



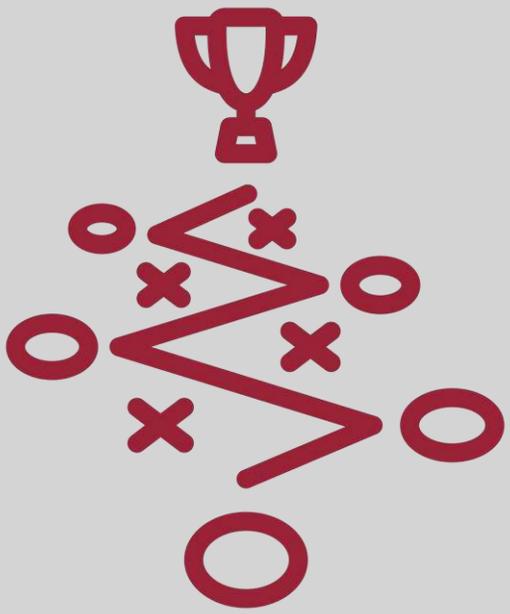
Managers, adoptez
la posture de coach !





- ✓ Intégrer la notion et le processus du coaching de personnes.
- ✓ Comprendre les leviers des coachs professionnels :
 - Techniques, outils, grilles de lecture.
 - Capacités, compétences.
- ✓ Désacraliser la posture et les pratiques du coaching, les rendre accessibles aux Managers.

Cliquer sur les titres pour avoir un accès direct au chapitre



Notion
de coaching

Méthodes
de diagnostic
du coach

Compétences
du coach

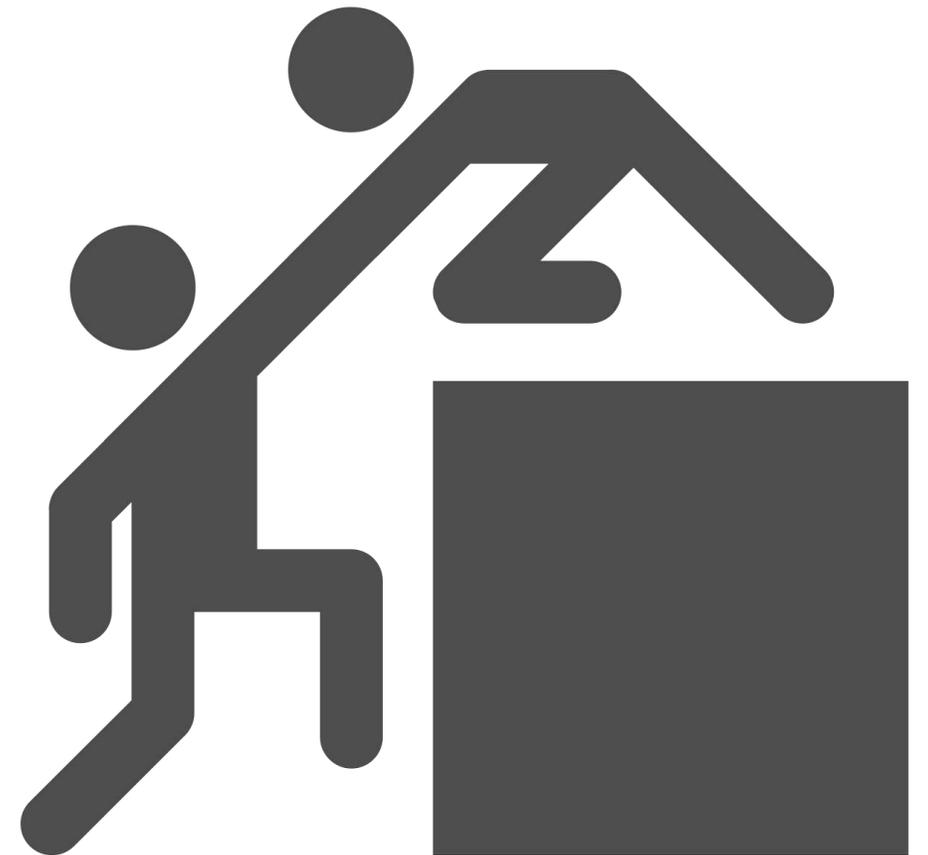
Principes
du coaching

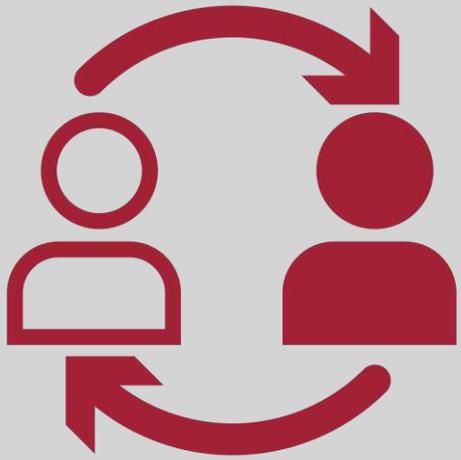
Méthodes
d'intervention
du coach

Synthèse



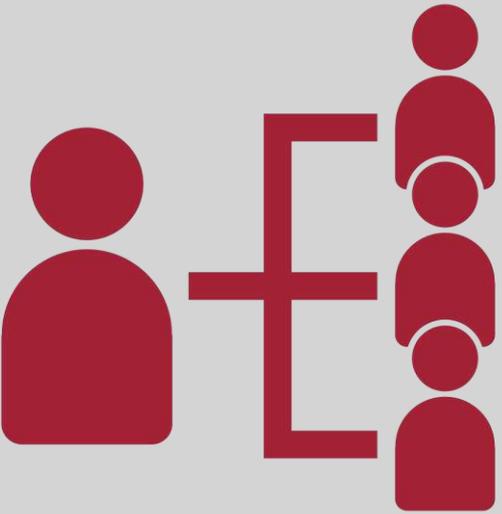
1. Notion de coaching



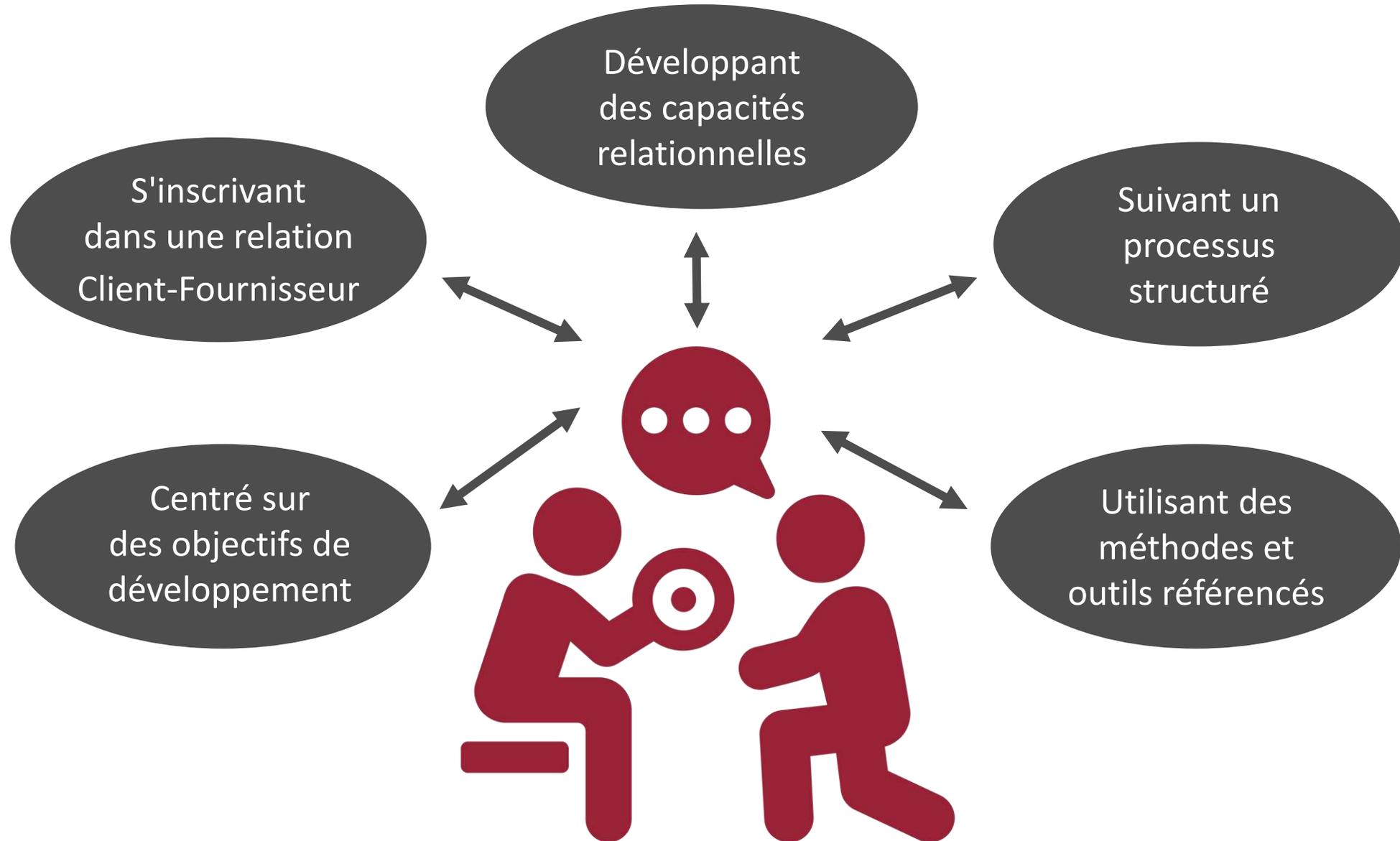


- ✔ Alors que le management est l'ensemble des activités qui consistent à diriger, animer, conduire des personnes dans une relation d'autorité (hiérarchique) ou de responsabilité (transversale) pour atteindre les objectifs de l'entreprise ...
- ✔ Alors que le leadership se définit comme la capacité personnelle d'un individu à guider, à influencer et à inspirer les Autres.
- ✔ Le coaching est défini par sa Fédération Internationale (ICF) comme "**l'alliance d'un coach et de son client dans un processus qui suscite chez ce dernier réflexion et créativité afin de réaliser ses projets, de développer ses compétences, ses attitudes et de maximiser son potentiel personnel et professionnel**".

- ✓ Le manager est désigné par sa hiérarchie et dispose d'un statut pour agir vis-à-vis de ses Collaborateurs :
Être Manager, c'est exercer une fonction, des responsabilités !
- ✓ Le leader n'a aucun statut, il est reconnu par ses interlocuteurs pour ses qualités intrinsèques :
Être Leader, c'est incarner des comportements !
- ✓ Le coach est un praticien professionnel ou non qui utilise des techniques et des outils pour déployer une relation d'aide :
Être Coach, c'est tenir un rôle d'accompagnateur !

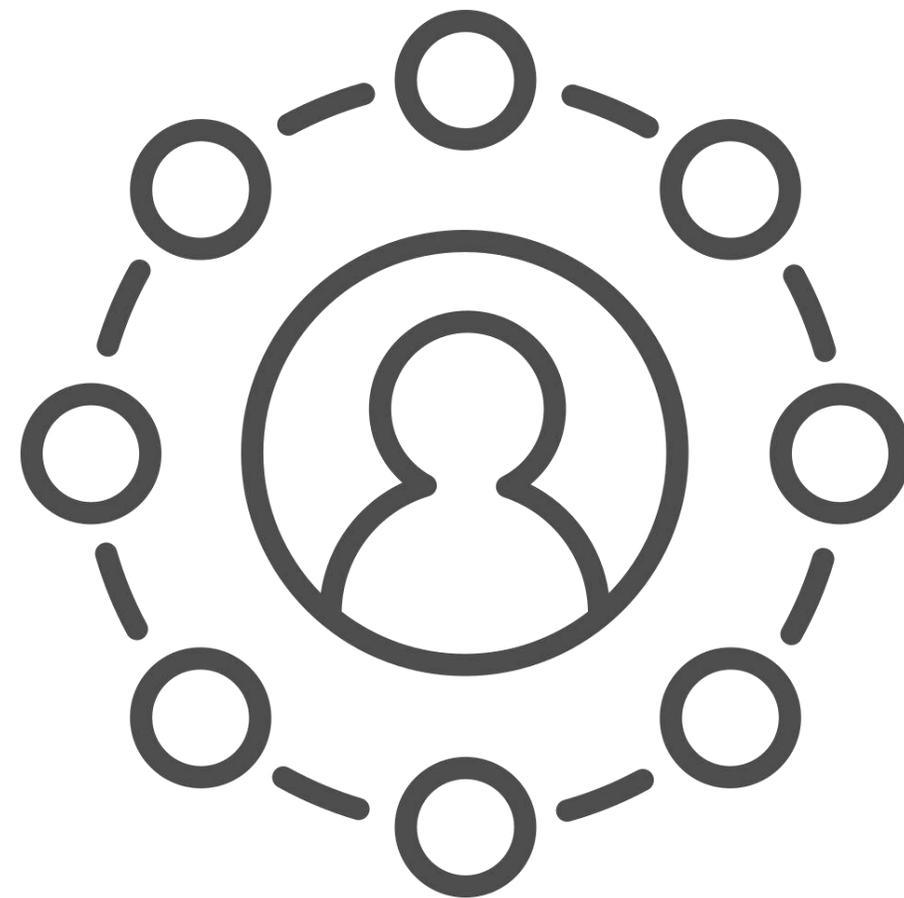


Caractéristiques d'un coach

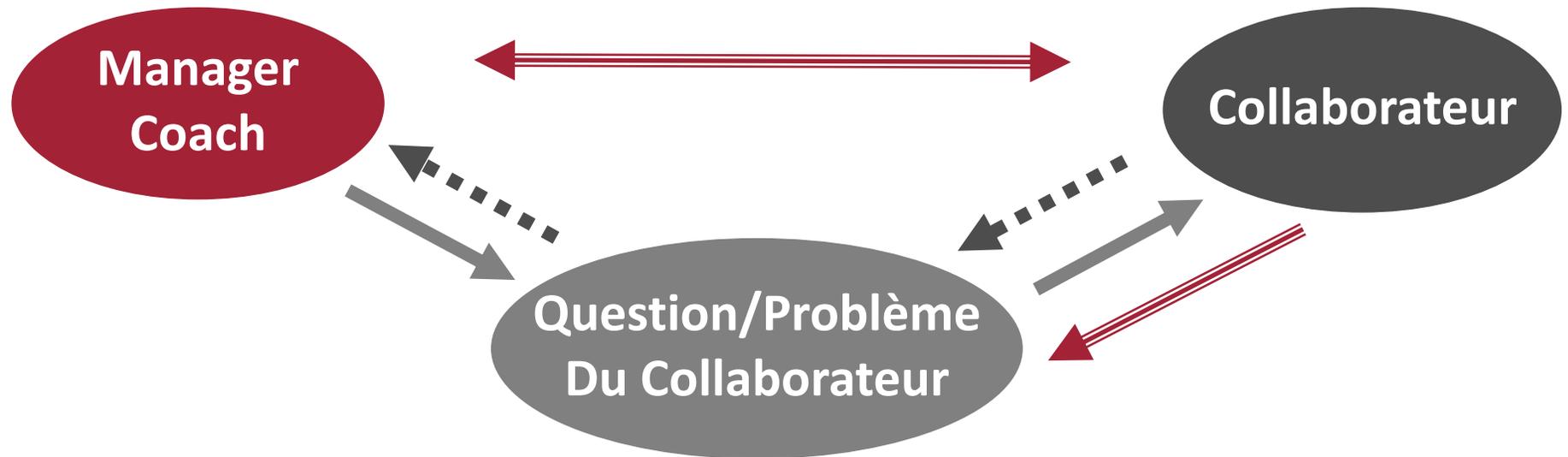




2. Principes du coaching



3 éléments en présence dans une relation d'aide managériale



Circuit 

La façon dont le collaborateur sollicite son manager.

Circuit 

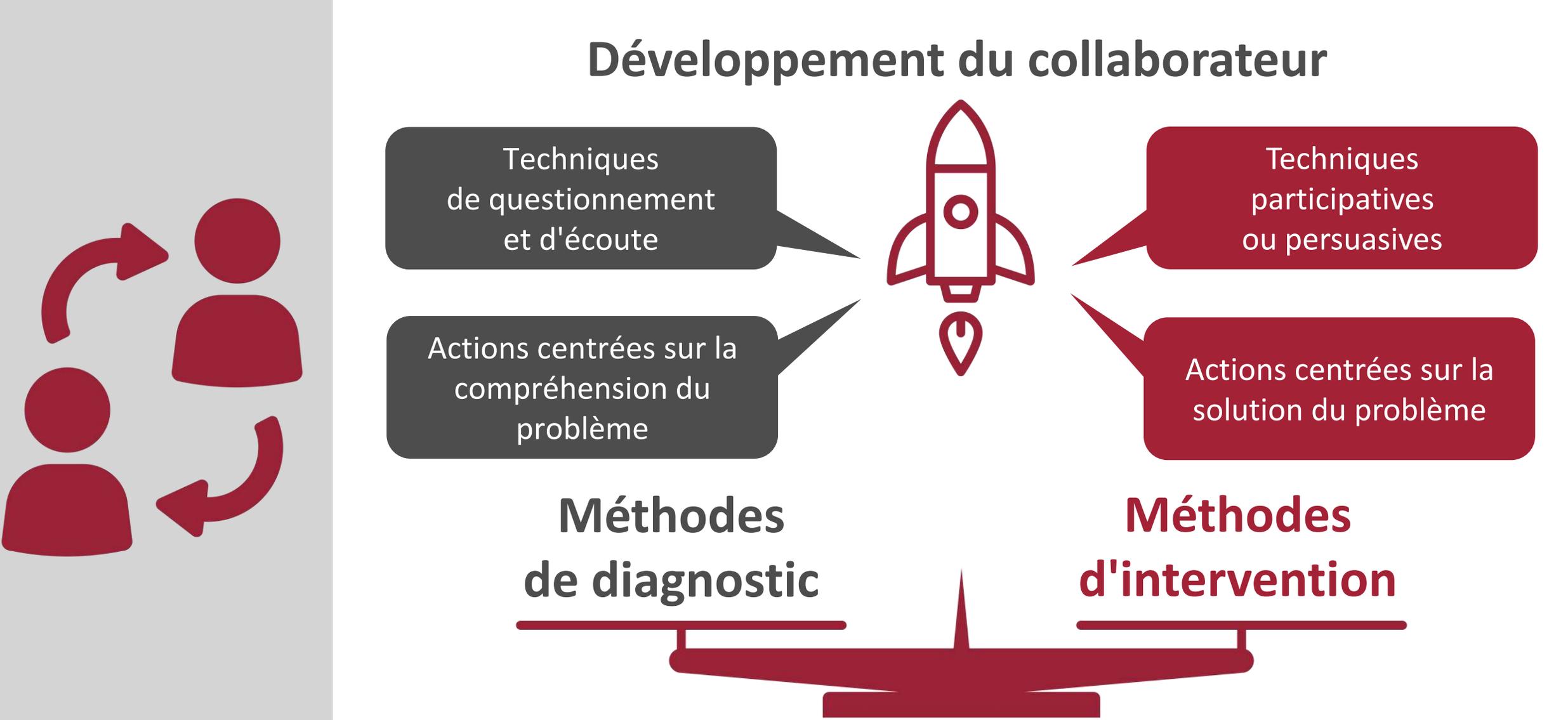
La façon dont le manager traite cette sollicitation, apporte la réponse et génère la dépendance du collaborateur en l'empêchant de réfléchir.

Circuit 

La façon dont le coach traite la situation en interagissant avec le "client" pour l'aider à trouver la solution et développer son autonomie.



Développement du collaborateur



Techniques
de questionnement
et d'écoute

Actions centrées sur la
compréhension du
problème

Techniques
participatives
ou persuasives

Actions centrées sur la
solution du problème

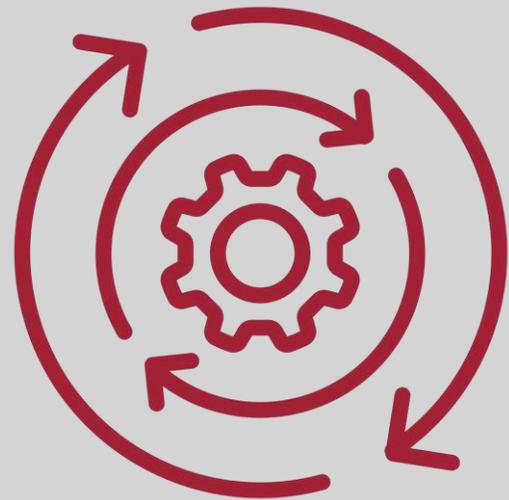
**Méthodes
de diagnostic**

**Méthodes
d'intervention**



3. Méthodes de diagnostic du coach





R. Description de son Réel

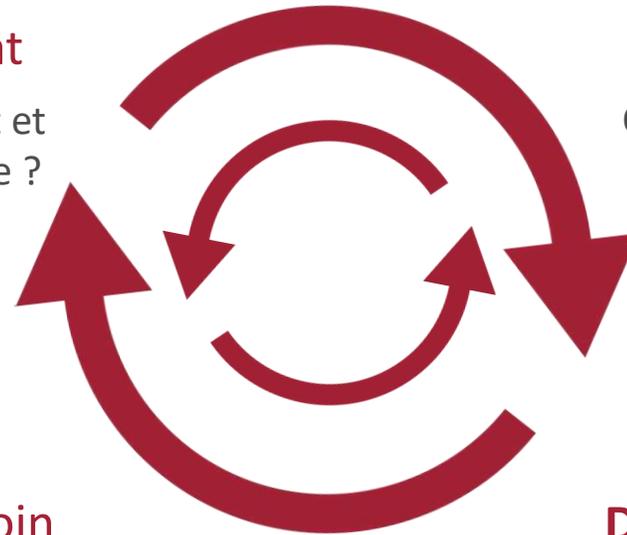
Quel est le contexte de la situation ?
Quelles sont les personnes en présence ?
Quels sont les faits ?

C. Établissement du Contrat

Es-tu d'accord pour traiter ce point et
se limiter à cet aspect du problème ?

P. Identification du Problème

Quel est le problème dans la situation ?
En quoi est-ce un problème pour toi ?
Est-ce vraiment Ton problème ?



B. Diagnostic du Besoin

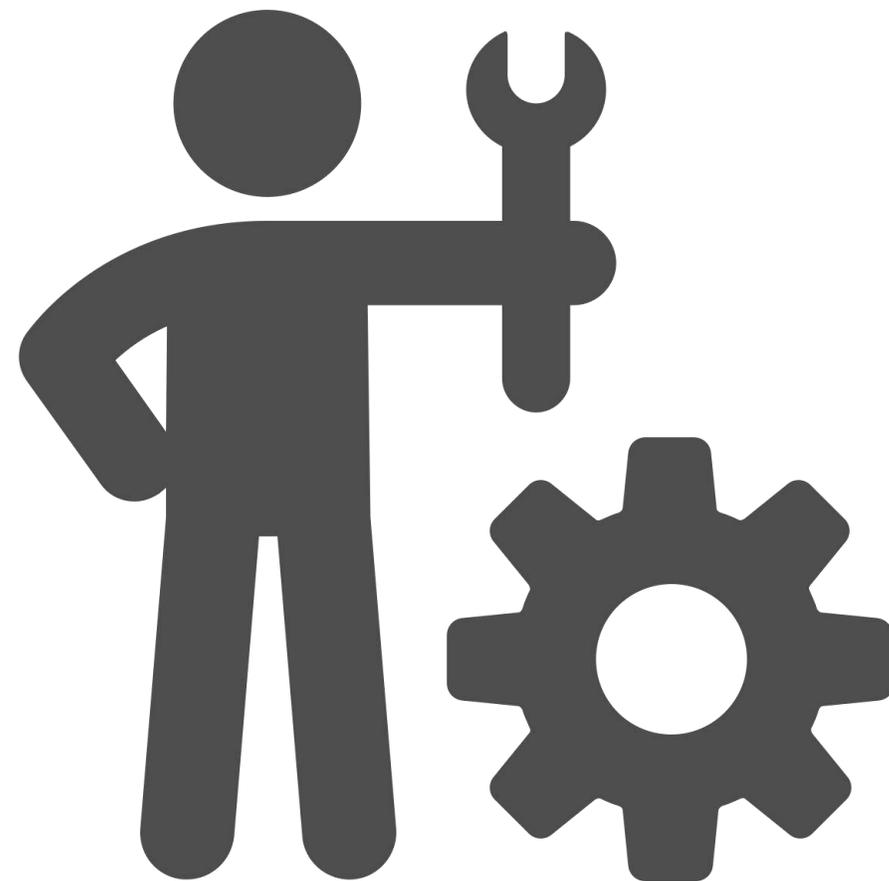
Quel est le besoin de Mon Collaborateur
au-delà de son Réel, de son Problème
et de sa Demande ?

D. Clarification de la Demande

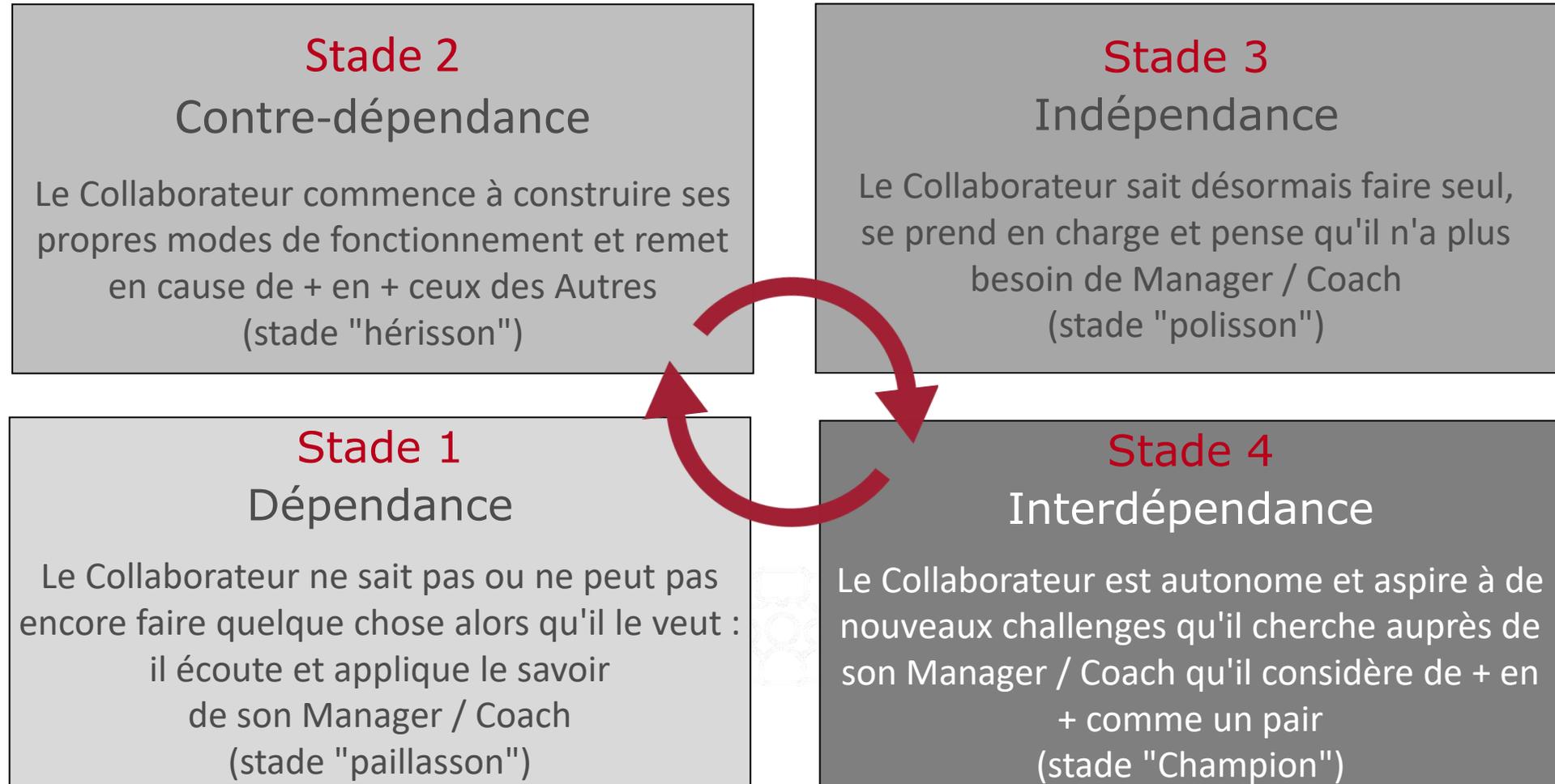
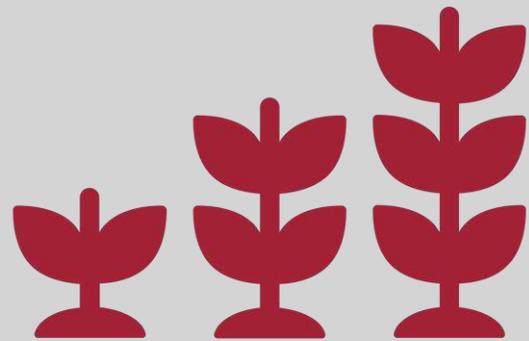
Qu'attends tu de moi ?
En quoi puis-je t'aider ?



4. Méthodes d'intervention du coach



Stades de développement de l'autonomie

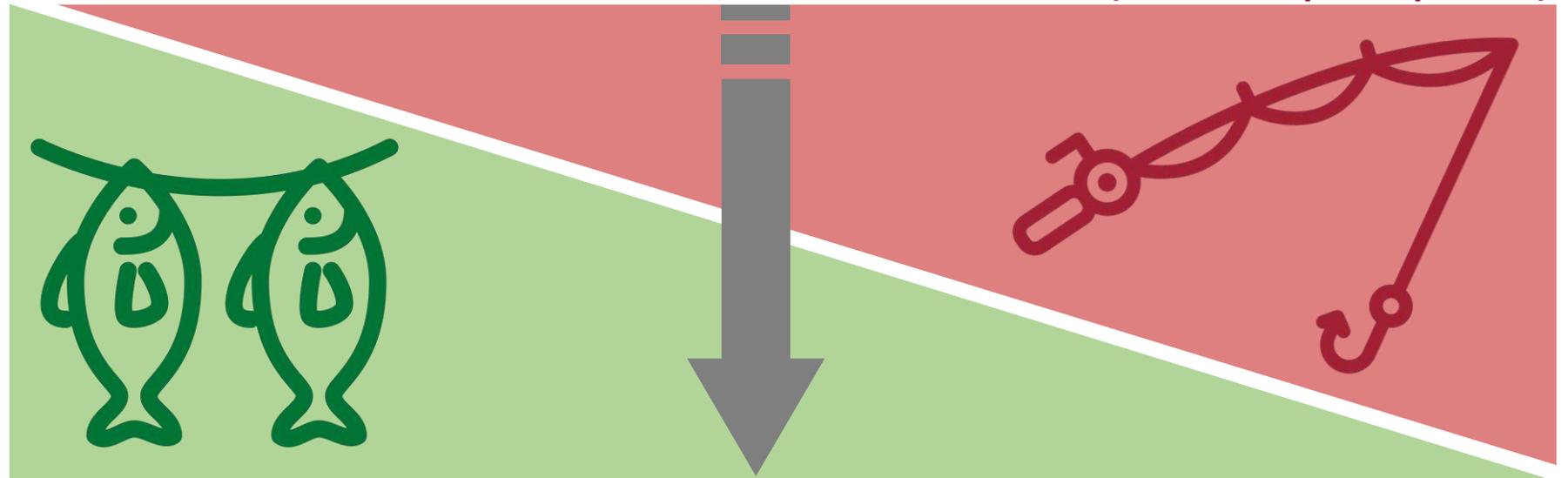


Curseur d'intervention du coach

Adapter en permanence son intervention au niveau du collaborateur

Poissons

(méthodes persuasives)



Canne à pêche

(méthodes participatives)

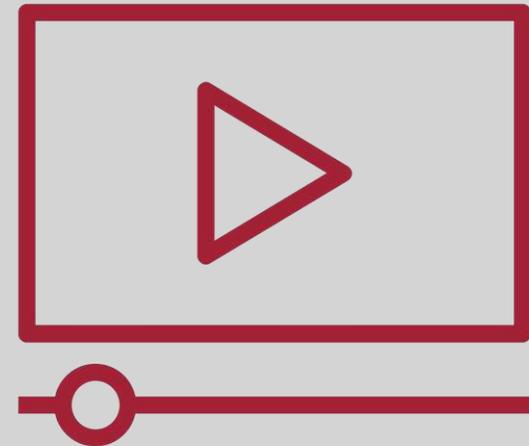
Autonomie

Dépendance

Contredépendance

Indépendance

Interdépendance

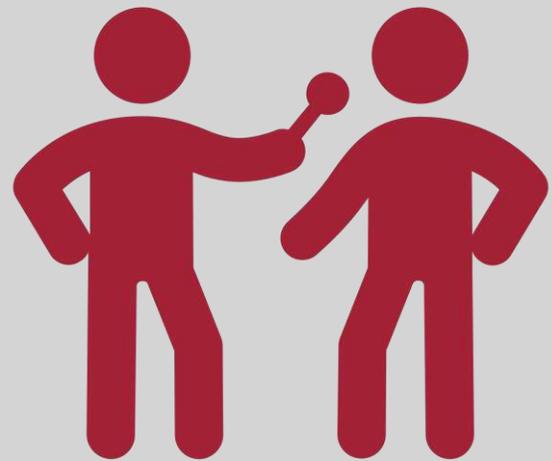


Proverbe chinois

"Donne un poisson à un homme, il mangera un jour !
Apprends lui a pêcher, il se nourrira toujours !"



Méthodes d'intervention participatives



Questions
centrées sur
l'action



Comment vas-tu faire pour ... ?
Que devras-tu changer pour ... ?
Par quels moyens pourras-tu ... ?

Questions
centrées sur
l'expérience



As-tu déjà fait face à ... ?
Comment as-tu réussi à ... ?
Par quels moyens pourras-tu ... ?

Questions
centrées sur
la projection



Projette toi dans un an ...
La situation est rétablie ...
Comment as-tu fait pour ... ?

Questions
centrées sur
la métaphore



Imagine-toi lors d'un déjeuner...
La relation avec X dérape ...
Comment vas-tu faire pour ... ?



Renforcement positif

Encourager le coaché, valoriser son changement, ses efforts, ses progrès

Critique constructive

Formaliser une mauvaise pratique, convaincre d'une amélioration

Recadrage objectif

Élargir ou resserrer la représentation du coaché, offrir une autre vision, des perspectives

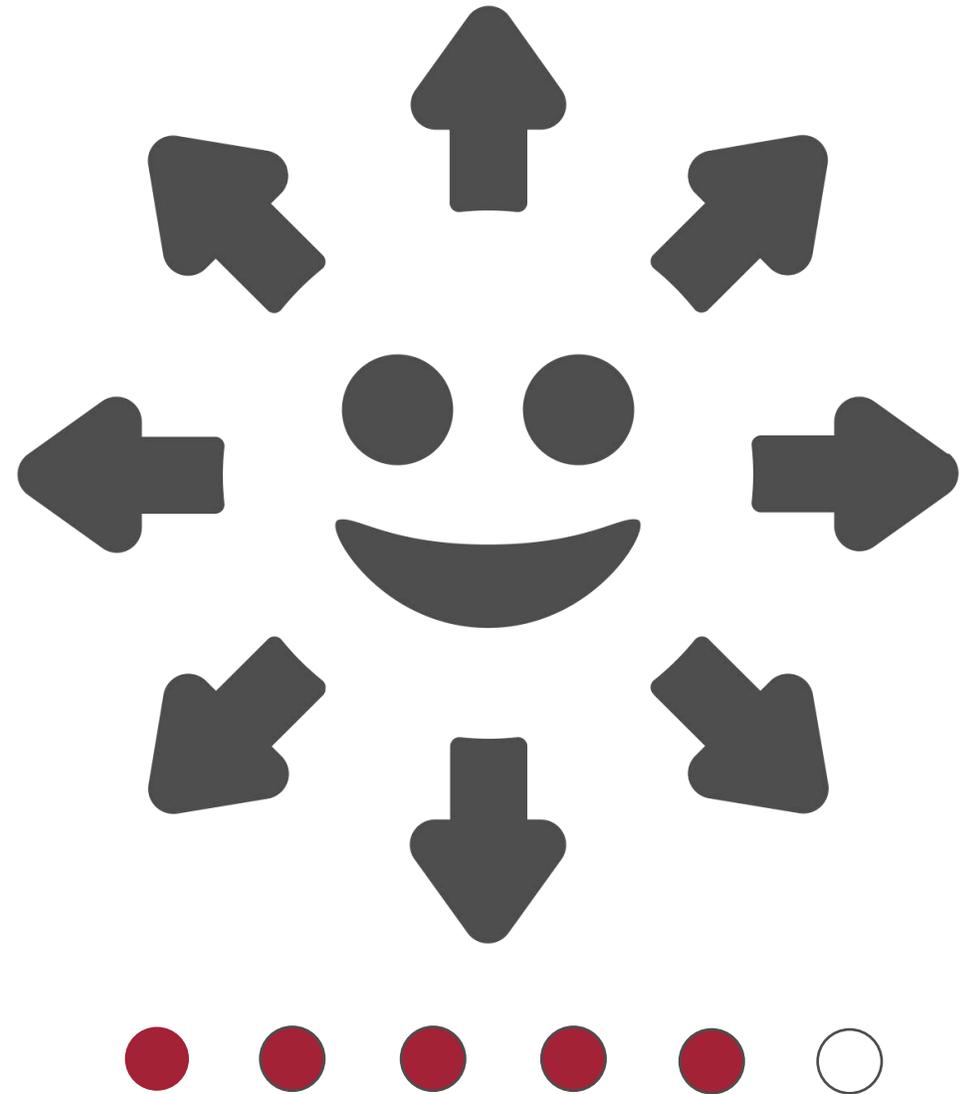


Confrontation bienveillante

Pointer une contradiction, une incohérence, une incongruence, réaligner le coaché



5. Principales compétences du coach

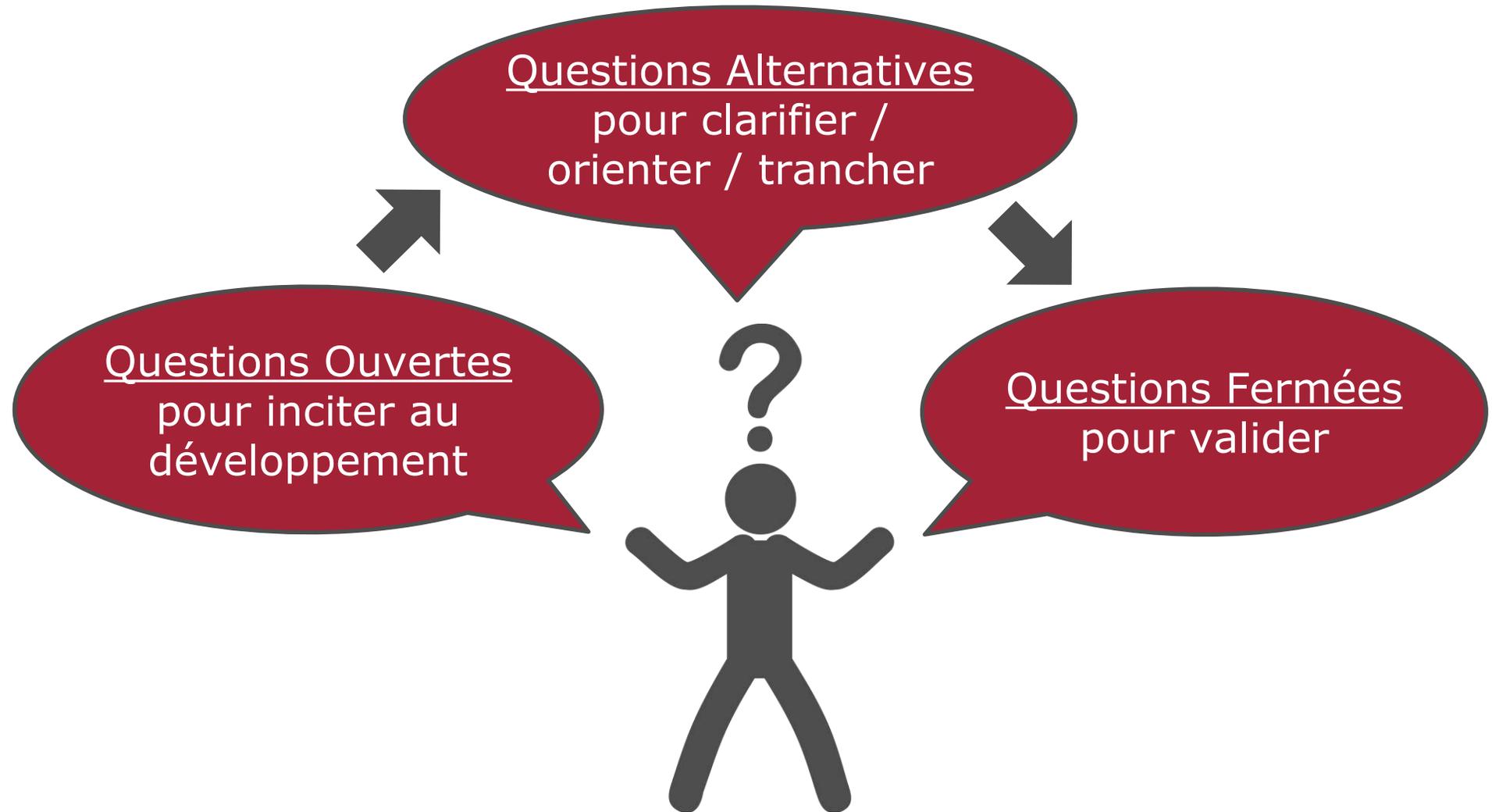


3 clés pour être "Ok" dans l'exercice du coaching :

- ✔ **Par rapport à soi**, s'accepter inconditionnellement, se savoir aimable, avoir confiance en sa capacité d'aide, se sentir en puissance pour accompagner les Autres,
- ✔ **Par rapport aux Autres**, accueillir chaque personne de façon bienveillante, sans jugement, voir d'abord en elle le sujet en croissance, être prêt à s'engager avec elle, accepter l'adversité ou la limite de la relation,
- ✔ **Par rapport au rôle de coach**, faire le deuil de la toute puissance, de la relation thérapeutique, accepter la remise en cause, la non mise en œuvre des solutions validées par le client,

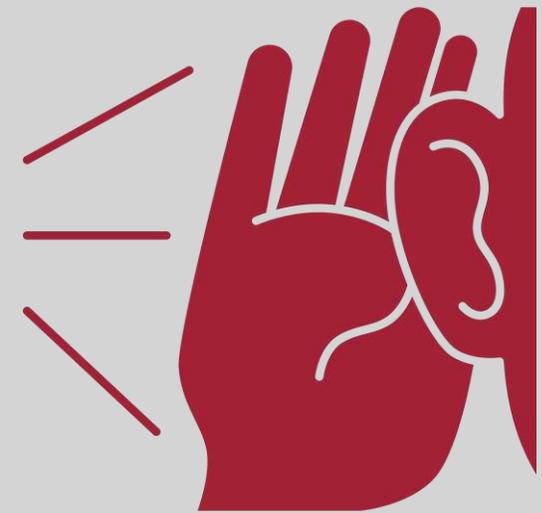


Questionnement



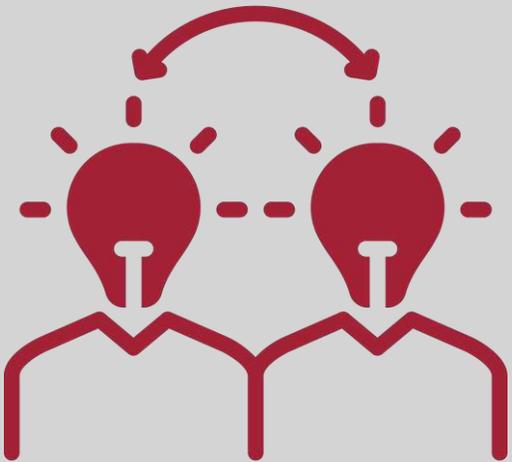
Écoute active

- ✓ **Faire du silence** : se taire, laisser le terrain verbal libre,
- ✓ **Capter le non verbal** : expressions du visage, débit, ton,
- ✓ **Noter le verbal** : idées, mots clés,
- ✓ **Acquiescer** : inciter son interlocuteur à poursuivre,
- ✓ **Reformuler** : contenu, observations non verbales,



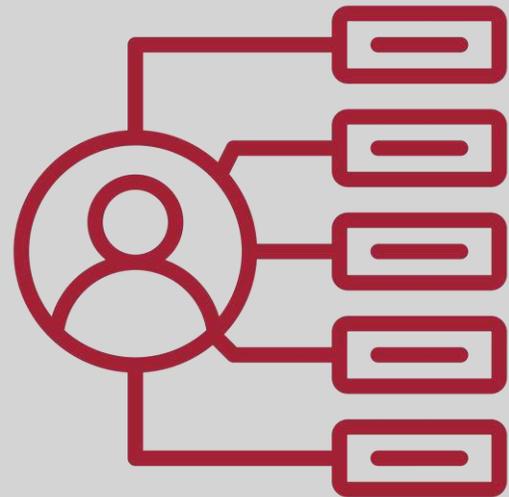
4 conditions pour identifier et comprendre avec respect ce que l'Autre vit ou ressent :

- ✓ Écarter tous préjugés et jugements à l'égard de l'Autre.
- ✓ Accueillir son point de vue et chercher à comprendre les fondements de sa perception, de sa position,
- ✓ Être pleinement ouvert à l'autre et centré sur ce qu'il éprouve, faire abstraction de sa propre perception.
- ✓ S'affranchir de tout mouvement affectif personnel (sympathie, compassion).



Et aussi ... le coach

- ✓ Garantit la **confidentialité** de ses échanges.
- ✓ Développe de la **sincérité**, l'**authenticité**, l'**assertivité**.
- ✓ Propose une **cool attitude**, diffuse de la **sérénité**.
- ✓ Cultive la **créativité**, la **spontanéité**, l'**enthousiasme**.
- ✓ Fait preuve de **pédagogie**, raconte des histoires, manie l'**humour**.
- ✓ S'inscrit dans le long terme, fait preuve de **patience**.
- ✓ S'impose le **discernement**, la **hauteur de vue**.
- ✓ ...



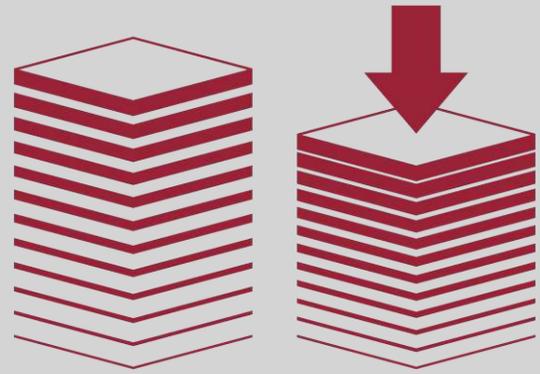


6. Synthèse



Synthèse de la présentation

- ✓ Tous les managers peuvent adopter la posture de coach, développez votre **Okness** !
- ✓ Des qualités relationnelles comme l'**écoute**, l'**empathie**, l'art du **questionnement**, ... représentent de bonnes dispositions.
- ✓ Structurez votre diagnostic avec la méthode **R.P.D.B.C** !
- ✓ Évaluer le **niveau d'autonomie** du coaché pour bien sélectionner sa **méthode d'intervention** !
- ✓ Privilégiez les **méthodes participatives**, au besoin, bougez le **curseur** et **félicitez, recadrez, confrontez, critiquez** !
- ✓ Centrez votre action sur le **développement** de votre Champion.





Pour nous joindre :

www.institut-icare.com
contact@institut-icare.com

Pour nous suivre :

