

Coaching : Coacher au bon moment et aider ses collègues à progresser

Décider quand coacher les gens avec qui vous travaillez (ou vos amis) et quelles questions poser pour les faire progresser.

Coach - définition : Aider quelqu'un à se poser les bonnes questions pour résoudre un problème ou prendre une décision. Les compétences à mobiliser sont les suivantes :

- Ecouter
- Questionner
- Faire un feedback
- Apporter de la structure
- Définir des objectifs
- Faire preuve d'empathie

1 - Quand coacher

Règle #1 : coacher quand la personne a les ressources

Coach quand :

- La personne à coacher a plus d'informations que vous pour décider
- La personne à coacher doit savoir décider dans ce type de situation
- On est sur le "quoi"

Donner son avis / décider / former quand :

- La personne n'a pas les ressources disponibles pour le faire (expertise, savoir-faire, aptitude)
- La décision est binaire / dans votre périmètre et vous appartient, notamment si vous êtes managers
- On est sur le comment



Règle #2 : ne pas confondre feedback et coaching

- Si vous avez quelque chose d'important / de normatif à dire, **dites-le**
- Evitez **les feedbacks déguisés** en coaching : “qu’as tu pensé de ta posture à notre dernier point”
- Vous pouvez parfois ouvrir une séquence de coaching **après avoir donné votre feedback**. “On est d'accord que ta posture était améliorable, si tu es ok on peut en discuter un peu plus pour t'aider ? Qu'est ce qui te rend confuse lors de cette réunion ?”

Règle #3 : Coachez au bon moment

- Quand **vous avez le temps et l'énergie**
 - ◆ Pas à 10 minutes d'une échéance importante
 - ◆ Evitez la fin de journée
 - ◆ Pas dans l'urgence opérationnelle
- Quand **la personne en face est ok**
 - ◆ Pas stressée / angoissée
 - ◆ Pas en demande très explicite d'un avis / une réponse
 - ◆ Pas en difficulté / manque de confiance

Tips d'expert 😊

Si vous ne savez pas, demandez explicitement : “*Si ça te va je te pose quelques questions pour t'aider à décider ?*”

2 - Poser les bonnes questions

Le super pouvoir : le questionnement :

- **Le coaching**, ce n'est pas dire à l'autre ce qu'il faut faire.
- On coache **la personne**, pas le problème.

Utilisez des questions ouvertes

✓ **Astuce** : Utilisez des **questions ouvertes** auxquelles on ne peut pas répondre par oui/non :

- *Quels sont les autres éléments importants à prendre en considération ?*
- *Sur une échelle de 1 à 5 ...*
- *Comment as-tu fait les dernières fois dans une situation similaire ?*
- *Comment penses-tu que je pourrais t'aider ?*

Conseil d'expert

Créez un fichier avec des bonnes questions à poser

Évitez les mauvaises questions

- Les **questions fermées** auxquelles on peut répondre **Oui / Non**



- **Les prises de position déguisées en questions** : “Et tu ne trouves pas ça bizarre que... ?”
- Les questions **directives** : “Pourquoi ne fais-tu pas ça... ?”
- Tout **ramener à soi** : “Fais comme tu veux, mais à ta place moi...”

Dans le doute : démarrez toujours par des questions ouvertes

✓ **Commencez toujours** par des questions ouvertes et tranchez ensuite si vous vous rendez compte que c’est le bon choix à faire.

✗ **À éviter** : commencer par donner son avis et dire ensuite “oublie ce que j’ai dit, tu ferais quoi ?”.

3 - Écouter les réponses

Écoutez, vraiment...

→ Comportement :

- ◆ **Téléphone éteint**
- ◆ Regardez-vous dans les **yeux**
- ◆ **Prenez des notes** sur papier

→ Parole :

- ◆ La règle des **8 secondes**.
- ◆ **Reformulez** : “Donc, si je comprends bien, aujourd’hui tu as le sentiment que ton client ne relaie pas tes messages aux décideurs en interne”?

Reformuler est le meilleur signe d’écoute

- *Donc si j’ai bien compris, ta difficulté c’est bien ...*
- *Es-tu d’accord pour que je t’aide à ... ?*
- *Si je résume correctement, ce qui te fait hésiter ce n’est pas tant ... mais surtout ...*

Demandez un retour et faites un suivi

→ Clôturez formellement

- ◆ *Est-ce que notre échange t’a aidé ?*
- ◆ *Tiens-moi au courant de comment ça se passe*

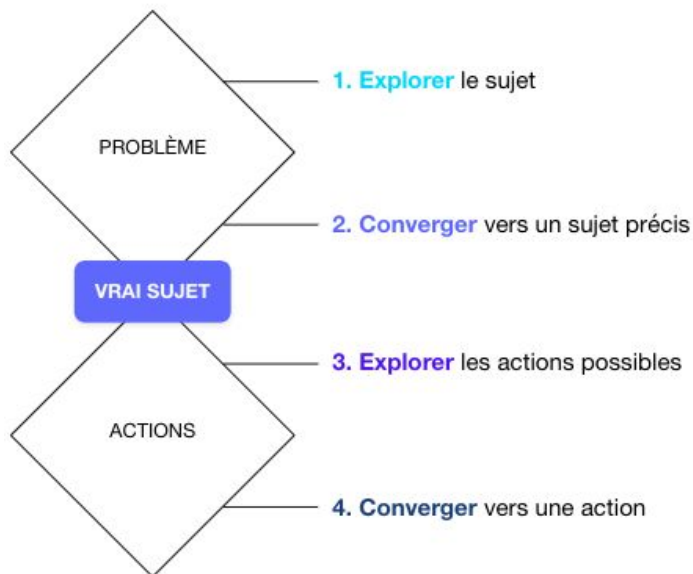
→ Suivez toujours l’échange

- ◆ Envoyez un message quelques jours après pour savoir comment ça avance
- ◆ Reparlez-en si vous avez des points futurs



4 - Structurer l'échange pour arriver à l'objectif

Le sablier



- À quoi est-ce que tu penses ?
- Explique-moi ce qui te fait hésiter
- Quelle est la plus grande difficulté pour toi ?

- Donc si je comprends bien le vrai problème/la vraie difficulté/la question que tu te poses c'est... et pas tellement

- À quelles alternatives as-tu pensé ?
- Comment est-ce que je pourrais t'aider ?
- Quels sont les "pour" et les "contre" de chaque option
- Quel choix te semblerait le plus adapté ?
- Que te dit ton intuition ?
- Quel est le risque de cette option ?

- Donc, finalement, la meilleure option pour toi c'est ...
- Donc, tu vas, ...

