

L'écoute systémique, principal outil dans la conduite du coaching.

Le coaching, c'est l'art d'accompagner une personne dans une situation singulière, lui permettre d'élaborer sa pensée pour un changement en vue d'agir autrement dans un environnement par définition mouvant et complexe.

Il n'y a pas de recette toute faite, ni de solution miracle. Les réponses et les solutions vont être trouvées par le client et émerger au fil du protocole de coaching proposé par le coach.

A l'intérieur de ce protocole, le principal outil du coach, c'est l'écoute. C'est elle qui va lui fournir les principales indications pour la conduite du coaching. Le coach étant lui-même le canal de cette écoute, il sera donc particulièrement attentif à son propre état interne.

L'écoute, engagement dynamique du coach

Ecouter l'autre demande un engagement aussi bien mental, physique et psychologique. C'est une activité « non neutre » où la subjectivité doit être assumée et le jugement de l'autre suspendu. Dans le processus de coaching, cette « non neutralité » va être un outil, à condition que le coach soit conscient de ses implications et sache les utiliser pour faire avancer et aboutir le processus.

Le système « coach-client »

Lorsque le coaching est décidé et pendant toute la durée du coaching, le client devient partie de l'univers du coach pendant les séances. De la même manière, le coach devient partie de l'univers du client pendant le même temps. C'est à dire que leurs univers vont s'interpénétrer et interagir l'un sur l'autre. Le client va souvent rejouer inconsciemment sa problématique pendant le coaching. C'est l'écoute et l'observation de ce « jeu » qui va permettre de décoder sa problématique d'interaction avec son environnement.

Le client va laisser des indices à démêler

La façon dont il va raconter son histoire, ce qu'il va en dire, avec quelle intensité, dans le verbal et le non verbal, ce qu'il va projeter sur le coach, comment il va se comporter avec lui, devenu élément de son univers, tout cela va donner des indices.

Comment le coach se sent pendant que le client parle, comment ça résonne, les idées qui lui viennent, tout cela va devenir du matériel à analyser. Le coach va relever ces indices, démêler le mien du tien, c'est à dire ce qui pourrait se mélanger à ses propres problématiques et introduire des biais.

Est-ce à dire que le coach va s'interdire toute intervention ? Non, bien sûr. Il va apporter son éclairage, proposer des activités, des entraînements d'inter séance lorsque cela semblera nécessaire. Encore une fois en étant à l'écoute des réactions du client, sujet et acteur du coaching.

Le matériel récolté par l'écoute est à analyser avec des grilles de lectures

Bien entendu le coach va utiliser des grilles d'analyse issues de modèles explicatifs pour étudier le matériel récolté. Par exemple, le modèle systémique, le modèle analytique, l'analyse transactionnelle, transgénérationnelle ou autres... selon sa sensibilité, sa culture, ses formations, son expérience et surtout la pertinence du modèle utilisé dans la circonstance. Mais c'est son intuition pendant l'écoute et sa vérification avec le client qui va avoir le dernier mot.

L'outil de base du coach, de mon point de vue, c'est cette capacité d'écoute, à la fois écoute de l'autre et de soi-même, engagés tous deux dans une interaction en situation complexe.