

Dans le domaine du changement, qu'il soit organisationnel, technique, métier ou culturel, il est indispensable de comprendre les collaborateurs afin de les accompagner au mieux dans leur transition.

Comprendre l'autre : cette problématique étant partagée par un ensemble de professionnels (coachs, marketeurs, business developpers), LBC a souhaité les rencontrer pour partager leurs bonnes pratiques et mieux comprendre leurs fonctionnements.

Notre premier épisode s'intéresse à Valérie, coach professionnel en entreprise.



#1 – Quel est ton objectif au quotidien avec les personnes coachées ?

Dans mon métier de coach catalyseur de talents, mon seul objectif est **d'emmener les clients là où ils ont envie d'aller**, là où ils sentent parfois clairement ou parfois confusément qu'ils peuvent ou doivent aller. Sachant que s'ils pouvaient y aller seuls, ils ne feraient pas appel à moi ! Le principal travail consiste donc à questionner, pousser, encourager, challenger, voire confronter les clients pour les faire accéder à des ressources jusqu'alors inexploitées.



#2 – Comment amènes-tu les personnes à s'exprimer ?

La condition sine qua non pour qu'une personne se dévoile, ou accepte de partir à la découverte d'elle-même, **c'est la confiance**. Mon job commence donc avec la création d'une relation de confiance, qui s'établit dans un premier temps à l'aide du cadre des séances (objectifs du coaching, lieu, rythme, durée) et l'engagement du respect de la confidentialité.

Puis, au fil des entretiens ou des séances, l'écoute et l'accueil que j'offre au client approfondissent la confiance entre nous, et vont lui permettre une grande liberté d'expression. Il pourra ainsi partager des choses pas très avouables, ou qu'il n'aime pas trop voir en lui-même. Il s'agit avant tout de le laisser parler, avec une écoute et une présence attentives. De mon côté, m'abstenir de tout jugement de valeur, en particulier les critiques ou jugements négatifs, qui amèneraient le client à se refermer comme une huître. Alors je ne pourrais plus trouver la perle ! le grand mot c'est l'accueil du client, comme il est, là où il est. **Accueil inconditionnel**.



#3 – Est-ce qu'il est essentiel pour toi lors de tes entretiens de disposer de l'information la plus exhaustive possible ? Pourquoi ?

En fait pour aller au cœur d'une situation et utiliser le potentiel de transformation qu'elle recèle, je n'ai absolument pas besoin de tout savoir, de connaître les faits, les tenants et aboutissants, l'historique, les détails de la situation. Mais bien plutôt j'explore avec mon client les enjeux, les impacts, les émotions présents dans cette situation.

Car c'est une condition indispensable au changement que de prendre conscience des croyances et des émotions sous-jacentes à nos actions, avant de pouvoir choisir d'en tester de nouvelles qui seront porteuses de changement.

En effet, dans une large mesure il est inutile de faire répéter à quelqu'un ce qu'il connaît par cœur, mais très utile de trouver l'inconnu, la nouvelle perspective, les sentiments sous-jacents. C'est-à-dire de me placer dans une position de curiosité sans jugement.



#4 – Comment distingues-tu le vrai du faux ? (Une personne coachée qui cache sciemment ou non la vérité, une autre qui invoque des contre-vérités, etc.)

A ce titre, je ne raisonne pas en matière de VRAI / FAUX ou BIEN/MAL. Les faits sont des faits, les ressentis sont vrais puisque perçus comme tels. Ce qui pourrait être « faux » ce sont les croyances limitantes, une vision erronée d'une situation. Tout le travail consiste donc à écouter, non pas si une personne est sincère ou si elle ment -pourquoi mentirait-elle puisque je ne juge pas ? car elle se ment à elle-même- mais bien plutôt QUI parle dans la personne, et d'où ça vient ? Ecouter et entendre si quelqu'un parle de l'intérieur de soi, ou répète des idées reçues et opinions préconçues, plutôt que de poser sa parole personnelle, imparfaite, en chemin. C'est là que le travail de transformation peut commencer, dans la parole balbutiante sur soi.

Un facteur qui facilite grandement la confiance, c'est que je partage moi aussi mes questions, mes doutes, mes ressentis, que nous soyons égaux en humanité.

Car une chose est certaine : **pour pouvoir changer, une personne doit d'abord être sincère et honnête avec elle-même...**



Ramy Bouzouita

*Co-founder et expert en
Change Management –
Projets Transformation*

*ramy.bouzouita@lbc-conseil.fr
Tél : 06 47 19 09 02*

LBC

Humanize - Improve

Pourquoi ?



Comment ?



Design



Transformation
itérative



Pérennisation