

Questions et réponses concernant le coaching



Pourquoi le coaching devient-il si populaire ?

Le rythme du changement continue d'accélérer en tandem avec les percées technologiques (travail en ligne, gérer des équipes à distance, réseaux sociaux, équipes multidisciplinaires, leadership agile, etc.) permettant de grandes réalisations et améliorations de nos conditions de travail bien que accompagnés par des défis encore jamais rencontrés. Paradoxalement, le monde du travail devient plus complexe et les attentes sont plus grandes. Le coaching est une intervention ajustée et centrée sur les besoins de la personne et de son organisation afin de lui permettre de développer de la créativité, de nouvelles compétences, d'élargir sa conscience et de s'adapter à cet environnement plus complexe.

Qu'est-ce que le coaching ?

Le coaching ce n'est pas à propos de le faire pour vous. C'est à propos de vous permettre de regarder votre propre situation sous différents angles et ainsi être capable de déterminer les actions vous permettant d'accomplir votre propre but. Le coaching vous permet de développer de nouveaux champs de compétences, de bâtir davantage de confiance et d'élargir votre capacité à prendre des actions efficaces et à produire les bons résultats.

Comment se déroule une conversation de coaching typique ?

Pendant l'interaction avec votre coach, le dialogue sera orchestré de façon que vous puissiez voir quelque chose de nouveau et de révélateur. Ces réalisations se traduiront en façons concrètes de prendre de nouvelles actions ou de créer le changement voulu dans votre vie personnelle, professionnelle ou dans votre organisation.

À la fin de la conversation, vous et votre coach serez probablement en mesure de déterminer des activités de développement et d'apprentissage. D'une rencontre à l'autre, votre coach vous permettra de revoir ces activités d'apprentissages afin d'en faire ressortir les éléments clés, les nouvelles actions que vous aurez entreprises et les nouvelles conversations que vous aurez menées.

Ce qui rend le coaching tellement puissant est justement ces moments de réalisations et ces opportunités d'apprentissage « juste à temps ». Votre motivation et votre capacité d'agir sont d'autant plus grandes et plus évidentes.

Quelle est la différence entre le coaching et la psychologie ?

Nous retrouvons différentes approches au sein de cette vaste discipline qu'est la **psychologie** ; la psychologie positive, la psychologie industrielle, la psychanalyse, le cognitivisme, la psychopathologie, etc. Des noms nous viennent facilement en tête comme Freud, Jung, Erickson, Pavlov, Watson, etc. Cette discipline s'est développée en différentes branches au fil des années suivant l'influence des chercheurs et des scientifiques qui s'intéressèrent au développement de la personne du point de vue psychique. La psychologie est généralement alimentée par un désir d'aider les gens à améliorer leur bien-être et leur qualité de vie. L'accent est souvent mis sur **résoudre des événements du passé**. L'histoire familiale est souvent à l'ordre du jour dans la conversation. La psychologie va s'intéresser entre autres à des pathologies telles que la dépression, l'épuisement professionnel, le syndrome bipolaire, les troubles de comportements, la schizophrénie, l'anxiété, l'alcoolisme, etc. Un diagnostic et une démarche thérapeutique sont inclus dans le traitement.

Le **coaching** a pris son essor surtout dans le monde des arts et des sports avec un accent mis sur le développement de la capacité humaine dans le but d'améliorer la performance. Entre autres, *Flores et Searl* ont éveillé le monde du travail en développant une approche ontologique en fonction de la science de l'être. La personne est vue dans sa dimension globale où la performance est mesurée en fonction des conversations que l'on est capable de mener et des actions que l'on est capable de prendre. L'accent est mis sur **le présent et le futur**. L'objectif est d'assister la personne dans le développement de nouvelles capacités permettant à celle-ci de déployer son leadership dans sa vie personnelle et professionnelle. Non seulement réfléchir à ce qui est important pour elle, mais aussi faire l'élaboration d'un parcours qui permettra la réalisation de retombées désirées. L'intervention de coaching veut ainsi permettre à la personne de pratiquer l'exécution d'un acte jusqu'à ce que le sentiment « d'être compétent » soit réalisé. On parle d'une démarche d'apprentissage.

Quelle est la différence entre le coaching et le service-conseil ?

Le produit du **coaching** est le développement d'une aisance dans l'action à long terme, c.-à-d. non seulement la capacité à résoudre un problème à court terme, mais aussi la capacité de continuer à s'améliorer et même de s'autocorriger au besoin. Le coaching est centré sur l'**apprentissage** du client.

Les **services-conseils** ne s'intéressent habituellement pas à l'apprentissage de la personne ou au développement d'une nouvelle habileté, mais offrent des **expertises** ou des recommandations sur la façon de traiter une situation en particulier (exemple : consultant, avocat, planificateur financier, comptable, etc.)

Quelle est la différence entre le coaching et le mentorat ?

Typiquement, le **mentorat** implique une relation-conseil entre un employé et un gestionnaire expérimenté (mentor) de la même organisation. Son expérience est son meilleur atout ; il le sait, car il l'a fait. Généralement, le mentor effectue un transfert de connaissances vers son protégé et peut à l'occasion se servir de son influence et de son réseau personnel pour favoriser l'avancement de carrière de celui-ci. Le succès du mentor s'appuie très souvent sur sa réputation.

Par ailleurs, le coach est un partenaire. Il partage ses observations avec son client basé sur le besoin du client d'acquérir les connaissances requises et de développer les capacités souhaitées.

Le **coach** guide la personne à accroître sa capacité d'auto observation, d'auto évaluation et d'auto correction. L'individu étant coaché donne la direction et est en action. Dans cette relation d'assistance professionnelle, l'accent est mis sur **bâtir la capacité, l'autonomie, la créativité et la débrouillardise**. Sachant que le futur est difficile à prédire, le coach désire développer chez son client discernement et agilité.

Quelle est la différence entre le coaching et la gestion ?

On aime à dire que l'on gère des budgets et que l'on coache des individus.

On ne peut changer les gens comme l'on fixe un budget. La **gestion** est généralement reliée à **donner une direction, déléguer des tâches et des mandats clés et soumettre ses attentes dans le but d'atteindre les objectifs de l'organisation**. L'accent étant traditionnellement moins mis sur le développement de leurs compétences et leurs capacités à long terme, mais plutôt l'atteinte de résultats reliés aux ressources disponibles à court et moyen terme. Quoi que cette tendance peut différer d'un gestionnaire à l'autre ou de la culture de l'organisation.

Développer une **relation de coaching** avec un individu signifie construire une **relation privilégiée basée sur la confiance** de manière à ce que l'on soit conscient de ce qui est important pour celui-ci ; ses engagements et ses préoccupations. Le double rôle gestionnaire/coach ajoute à la complexité de la tâche et représente souvent un paradoxe entre les besoins de l'organisation et celui des employés. Être capable d'aller au-delà de ce paradoxe est le défi qui concerne nombre de gestionnaires aujourd'hui.

Je suis un gestionnaire, est-ce que je peux coacher mes employés ?

Le défi du gestionnaire est de pouvoir jongler avec des qualités parfois opposées : diriger, écouter, démontrer de l'empathie et exiger des résultats. De plus, l'employé pourrait avoir de la difficulté à se confier à son gestionnaire de peur de représailles futures. Comment dire à son patron que l'on ne sait pas exactement comment s'y prendre pour avoir une conversation difficile ou pour déléguer effectivement ? Généralement, l'employé veut démontrer qu'il est capable d'effectuer le travail. Le coaching gestionnaire/employé est plus facile à réaliser dans une organisation où l'on a mis en œuvre une culture axée sur l'apprentissage.

Comment faire la différence entre le coaching de transition et le coaching de développement ?

Le **coaching de développement** s'intéresse particulièrement à la personne dans sa façon d'être ainsi que sa capacité de bâtir de nouvelles capacités lui permettant de produire une retombée désirée. Par exemple, un client qui est très expérimenté sur le plan technique et qui désire être capable d'exécuter les tâches d'un dirigeant devra probablement développer l'écoute, la présence attentive, la délégation, la résolution de conflits, inspirer une équipe et être efficace dans ses communications.

Le **coaching de transition** est une assistance professionnelle qui permet de faire la lumière sur un besoin d'adaptation à un nouveau travail ou à un événement particulier. Une adaptation à un nouvel environnement peut demander l'apprentissage de nouvelles capacités en gestion, en communication, en collaboration, etc. Il peut s'agir de développer certaines compétences qui manquent allant de compétence pragmatique comme développer son curriculum vitae à des compétences de leadership comme : savoir comment influencer, réseauter et enrôler les autres à voir et accepter son offre.

Le coaching de développement ou de transition représente le défi d'inclure l'humeur de l'individu (ambition, motivation, aspiration, résignation, manque de confiance, ressentiment, colère, etc.) l'empêchant de se remettre en action.

Quels sont les avantages de compléter un programme de coaching en comparaison à faire une formation ?

Un **programme de coaching est adapté à l'apprenant**, son style d'apprentissage, sa situation particulière, ses acquis et ses limites. C'est une intervention « **juste à point** » et « **juste à temps** ». Une attention particulière est apportée au besoin du client là où il désire s'améliorer. Le programme de coaching informe aussi bien le nouvel apprentissage requis que le plan d'action nécessaire à sa mise en œuvre.

Un **programme de formation** tend à être plus large en étendue, couvrant plus de matière que ce qui est vraiment requis ou humainement assimilable ; de plus, la plupart des formations n'incluent pas de programme de mise en œuvre afin de s'assurer que ce qui a été appris est aussi intégré et cohérent avec le milieu de travail.

Il peut devenir intéressant de jumeler un programme de coaching à une formation afin de permettre l'intégration des acquis dans le milieu de travail du client.

Comment reconnaître un coach compétent ?

Vous reconnaissez un coach compétent par sa capacité à écouter ce que vous avez à dire sans sauter aux conclusions trop rapidement ; interrompre et guider la conversation à partir de leur propre volonté ou point de vue. Un coach compétent a la patience de prendre le temps de connaître qui vous êtes et ce qui est important pour vous. Il/elle évite les jugements personnels, les présuppositions ou « la normalité ». Le coach compétent a un intérêt réel dans les gens et leur succès et il sait faire la part des choses entre transférer ses connaissances, dire quoi faire et guider vers un apprentissage plus soutenu et approfondi.

Est-ce que les détails d'une rencontre de coaching sont gardés confidentiels ?

Oui, complètement. Si de l'information doit être acheminée vers votre patron, vous serez consulté au préalable et une entente devra avoir lieu avant que toutes informations soient communiquées à votre organisation ou à votre superviseur.