Interrompre

Prévenez votre client dès le premier entretien pour qu'il ne soit pas surpris par la suite : « Il m'arrivera parfois de vous interrompre. Je tiens à vous le dire, parce que c'est vrai que socialement, dans les conversations habituelles, ça ne se fait pas. Je ne veux pas que vous soyez surpris. Ce n'est pas dirigé contre vous. Ce n'est pas vous que j'interromps, mais un automatisme / une façon de fonctionner / un processus que j'ai repéré qui peut vous nuire / vous empêcher de tirer tout le profit de ce qu'on va faire ensemble. »

Expliquez qu'un entretien de coaching est différent d'une conversation à bâtons rompus avec un ami.

Vous pouvez interrompre:

• Les diversions : la personne parle d'autre chose, redéfinit, évite...

« On parlait de X et je vois que tu me parles maintenant d'autre chose. Quel lien fais-tu entre les 2 / Quel rapport fais-tu entre X et Y ? »

Ou la personne vous explique le rapport entre les 2 sujets, ou elle se recadre d'elle-même ("non, je disais ça comme ça").

Autre intervention, plus directe: « Revenons à ce dont nous parlions, si tu veux bien. Tu me disais que... »

• Le délayage : « et alors il m'a dit... et puis je lui ai dit... et alors il m'a répondu... »

Invitez votre client à être concis. Pratiquez le coaching "laser": demandez-lui d'aller droit au fait.

• Le parasitage : tout discours qui justifie un comportement d'échec. Toute situation où la responsabilité est projetée à l'extérieur. Le rôle de victime.

Acceptez la personne, pas ses prétextes ou ses excuses. Dans ce cas, confrontez en rappelant la règle du jeu: « chacun de nous est le premier responsable des résultats qu'il obtient. Il n'accuse ni les autres, ni les circonstances. »

Quelques remarques à propos de l'interruption:

• Veillez à ce que votre façon d'interrompre ne soit pas agressive. Maintenez le lien.

• Soyez clair sur votre intention : permettre à la personne de mieux profiter de son temps de coaching.

• Faites confiance à votre intuition.

• Souvenez-vous que votre client sait la plupart du temps quand il délaye ou tourne en rond. Si vous ne le remettez pas dans l'axe dans ces moments là, il va vite comprendre qu'il peut vous "embarquer" facilement dans ce processus. Si c'est le cas, il perdra rapidement son intérêt pour votre coaching et mettra fin à la relation. Pour être en confiance, il a besoin de sentir que vous maîtrisez le cadre.

• Si vous pensez qu'interrompre n'est pas dans votre style, souvenez-vous que votre client ne vous paie pas pour être gentil, mais pour l'aider de façon efficace. Le coaching doit être centré sur lui, pas sur vous. Retenir ce que vous voulez dire, être trop gentil, ne sert pas ses intérêts.

Il y a des moments, en coaching où vous devrez intervenir pour clarifier une situation, rediriger la personne, lui donner un challenge ou dire une vérité difficile à entendre.

Lorsqu'ils débutent, certains coaches pensent qu'ils ont besoin de plus d'information, d'écouter les détails de l'histoire de la personne, pour avoir davantage d'éléments avant de la coacher.

La plupart du temps, ce n'est pas nécessaire et le fait que la personne élabore sur son histoire est un écran de fumée qui évite d'aller au cœur de la situation.

De nouveau, ce n'est pas elle que vous interrompez, mais l'histoire, l'écran de fumée ou la confusion qui fait obstacle à la vérité.

Interrompre permet de vous centrer davantage sur ce qui constitue l'essence du coaching: l'apprentissage et l'action.