Clarifier le présent

Votre rôle consiste à aider la personne à prendre conscience de là où elle en est maintenant par rapport à l’objectif qu’elle s’est donné.

Cette phase est à aborder comme un processus de découverte et de curiosité. C’est en évaluant l’état présent qu’apparaît clairement ce qu’il reste à faire pour atteindre l’état désiré.

Cette étape permet d’ajuster le tir si nécessaire, par exemple en modifiant sensiblement l’objectif.

Évaluation de la situation présente

Objectivité

Pour clarifier la situation présente, il est essentiel de rester aussi factuel que possible et, pour ce faire, d’augmenter la clarté de notre perception de la réalité.

Notre vision du monde est conditionnée par nos préjugés, nos croyances, nos peurs, nos valeurs et aussi nos espoirs, ce qui induit notre perception des situations présentes.

Un des objectifs de l’accompagnement de coaching est précisément de réduire autant que faire se peut cette propension à la distorsion.

À cette étape, le coach a besoin de développer deux aptitudes :

1. Garder une bonne distance par rapport à la situation (métaposition)

2. Poser des questions amenant des réponses concrètes.

Privilégiez un discours descriptif et incitez votre client à faire de même. Eviter les jugements de valeur, les interprétations, les critiques…

Exemple :

Mon conjoint rentre tard = c’est un jugement.

Mon conjoint rentre à minuit = c’est une description.

Pour clarifier, poser des questions du type :

- « Qu'est-ce qui vous montre que… ? »

- « Sur quoi vous basez-vous pour… ? »

Perception

L’autre moyen d’augmenter la conscience de l’état présent est de nommer les perceptions, de mettre la personne en contact avec ses émotions et de réfléchir à leurs conséquences sur ses comportements.

- « Que ressens-tu quand… ? »

- « Quelle a été ta réaction lorsque… ? »

- « Quel sentiment domine lorsque… ? »

Questionner la réalité

Souvent, une exploration détaillée de la réalité suffit à résoudre le problème (ou du moins à envisager clairement des solutions). Les chaînes d’actions à entreprendre, qui ont été mises à jour lors de l’examen approfondi, débouchent souvent sur des prises de conscience chez le client, prises de conscience qui seront un atout supplémentaire dans l’élan avec lequel le client se mettra en marche vers son objectif. A ce stade, « quoi ? », « quand ? », « combien ? », « où ? » et « qui ? » seront les questions les plus importantes. Les « comment ? » et les « pourquoi ? » sont à manier avec précaution. Mal cadrées, elles peuvent enliser l’entretien.

Pour mettre la personne en route poser des questions du type :

- « Qu’avez-vous déjà fait ? »

- « Quels résultats avez-vous obtenus ? »

- « Que se passe-t-il actuellement ? »

- « Qui est concerné ? »

- « Que se passe-t-il en vous et autour de vous ? »

- « Quels sont les principaux obstacles qui vous arrêtent ? »

Remarque

C’est l’écart entre l’état présent et l’objectif à atteindre qui donne à la personne le désir de se mettre en marche et d’agir. C’est cette tension qui fournira une partie de l’énergie nécessaire à l’action. Le rôle du coach est de soutenir et de donner les moyens plutôt que réduire la tension de l’objectif, c’est la « tension créatrice ».