer l'interlocuteur sur le fait qu'on l'a bien compris
- La reformulation peut aider l'interlocuteur à entendre ce qu'il vient de dire, elle lui permet de prendre du recul pour nuancer, ou compléter son propos. Elle peut aussi l'aider à retrouver le fil de sa pensée s'il s'égarait dans une forêt de détails.
- La reformulation permet de ponctuer une séquence, en invitant à passer à autre chose
- La reformulation écho est intéressante, parce que non seulement c'est la plus facile (il ne s'agit que de répéter en écho un mot du client), mais c'est aussi parfois la plus puissante. Par exemple, lorsque votre interlocuteur tourne en boucle sur un sujet et finit par s'enliser dans un discours monocorde, si vous remarquez qu'il bouge à un certain moment (il décroise les jambes ou se met en

arrière dans son fauteuil) en prononçant un mot, vous pouvez déduire de ce mouvement (il peut aussi s'agir d'un changement de ton, ou du choix d'un mot appartenant à un autre registre de vocabulaire, bref : toute rupture non verbale qui s'exprime en même temps que l'énoncé du mot que vous allez choisir de reformuler) que l'inconscient du client réagit à cet endroit-là de son discours, qu'il modifie son énergie au travers de ce mouvement corporel ou de ce changement de rythme ou d'intonation. En reformulant ce mot-clé qui est l'occasion de ce changement, vous ouvrez le client à cette énergie, comme une porte ou une passerelle pour changer de niveau de discours.

Reformuler pour ouvrir sur les solutions

La reformulation peut être ce pointeur, qui détourne ou cible l'attention sur un focus choisi. La reformulation est un moyen d'orienter l'interlocuteur sans trop empiéter sur son espace de sa réflexion. Mais à vous de choisir sur quelles pistes l'orienter. Si par exemple, une personne vous dit "qu'il n'y a pratiquement aucune solution à ce problème", selon le mot que vous allez répéter vous obtiendrez un effet ou un autre qui vont dans deux directions opposées :

- si vous répétez "problème" ou "aucune solution", vous le focalisez sur le problème, et il confirmera qu'il ne voit pas d'issue. A cause de cette maladresse, il s'éloignera mentalement des solutions pour se renfermer à l'intérieur de l'espace problème...
- en revanche, si vous répétez "pratiquement aucune", en insistant sur le mot "pratiquement", vous orientez votre interlocuteur vers les maigres pistes qu'il est prêt à envisager, ce qui est toujours mieux que de le brancher sur sa fermeture. De même si vous ne reformuliez que le mot "solutions", il serait invité à développer sur cette notion de "solutions", ce qui le mettra toujours davantage sur la voie de la résolution que lorsque on répète "aucune solution".

La reformulation est donc un atout précieux pour amener une personne à s'orienter vers les solutions (ce qui nous amène à une jolie transition avec l'énergie de l'Air, qui sera l'objet de l'ebook suivant, support de notre deuxième module de formation au coaching de l'énergie).

Mais avant de risquer de nous évaporer, restons encore un instant avec l'énergie de l'eau, en précisant que la reformulation est l'outil idéal pour vérifier vos intuitions, et vous prémunir d'une tendance que le coach pourrait avoir parfois de glisser vers des interprétations. Un coach en effet n'est pas là pour comprendre ou diagnostiquer, son rôle se limite à accompagner et stimuler le miroir pour son client. Il n'y a donc rien à interpréter. En revanche, on peut inviter un client à faire des liens, à mettre en perspective, à formuler des hypothèses pour lui-même, à explorer des intuitions. Pour cela, il existe un autre bel outil, complémentaire à la reformulation : c'est la confrontation. En quoi consiste-t-il ?

L'art de la confrontation

Cet extrait de séance de supervision par téléphone, aborde le thème de la confrontation en coaching. Vous verrez que ce thème se prête très bien à une confrontation en coaching, justement.

D'ailleurs, par principe d'alignement sur le résultat visé, n'est-il pas logique de modéliser en séance les comportements que cherche à acquérir le client ? Comme vous le verrez, le coach-client pose une question au superviseur, à laquelle ce dernier répond immédiatement par une confrontation en coaching... :-)

(Les commentaires de la séance, que nous partageons en off pour la décortiquer ensemble, sont proposés en italique)

La confrontation n'est pas un affrontement ...

- Affrontement : Front contre front dans une intention d'antagonisme et de victoire de l'un sur l'autre
- Confrontation en coaching : Front avec front, dans une perspective bienveillante et constructive

Coach-client : "Je n'avais pas de sujet à travailler aujourd'hui, mais comme nous avons pris rendez-vous j'ai préféré maintenir la séance et j'ai trouvé un sujet qui m'intéresse : J'aimerais dédier cette séance à la confrontation en coaching ! Je sais confronter dans ma vie personnelle, mais j'aimerais savoir aussi maîtriser la confrontation en coaching. Je ne le fais pas volontiers, je ne me sens pas à l'aise. D'ailleurs le faut-il vraiment ? Quelle est la place de la confrontation en coaching ? Comment confronter sans blesser l'autre ?

...Silence du coach-client après cette question, (qui s'attend probablement à une réponse du superviseur...)

... Silence du superviseur en "écho" au silence du client

Coach-client : « Eh oh ? Vous êtes toujours au téléphone ? »

Superviseur : « Oui bien sûr, j'ai entendu votre THEME (la confrontation en coaching), et je pensais que vous alliez poursuivre en exprimant votre objectif de séance... je suis avec vous et j'attends tranquillement que vous précisiez le résultat que vous voulez atteindre PAR VOUS-MEME dans cette séance... »

(Voici la première confrontation de cette séance... le superviseur pousse le client dans ses retranchements, exprime une exigence et maintient le cadre du coaching, en insistant pour que le client n'en reste pas à une question qui n'appelle qu'une réponse du superviseur, laquelle permettrait à ce client de ne pas travailler sur lui-même...alors que c'est pourtant cela qu'il est sensé faire dans sa supervision)

Coach : « Ah le résultat que je vise ? Eh bien je dirais... : que vous me donniez des réponses à ma question... »

Superviseur : « *C'est votre objectif de séance de coaching : que je vous donne des réponses ?* »

Coach : « *Oui...* »

Superviseur : « *Dans quelles postures mettez-vous notre relation aujourd'hui avec cette demande, qui me fait travailler moi, au lieu de vous, au sein de VOTRE supervision ?* »

Coach : « *Une position d'élève et de prof ?* »

Superviseur : « *Et comment allez-vous pouvoir vivre votre séance de COACHING, en tant qu'élève face à un prof ? Où se trouve la "parité" (si précieuse dans le coaching) dans cette situation ? Qu'êtes-vous en train de faire avec votre coaching, quand en quelque sorte vous venez au guichet chercher une réponse (une réponse mentale à une question mentale) ? Ces questions et réponses ne sont que des pensées, des "choses" finalement : vous n'irez pas bien loin avec ces objets inanimés, pour améliorer votre expérience et votre pratique du coaching... Ce n'est pas avec des "réponses" qu'on vous donnerait mais avec des questions que vous creusez vous-même, que vous saurez mieux pratiquer la confrontation en coaching...*

(deuxième confrontation sous forme de question... puis sous forme d'affirmation explicative, utilisant la métaphore du guichet, pour montrer ce que le client tente lui-même de faire de son coaching ce jour-là... Comme le client peut s'en rendre compte, cette confrontation est assez douce... et en fait : cela répond précisément à sa demande, mais d'une manière expérientielle, pas par une "réponse", mais par une illustration à vivre ici et maintenant)

Client : « *Mais c'est vous, qui dites que la supervision c'est un coaching de coach... Pour moi c'est aussi un espace pour poser des questions à un mentor...* »

(Là on voit comment ce client se défend, et évite la confrontation en coaching, en tentant de remettre encore la responsabilité de la séance "dans le camp" du superviseur... En fait d'une manière déguisée, il y a beaucoup d'appel à la confrontation -voire peut-être même une invitation à l'affrontement- dans cette invitation à rejouer la relation élève FACE à un prof...)

Superviseur : « *Oui, pourquoi pas en effet, même si c'est moins aligné avec votre objectif de progresser en coaching. Contredisez-moi si je me trompe, mais j'imagine que derrière cette question, vous souhaitez probablement apprendre à mieux confronter vous-même vos clients en coaching, en vivre l'expérience, vous l'approprier pour pouvoir le faire, plutôt que d'en rester à une approche seulement intellectuelle (sinon vous vous seriez contenté d'aller à une conférence sur le sujet ou de lire un bouquin)... C'est pourquoi je vous propose de privilégier entre nous une "réponse" en mode coaching qui ouvrirait votre appétit à réfléchir par vous-même et à expérimenter, plutôt qu'une réponse en mode prof (qui étancherait votre soif et couperait l'herbe sous le pied à votre questionnement)...*

Et justement, pour "répondre" à votre question : qu'est-ce que je viens de faire avec vous au lieu de vous répondre directement ?

(Nouvelle confrontation légère du coach, puisqu'il continue à ne pas répondre. Le client voit ainsi comment ne pas lâcher son cadre. Il peut ainsi voir comment terminer ses gestes au lieu de lâcher le cadre, dans une situation comparable dès que le client tente d'en sortir...)

Coach : « *Vous m'avez confrontée avec le fait que j'attendais une réponse de votre part au lieu de prendre en mains ma séance et travailler de manière active ?* »

Superviseur : « *Oui, on dirait bien... Et comment l'avez-vous vécu, en tant que client ?* »

coach-client : « *Oh plutôt bien, je ne me sens pas agressée. Je vous sens respectueux, mais en effet vous ne lâchez pas votre cadre et ne répondez pas à ma question tout en répondant à ma demande quand même... »*

Etc...

Et ainsi se poursuit la séance : le client reprend peu à peu sa position centrale et active, qui travaille sur lui-même, assumant ainsi sa responsabilité de sujet et auteur de sa séance au lieu de déléguer cette responsabilité au superviseur.

La technique employée ici a été de modéliser tout de suite le comportement cible. Si le client avait posé une question portant sur un autre thème que la confrontation, le superviseur n'aurait pas forcément confronté. Par exemple si le client avait demandé "A quoi sert de toujours travailler sur du concret en coaching ?", le coach n'aurait pas confronté mais serait probablement plutôt resté aligné avec le thème en répondant peut-être : "prenez un exemple concret s'il vous plaît, pour que vous puissiez comparer l'approche par le concret et une approche plus abstraite" ... Là encore, le coach vise à modéliser pour et avec le client, pendant la séance, ce que cherche à comprendre le client.

Un peu plus tard, le superviseur a demandé au coach-client comment il vivait les différentes confrontations qu'il lui avait proposées. Le client s'en disant satisfait et se sentant confortable, le superviseur lui a demandé s'il souhaitait expérimenter une confrontation plus profonde, et la séance s'est poursuivie sur ce mode expérimental, tout en décodant ensuite pas à pas, à la fois la forme de confrontation proposée et le vécu du point de vue du client, ainsi que les réponses de ce dernier et l'impact ressenti par le superviseur dans son propre vécu de relation au cours de cette séance...

Pour aborder plus en profondeur le thème de la confrontation en coaching, nous pouvons nous interroger ce qui est délicat, difficile, ce qui met mal à l'aise avec la confrontation en coaching :

- Niveau 1 : Je ne suis pas à l'aise avec la confrontation en coaching, parce que j'ai peur que le client le prenne mal, parce que j'ai peur que cela nuise à notre relation de confiance, que cela nuise finalement à l'atteinte des objectifs...
- Niveau 2 : J'ai peur que le client se méprenne sur ma confrontation et ne le prenne pour une agression. Dans ce cas, il va peut-être m'agresser pour se défendre...

- Niveau 3 : S'il m'agressait, je risquerais de me défendre et de l'agresser aussi, mais pas de façon positive cette fois, mais en lâchant la posture de coach bienveillant et constructif...

Que ressentez-vous quand vous êtes en train de vous défendre et d'agresser ? C'est une sensation très désagréable à éprouver. La colère peut être ressentie dans le corps comme noire et visqueuse. On n'a pas envie d'éprouver en soi cette énergie de vouloir faire du mal, même si on y est entraîné par des mécanismes, non encore mis à jour...

La confrontation en coaching pourrait déboucher sur un affrontement, dont on n'a légitimement pas envie (on n'est pas venu pour ça) : On n'a évidemment pas envie : ni d'être agressé ni d'agresser à son tour.

Cependant, pour être de plus en plus à l'aise avec la confrontation en coaching (et d'une manière générale), il nous faut aller au fond de ce qui nous met mal à l'aise, le voir, l'accepter et le laisser se dissoudre (au lieu d'éviter de le voir, de le refuser et de se maintenir sous son emprise). Si on veut accompagner des clients dans l'exploration de leur profondeur pour y puiser des ressources, il va bien falloir aller aussi dans sa propre profondeur (ne serait-ce que pour connaître le chemin, vivre l'expérience du voyage, et pour pouvoir supporter l'effet de résonance systémique pendant la séance !)

Oui, il y a en moi de l'agression, dans les deux sens (agresseur et agressé). Mais je ne suis pas ces agressions, elles sont en moi, mais elles ne sont pas moi. Je les vois, je les accueille depuis un espace de conscience plus vaste, dans lequel elles peuvent s'installer en sécurité. Je les observe avec amitié, ces peurs et ces colères, inconsistantes finalement, beaucoup d'agitation pour rien dans le fond... mais reconnaissons d'abord, qu'avant d'arriver au fond où il n'en reste plus de trace, elles sont bien là, comme des monstres hideux qui font très peur...

La confrontation demande du tact, mais elle exige du courage, le courage de se confronter soi-même, c'est-à-dire : de se voir pleinement, sans jugement, sans étiquette, sans commentaire, juste voir, accueillir, accepter, accompagner.

Dans une perspective systémique, accompagner l'autre, c'est d'abord s'accompagner soi-même, sinon ce n'est qu'un jeu de rôle où on fait semblant, mais où finalement : personne n'accompagne personne.

Ici se termine cet ebook de préparation à la journée Eau de la formation au coaching de l'énergie. Laissez infuser... Et à tout bientôt.

