

Accompagner l'écologie du client : les 5 axes

L'écologie fait référence à un état d'équilibre, une forme de verticalité souple entre l'intérieur – soi – et l'extérieur – l'environnement. La recherche de cet équilibre nous conduit à faire un arrêt sur image et être en conscience de ce qui se passe en nous et autour de nous. En tant que coach, comment amenons-nous notre client à davantage d'écologie pour lui et le système dans lequel il évolue ?

La demande

C'est le premier pas fondateur que le client fait pour lui. À partir de sa demande, le client se dirige vers ce qui est bon et juste pour lui. Notre rôle est de veiller à une formulation positive et concrète.

Parfois, le client a du mal à formaliser sa demande ou alors il ne sait pas ce qu'il veut... Je lui laisse le temps de trouver, je ne souffle mot.

Je l'invite à prendre son temps...Ce temps précieux rien que pour lui et ...parce qu'il le vaut bien ! Enfin, il se donne la permission de son importance.

Le manager avec lequel j'ai rendez-vous me cherche dans les salons d'un grand hôtel comme il se cherche professionnellement. Il souhaite retrouver un poste en interne qui valorise ses compétences. Il évoque le besoin de confiance dans une relation, dit être déçu par son entreprise, veut savoir comment je le perçois. Il semble scruter mon regard, mes réactions à la recherche d'un acquiescement ou d'une réprobation peut-être. Je l'écoute. Je le laisse se perdre, revenir pour enfin trouver. A la fin de notre entrevue, il est passé de chercheur-observateur circonspect à demandeur.

Le contrat

C'est ce qui donne un cadre au travail du client. Le cadre participe au besoin de structure, besoin primaire de tout être humain. A l'intérieur de ce cadre, le client se donne les permissions nécessaires, touche à sa puissance et accède à ses désirs profonds.

Il s'agit bien sûr du contrat de coaching qui pose les objectifs. Et il y a surtout le contrat de séance.

Ainsi, en début de séance, je demande à mon client quel est le résultat qu'il souhaite atteindre et quels seront ses critères d'atteinte. Je vérifie avec lui à mi-séance son avancée par rapport à son objectif et si c'est nécessaire si le contrat passé en début de séance reste le même.

Il m'arrive de passer un contrat de non contrat avec mon client quand je vois que mon client a du mal à formaliser un résultat. Je lui propose alors d'avancer « chemin faisant » et de faire le point pendant la séance de coaching pour vérifier où il en est puis de poser un autre contrat. Le client construit pour lui dans un cadre contenant et souple.

La juste posture

En étant présent à notre client, à ce qui émerge de sa situation, de notre relation avec lui..., sans intention sur lui, sans jugement, dénué d'enjeux. En lui laissant toute la place pour construire et élaborer, il chemine et nous l'accompagnons. Par la place que nous lui donnons, il prend la sienne et trouve son équilibre intérieur.

En tant que coach, nous sommes dans un double mouvement : faire silence en nous et nous centrer sur notre client dans ce qu'il dit et ne dit pas... tout en restant à l'écoute de ce qui se passe intérieurement pour nous face à ce client et qui peut avoir un lien avec la situation de ce dernier.

Ainsi pendant sa séance de coaching, lorsque cette cadre d'une grande entreprise me laisse peu de place et que j'ai l'impression de courir derrière elle, je lui demande si je peux l'interrompre et je partage mon impression. A ce moment-là, elle se rend compte qu'elle veut orienter ses missions sans tenir compte de son N+1 et qu'elle prend des risques. Elle décide de se réajuster et travaille les options concrètes le reste de la séance.

La modélisation

Quand nous ne cherchons pas à remplir, que nous intervenons avec justesse, nous montrons à notre client comment faire avec lui-même...S'écouter et s'entendre.

Nous créons une forme d'écho en lui. Il devient disponible à lui-même, en connexion avec ses besoins et ses ressources. Et il reproduit la même chose dans son environnement avec ses collègues, collaborateurs...

Pendant une séance de coaching dans un café, alors que le client est en train de dire qu'il est très sollicité au quotidien au point d'avoir le sentiment d'être envahi par moment, quatre personnes s'installent tout près de nous et poussent nos affaires. Nous n'avons plus d'espace ! Quand je leur demande de se déplacer et de mettre leurs vêtements et sacs plus loin, je montre à mon client, qui fait un parallèle avec sa situation, comment poser ses limites et faire une demande pour prendre en compte ses besoins.

La confiance

Être coach, c'est avoir confiance en notre client, en sa capacité à changer, à trouver ses propres pistes et à les mettre en œuvre, et lui montrer.

C'est aussi avoir confiance en notre compétence et avoir suffisamment confiance en nous pour dire à notre client que nous ne savons pas ou pour entendre certains mots. Elle implique l'humilité.

Le client nous choisit comme coach car il nous fait confiance. Il peut même chercher à nous challenger.

Le regard, le ton, l'accueil de l'Autre dans « qui il est tel qu'il est » aspirent et inspirent la confiance. En tant que coach, la confiance se donne, elle ne se gagne pas.

Quand un DRH me lance à l'avant dernière séance que son coaching n'a servi à rien, je reste alignée intérieurement car j'ai vu le travail qu'il a fait et je sais également le travail que j'ai fait. Je fais l'hypothèse qu'il me challenge. C'est bien grâce à cette confiance réciproque que le client s'autorise ces paroles. C'est un moyen implicite pour lui de vérifier ma juste posture.

De la confiance naît le lâcher-prise, terreau de l'équilibre intérieur. Par là même, nous sommes connectés à notre humanité et à ses limites qui rassurent et rassemblent.

Aurianne Loetscher - juillet 2013

al@altus-omega.com - www.altus-omega.com