

**UNE SEANCE DE COACHING
SYSTEMIQUE INDIVIDUEL
AUGMENTEE**

I – INTRODUCTION

Dans cet article vous allez trouver un script complet d'une séance de coaching individuel de 45 minutes augmentée de mes commentaires, de ceux de mon client.

En janvier 2018, j'ai été certifié MCC (Master Certified Coach) par l'ICF (International Coach Federation). L'ICF est l'association la plus importante du monde, elle représente plus de 35000 adhérents coachs dans le monde. Son objectif est d'œuvrer pour que notre métier soit référencé, et reconnu. Pour cela, elle a créé les 11 compétences pour être coach, elle agréee des écoles pour qu'elles dispensent des formations de qualité au métier de coach et elle a créé différents niveaux de certification. MCC est le niveau le plus élevé, pour l'obtenir il est nécessaire d'avoir 220 heures de formations agréées, 2500 heures de coaching en clientèle, passer différents tests sur internet (plus de 300 questions) et envoyer deux entretiens de coaching auxquels deux examinateurs vérifieront si les 11 compétences requièrent le niveau MCC.

Bien sûr, comme dans toute communauté humaine comme l'ICF, il y a du bon et du mauvais, il y a des egos surdimensionnés, des écoles qui sont là pour former à des certifications sans vraiment prendre le soin de prendre l'élève en charge dans son changement de paradigme, des opportunistes avides d'argent... Quand je me suis rendu compte que j'avais pratiquement le double des requis, j'ai alors fait le bilan entre le bon et le mauvais et le bon l'emporte, j'ai alors décidé de passer le MCC et d'œuvrer humblement pour que le bon soit encore meilleur.

Cet examen est un travail sur soi, sur sa pratique, j'ai d'ailleurs travaillé durant plus d'un an avec mon superviseur Maryvonne Lorenzen- MCC afin de mieux répondre aux attentes de l'ICF et aussi d'améliorer ma pratique. Je suis en supervision depuis que j'ai commencé en 2004. J'ai été en supervision pendant 6 ans avec Alain Cardon-MCC.

Depuis 2010, je suis accrédité par Alain Cardon pour développer l'école de formation Metasysteme qu'il a créée. Je démarre, alors, un groupe de supervision sur Toulouse et en 2012, une école de formation complète à Madrid, Málaga, étant bilingue. Cette école hispanique est aujourd'hui à sa huitième promotion et en 2019, nous envisageons de démarrer l'Amérique-Latine. Nous aimons échanger régulièrement sur nos actions en clientèle afin de développer nos recherches et découvertes sur l'approche systémique.

Dans le processus MCC, les audios doivent être accompagnés du script complet et dans le détail de l'audio. Cette partie administrative prend du temps et fait réfléchir sur sa façon de pratiquer. Comme mes audios ont été validés, j'ai eu envie de mettre en ligne le script de l'un des audios.

J'ai appelé cet article Augmenté comme un petit clin d'œil à la Réalité Augmentée (RA). Augmentée car mon client a bien voulu jouer le jeu et a rajouté ses commentaires, ses perceptions, sa vision, et j'ai rajouté mes commentaires en expliquant les raisons de mes interventions, mes perceptions, mes émotions, avec quelques apports théoriques sur notre cadre de référence de l'École de formation au coaching systémique Metasystème d'Alain Cardon.

En faisant cela, j'ai trois objectifs :

- Permettre de comprendre à quoi peut ressembler une session de coaching pour peut-être donner envie d'être accompagné par un coach systémique pour être plus performant, pour penser autrement, sortir de son isolement, de son cadre de référence enfermant, de ses habitudes, d'entrer dans sa zone d'inconfort pour en sortir en prenant des décisions qui peuvent être extraordinaires.
- Donner envie de réaliser ce beau métier et/ou de savoir prendre cette posture de manager-coach en se formant à l'école Metasysteme d'Alain Cardon.
- Donner envie au coach de passer leur niveau de certification et ainsi la profession augmentera son niveau de compétences.

II – LE CONTEXTE

Pour des raisons de confidentialité, le prénom du client a été changé, son entreprise n'est jamais mentionnée, et tous les chiffres sont remplacés par des X.

Il y a quelques années, j'ai eu l'occasion de coacher Dominique, le client, dans une autre entreprise à travers un coaching d'équipe que j'avais réalisé. Il était membre de cette équipe. Puis, il a changé de société pour prendre la direction d'une division. Il y a plusieurs mois, suite à sa demande, je l'accompagnais pour lui permettre d'être plus efficace dans son poste de manager. Être plus efficace pour lui, c'est arriver aux objectifs que lui donne son entreprise tout en ayant son équilibre de vie, sans stress, zen, important pour lui, et en ayant d'excellentes relations avec ses collaborateurs. Pour information, il se finance tout seul son coaching et n'a pas voulu passer par son entreprise.

Le hasard faisant bien les choses, le jour où il m'appelle est le jour où j'ai décidé de me remettre à mon MCC car j'avais laissé tomber. Comme le font beaucoup de dirigeants, les séances de coaching individuel se font par téléphone d'une durée de 30-60 minutes. Sur 18 mois, nous avons dû réaliser une dizaine de séances. En fait, c'est le client qui m'envoie un message et me demande un accompagnement sur un sujet où il a besoin de penser autrement et prendre des décisions autrement. Ces séances lui permettent de rester centré sur son enjeu principal : atteindre ses objectifs professionnels et avec un équilibre de vie qui lui permet d'être zen, de vivre sans stress et d'avoir de bonnes relations avec ses collaborateurs. Ces demandes ne sont pas régulières, mon client peut passer 6 mois sans appeler et pendant 3 mois on aura 4 séances. Ces demandes

peuvent être très professionnelles et parfois très privées, dans tous les cas, l'une et l'autre sont étroitement liées.

Suite à son premier appel, je lui ai donc proposé d'enregistrer les audios en lui précisant qu'ils seraient écoutés par mon superviseur et aussi par les examinateurs si je décide de l'envoyer pour mon MCC. Comme je suis conscient que le simple fait d'instaurer un enregistrement dans le système change les comportements, le sien et le mien, je lui ai demandé son accord et pour entraînement, toutes les séances ont été enregistrées. Il a été d'accord et pourtant par deux fois, il n'a pas voulu que ce soit enregistré car le sujet était trop confidentiel pour lui. Ce qui veut dire que le système est toujours affecté, il m'aura fallu une dizaine d'enregistrements avec ce client et d'autres pour arriver à oublier l'enregistrement.

Bien sûr, je m'adresse aux coachs, toute action de coaching est spécifique et rien n'est copiable d'un client à un autre client, profitez de cet article, pour le voir de manière globale.

III – LA SEANCE DE COACHING AUGMENTEE (Octobre 2017)

Claude : Allo, Dominique ?

Dominique : Oui, Bonjour Claude

Claude : Bonjour Dominique, as-tu entendu la voix qui dit que ce coaching est enregistré ?

Dominique : Oui, tout à fait, pas de problème !

Claude : Tout va bien pour toi ?

Dominique : Oui, oui parfait !

Claude : Donc, pas de problèmes pour l'enregistrement, tu sais c'est plus pour moi, d'ailleurs je me fais superviser et après ça me servira aussi pour mon examen MCC.

Dominique : D'accord !

Claude : Alors, comment vas-tu ?

Dominique : Oui, bah écoutes, ça va, un peu stressé en ce moment, avec, toujours pareil, un travail qui est exponentiel. Donc voilà, c'est simplement des choses qui font (rires) plutôt une bonne maladie mais quand même, on va essayer d'avancer en 2018 parce que là je suis vraiment centré sur 2018, et je t'avoue que je n'ai pas une grande visibilité de 2018 donc c'est là où il faut que j'avance un peu!

Perception client : inclusion et mise en relation avec le coach, ce qui me permet de me libérer du stress ambiant, je relâche pour rentrer pleinement dans le coaching...

Claude : D'accord, ok. Bien bon, tu me diras ça, alors tu dis... le stress, et tu le dis en rigolant comme si c'était une habitude, c'est normal ou ?

Commentaire du coach : Je prends du temps, pour que le système que nous créons se pose. Je me centre sur le stress car il fait partie de son objectif du coaching dans sa globalité : résultat, équilibre de vie, zen et sans stress. Le client emploie le mot « maladie », il n'est pas innocent.

Dominique : (rires) Oui, oui, ce que m'inquiète le plus c'est que j'ai l'impression que ça devient normal, effectivement et il faut vite que ça redevienne anormal parce que je ne peux pas tenir à ce rythme-là ! Ça fait 2 mois depuis la rentrée des vacances où je vadrouille dans toute la France jusqu'à XXXXXX comme tu le sais et effectivement, il va falloir que je me pose quand même parce qu'il faut que je sache comment je vais orienter 2018 et comment la société, dans laquelle je suis, va orienter 2018 et est-ce qu'on est en phase ? En fait c'est surtout ça mon interrogation du moment et j'ai demandé un entretien à la grande direction générale qui vient de prendre des mesures vis-à-vis des dirigeants actuels qui étaient mes supérieurs hiérarchiques, donc je n'ai plus de supérieurs hiérarchiques. Je suis sous la direction générale et j'ai reçu un mail, on a tous reçu un mail avant-hier qui dit : si vous avez besoin de me parler, n'hésitez pas à me contacter. Donc je ne vais pas hésiter (rires) mais par contre, il faut que je prépare un peu ça, et le coaching va être un peu centré sur cet entretien que je n'ai jamais eu avec ce monsieur que je connais très bien. Y'a pas de soucis mais je sais qu'il y a une certaine (euh) comment dirais-je (euh) une certaine disparité entre sa vision des choses et la mienne, et donc, il faut que je vois toutes les options possibles que je peux explorer pour me préparer à 2018 puisque 2018 est dans deux mois, et pour moi, deux mois c'est très très court donc voilà ! Il y a une question de temps, de contenu, d'orientation, de stratégie et donc ça il faut absolument qu'on puisse me l'éclaircir, parce que je pense que c'est ce qui me stresse le plus au-delà du travail que je déploie en ce moment mais c'est plus psychologiquement cette méconnaissance de ce qu'il va arriver au vu des dernières décisions qui sont prises assez (euh) enfin pour moi, sans grandes réflexions alors peut être que je me trompe mais pour l'instant, on m'enlève des gens, on ne les remplace pas, y'a pas (euh) y'a même pas d'embauche en cours, enfin c'est surprenant et en même temps, la marge opérationnelle de la société a augmenté de XX% donc, y'a des choses qui m'interpellent au niveau chiffre et au niveau décisions, voilà voilà

Claude : D'accord

Dominique : Et au niveau décision quoi !voilà, c'est sûrement cet élément-là qui est un facteur de sur-stress parce que je suis quelqu'un qui accepte grandement le stress comme tu le sais mais voilà, y'a une certaine limite, et à un moment donné il faut que ça s'arrête (rires) pour qu'on revienne au bon stress parce que je considère qu'il y a un bon stress et un mauvais stress, là je bascule dans le mauvais stress donc ce n'est pas bon !

Claude : D'accord, d'accord, et en terme de timing, Dominique, on va travailler, on va regarder tout ça, tu as combien de temps là ?

Commentaire du coach : Je perçois son stress dans son ton de voix à travers aussi le débit de ses mots. Sans le réfléchir, c'est à la réécoute que je m'en suis rendu compte, j'adopte un ton de voix très accueillant et compatissant. Toutefois, j'interromps mon client car il a tendance à vite raconter des choses avant que le cadre soit posé. Le risque est de transformer le coaching en un échange de type brève de comptoir. Il le comprend puisqu'il définit la règle lui-même.

Dominique : Bien, on va se donner 45 minutes, c'est bien ou 40 minutes si tu veux en quatre fois dix.

Claude : Un quatre dix puis on se donnera un petit temps, un temps pour (euh) comment dire, le mot ne me vient pas, pour atterrir voilà. Heu, tu veux gérer le temps, je te le gère ? Comment tu veux faire ?

Dominique : Oui, je vais le gérer, oui, je vais le gérer, c'est ok..... Il est 16 heures 2

Perception du client : j'aime la notion de gérer le temps car c'est un point assez difficile dans le cadre des réunions et j'apprécie de m'entraîner à le faire. Ce cadrage permet plus facilement d'atteindre l'objectif et je m'éparpille moins. Je l'utilise beaucoup en présentation ou en réunion en dehors du coaching.

Commentaire du coach : Ici, le client avait travaillé au tout début sa gestion du temps et lors d'un coaching, je lui avais donné cette responsabilité de gérer le temps, c'est ainsi qu'il a beaucoup progressé sur sa gestion du temps. En systémique nous appelons cela : l'effet des micro-compétences. C'était un client qui avait énormément de mal à gérer son temps (il perdait du temps en réunion, ses projets ne finissaient pas dans les temps et bien sûr cela lui causait énormément de stress car il rentrait tard le soir à la maison. A la place de passer des heures à apprendre à gérer le temps, il est beaucoup plus efficace de permettre au client d'avoir un espace comme une séance de coaching où il se gère son temps. Il apprend une micro-compétence qui à force deviendra sa compétence. C'est ce qu'il fait aujourd'hui. Vous pourrez d'ailleurs le remarquer dans ce coaching comme, il est juste et Fier dans sa gestion du temps.

Concernant ce petit temps que je lui propose pour atterrir, il fait lien à l'un des coachings que nous avons réalisé auparavant où le temps était écoulé et le client avait eu besoin d'un espace pour atterrir.

Depuis, le coaching d'équipe que j'avais réalisé dans une société où le client était présent (il y a plusieurs années), il a pris l'habitude de découper les temps de ses réunions et de nos coachings en 4 temps. Vous retrouverez cette notion d'approche systémique des 4 quarts dans ce coaching.

Claude : Ok, très bien ! (euh) quels résultats tu veux atteindre à la fin de cette séance de coaching Dominique?

Commentaire du coach : On entre réellement dans le vif du sujet au travers du cadran 1 d'un coaching systémique : la création du contrat.

Dominique : Bien, je veux atteindre vraiment la préparation de mon rendez-vous pour qu'il soit le plus clair possible pour que (euh) pour que je puisse être efficace et (euh) pouvoir, comment dirais-je (euh) atteindre l'objectif lors de ce rendez-vous si je puis dire, qui n'est pas forcément évident (euh) donc là déjà, si je suis très prêt j'aime beaucoup me préparer dans ces moment-là, c'est plutôt mon ADN. Donc je voudrais être prêt à aborder tous les sujets qui m'importent et essayer d'avoir des réponses en face !

Perception du client : L'objectif doit être vraiment clair et défini, c'est le point de départ du coaching pour avancer vers un résultat et « s'ouvrir l'esprit ». Ce point n'est pas toujours clair quand une réunion est lancée, et j'aime faire reformuler l'objectif, le travail qui en découle est toujours meilleur et donc apporte une réelle satisfaction à chacun. Les bases sont écrites, ici elles sont enregistrées. Le contrat est posé.

Claude : D'accord

Dominique : c'est tout..

Claude : A quoi tu verras à la fin de ces 40 minutes que tu es prêt ?

Commentaire du coach : la question sur les résultats à atteindre à la fin de cette séance de coaching est devenue, presque, une habitude entre le client et moi. Parfois, j'ai eu des réponses très claires et en tant que coach j'ai pu l'accompagner à aller au-delà « out of the box » comme on dit. Ici, à travers sa voix, toute son hésitation avec les euh, montre que ce n'est pas clair et que le coach devra accompagner son client à y mettre des éléments mesurables pour éviter de se perdre dans un espèce de brève de comptoir ou d'échanges entre amis ou un échange de coaching superficiel où le client sort avec un « semblant » de solution mais il n'a vraiment pas pensé autrement.

Dominique : Bah je le verrai parce que (rires) j'aurai mon niveau de stress qui aura baissé (rires)

Claude : (rires)

Dominique : C'est sûr, c'est l'efficacité du coaching, ça me fait souvent cet effet-là, donc ça c'est la première chose, après, je le verrai parce que j'aurai écrit tous les grands points sur lesquels je veux avoir des réponses et que ce soit structuré parce que là en ce moment c'est tellement le brouillard dans ma tête que je ne suis pas capable de mener un entretien, comment dirais-je, structuré et qui soit dans une logique (euh) claire quoi ! donc pour la personne en face c'est toujours un peu compliqué de rentrer en lien et aussi d'accepter les questions etc donc il faut que je les amène de façon assez diplomatique, c'est pas toujours (rires) ma première qualité, donc voilà, il y a tout un virement donc, en fait ce que je voudrais avoir je sais pas, peut être les 5 questions ou les 5 lignes dans l'ordre pour que je puisse être plus serein par rapport à cet entretien et plus serein dans ma tête pour avoir déterminé là où on peut aller l'année prochaine, et, quelles sont les options possibles parce que je ne suis pas sûre encore de les avoir toutes explorées

Claude : Ok, ok, si tu me permets, y'a un point qui est assez marrant dans ce que tu dis, je ressens quelque chose autour du DG comme si ce n'était pas le DG, ce ne serait pas un cas de coaching que tu amènes, ce que je peux comprendre donc quel est l'enjeu pour toi ?

Commentaire du coach : les euh ont pratiquement disparu, le client semble être sur une autre vibration. Je partage ce que je ressens à travers ce DG et je laisse le client avancer au travers de ce partage de ressenti.

Dominique : ah ! oui, quel est l'enjeu ? Alors, l'enjeu est très important, tu as totalement raison, tu mets le doigt où le point est très important sur l'enjeu en ce qui me concerne et ce qui concerne aussi d'autres gens autour de moi, (euh) c'est effectivement un enjeu de l'amener à la stratégie de demain pour entre guillemets sauver mon activité, je suis vraiment (euh) le mot est un peu fort peut être mais je suis vraiment là-dessus.

(silence)

Donc c'est en même temps un sauvetage parce que les gens m'interpellent me disent : Dominique qu'est-ce que tu vas faire ? Comment tu vas entre guillemets t'occuper de nous ? J'ai toute cette pression externe des salariés qui sont autour de moi qui ne sont même plus dépendants de moi mais qui comptent sur moi et puis j'ai l'enjeu du développement de l'activité de demain, parce que c'est quelque chose qui a eu une forte croissance en 2017 (euh) puisque ~~en 2017~~, j'ai doublé le chiffre d'affaire en 2017 donc je serai capable de les

emmener vers un doublage sur 2018 donc mais je n'ai pas l'impression que je sois suivi sur cette stratégie-là. Donc pour cela il me faut quand même quelques éléments complémentaires, quelques commerciaux, quelques consultants etc. Donc, premièrement l'enjeu c'est sauvetage et voir si on continue ou pas. Et si on y va définir les moyens qu'on va mettre en œuvre pour faire avancer cette activité parce que aujourd'hui on est à un palier. En fait, je le vois par rapport à mon marché donc si (silence) si je réussis à sauver l'activité quels seront les moyens ?, donc ça c'est l'élément clé et quels seront les objectifs qu'on va se donner sur 2018 donc c'est les trois enjeux sur lesquels il faut que les objectifs et donc les conséquences quoi donc heu (silence)

et l'enjeu DG c'est que c'est lui qui décide (rires) donc, je suis effectivement à la bonne porte et c'est ça un petit peu l'élément fort du... je suis désolé j'ai des travaux autour de moi donc ça fait peut-être un peu de bruit, tu entends ou pas ?

Perception du client : je me sens libre et le coaching a vraiment commencé pour moi, je réfléchis, et je pose les hypothèses. C'est pour moi le meilleur moment du coaching car c'est un moment révélateur et déclencheur d'idées.

Commentaire du coach : il y a eu une série de silence très important dans sa façon de se poser et de poser sa demande. Le silence est le réceptacle que le coach offre à son client pour que justement il puisse se réaliser. Nous avons pour habitude de dire que dans une séance de coaching sur 100% de paroles, 80% sont les paroles du client et 20% du coach.

Claude : Non, c'est bon ça va ça va, j'ai entendu un petit peu à un moment donné mais ça ne m'a pas gêné.

Dominique : D'accord, ok

Claude : Y'a un truc assez rigolo, j'aime bien les lectures systémiques, y'a un lien entre les bruits et ces enjeux et ce DG ? les bruits que je n'ai pas entendus ?

Dominique : (rires) en fait, non non y'a pas de liens, non, non, j'ai des gens qui me débroussaillent le jardin et ils font les coupes et tout ça. (Silence). Oui c'est vrai c'est intéressant (rires) on coupe quelques branches pourries, on fait le ménage dehors donc c'est bien de faire le ménage dedans après, je trouve ça intéressant mais effectivement non, trêve de plaisanterie l'histoire du DG est certainement l'enjeu majeur, voilà j'ai accès pour la première fois depuis X ans à cette personne-là. Donc effectivement c'est important que je me prépare là dessus mais en plus je n'aurai pas d'autres comment dirais-je... c'est ma seule chance !

Perception du client : cette effet systémique a été analysé par mon cerveau à postériori, même plusieurs jours après, Le coaching provoque souvent ce phénomène de réflexion à postériori, donc c'est un apport sur une longue durée.

Claude : D'accord, (silence) ça change effectivement des fois où on a pu faire des coachings où effectivement tu travaillais plus sur un N-2 ou -3 qui à partir de là allait négocier avec le N-1 ou -2, tandis que là tu es directement avec le boss.

Commentaire du coach : ici en tant qu'expert des lectures systémiques, comme le client ne prend pas cet axe, je ne pousse pas mon idée. Ce qui est intéressant c'est que le client fera un lien plus tard mais pas dans ce coaching.

Dominique : tout à fait, (rires) ben les N-2, -3 n'existent plus aujourd'hui (rire) donc c'est vite vu.

Claude : ça te fait rire, ça te fait rire.

Commentaire du coach : c'est un client assez jovial qui rit facilement. C'est d'ailleurs une difficulté capter les rires différents, entre les vrais, le rire du pendu, les rires qui sont des pleurs et non plus ne pas trop s'y attarder pour ce qui pourrait empêcher le client d'avancer. Il y a quelques temps nous avons réalisé une séance de coaching sur ces rires et aussi sur un autre tic les « il faut que / je dois que ». Je constate qu'il n'y a plus les « il faut que / je dois que » et concernant les rires le discernement est plus vrai.

Je précise aussi la remarque du jury : même si Claude l'a fait à un moment, ne fallait-il pas revenir sur les rires mais le risque aurait été de sortir du cadre ? J'aime beaucoup cette remarque.

Dominique : Ouai, ça me fait rire, non ça me fait rire parce que c'a été tellement compliqué d'accepter ces gens-là qui ont été parachutés pendant X ans pratiquement. Qu'aujourd'hui on s'est dit même avec des collègues qu'on finirait peut être par les regretter, mais, c'est pour cela que c'est assez drôle, mais enfin bon, je ne regretterais pas ces gens-là parce que je pense qu'ils ont tiré beaucoup de choses vers le bas donc mais ça c'est assez paradoxal, moi je considère que quand quelqu'un fait une mission, il doit aller au bout des choses et là ils leur ont enlevé les 3 derniers mois de leur mission et c'est quelque chose qui m'interpelle sur le processus et qui me dérange vraiment ! Donc voilà par rapport à ça, je ne suis pas forcément, je ne suis pas serein dans le contexte actuel, normal, puisque les décisions se prennent comme ça sur un petit caprice de dirigeants, en tout cas ce que j'en perçois et ce qu'en perçoivent beaucoup de gens autour de moi.

Perception client : je sens que j'ai creusé mon sujet, mon niveau de satisfaction augmente, et donc me déstresse.

Claude : L'enjeu est posé, ton objectif me paraît clair, par rapport à ce que tu veux obtenir en séance de coaching, sur euh poser tes lignes, hiérarchiser tes points importants. Qu'est-ce que tu poses en premier ?

Commentaire du coach : le contrat est clair, nous passons vers le cadran systémique 2 pour permettre au client d'analyser ce qu'il veut mettre en place.

Dominique : Alors, (silence) en premier en fait, là on est à un quart du temps. En premier, on a (silence) on a transmis, on a, enfin là aujourd'hui, euh hier soir, il a eu un PnL (*Profits and Lost ou Pertes et Profits*) de mon activité. C'est la première fois en X ans, quand même, que ce type de tableau est sorti. Il est plutôt à l'heure actuelle très positif en marge opérationnelle etc donc j'ose espérer que ça va faire écho positivement. Mais bon c'est un premier jet de tableau. J'ai peur qu'ils m'en rajoutent des couches et des couches au niveau des charges mais grosso modo, même s'ils m'en rajoutent je serai quand même positif parce que là ça sort vraiment positif.

Donc première question : est-ce que heu.., est-ce qu'il a consulté et analysé et ... Grosso modo, est-ce qu'il s'est intéressé au sujet ? (rire) Donc est-ce qu'il a consulté le fameux tableau ? Si oui est-ce qu'il a des questions etc pour qu'on ait une base de discussion, ça c'est important ! Parce que de ce tableau vont découler pour moi les tableaux des 3 prochaines années. Alors la grande difficulté que j'ai dans cette société c'est que je raisonne à 3 ans et je suis le seul dans ce modèle, on raisonne à un an minimum dans cette société

c'est à dire qu'on va faire les plans pour 2018. Sauf qu'on fait des investissements, et les investissements on ne les amortit pas forcément sur un an et que voilà il y a des évolutions dans l'année et il y a des choses qu'il faut investir aussi sur les gens. Les gens ne sont pas formés en 3 mois et donc on capitalise une première année sur une personne en formation et après elle est opérationnelle, donc on ne peut pas raisonner un an dans notre métier c'est quelque chose qui me

Claude : Là tu m'expliques parce que tu veux m'expliquer ou t'as besoin de l'expliquer ?

Commentaire du coach : je me permets d'interrompre le client une fois de plus car son débit de parole est très rapide, j'ai l'impression qu'il raconte des choses qu'il sait déjà. Quand je vois la suite de ce qu'il dit et son ton de voix qui change, le client entre dans sa pleine conscience ce qui l'emmène à prendre des décisions, je pense que mon intervention lui a été bénéfique pour se centrer vraiment sur le sujet.

Dominique : (silence) Ouais, je crois que je vais avoir besoin de l'expliquer. Donc ça, il faut que je me note en fait ces points qui sont la notion des personnes à former, la notion de budget à 3 ans. Voilà ça c'est des choses sur lesquelles je voudrais l'amener et puis (euh) donc ça c'était ... La première question, c'est : est-ce que le tableau de base (euh) lui convient ? Est-ce qu'il a des questions sur ce sujet ? Est-ce que ça peut nous servir de base pour travailler sur les années futures ?

Donc ça c'est déjà comment il voit les années futures ? Comment peut-on envisager l'activité à 3 ans ?

Voilà, ça c'est pour moi un élément absolument nécessaire, donc ça c'est la deuxième question : tableau après vision à 3 ans, donc là autant te dire, je suis un peu pessimiste sur la chose mais on va continuer.

Perception du client : je suis complètement dans mon sujet et les idées me viennent les unes derrière les autres, c'est fluide. Ce point est le plus important, car je suis dans une société qui ne donne pas de ligne directive, et je considère que nous en avons tous besoin pour avancer pleinement et convertir cet objectif à 3 ans en réelle motivation.

Claude : Excuse-moi Dominique, j'ai besoin de comprendre, enfin pas de comprendre mais de savoir si tu es pessimiste sur les 3 ans ou pessimiste pour aborder le sujet avec lui ?

Dominique : Je suis pessimiste sur la réponse qu'il va me donner sur les 3 ans.

Perception du client : la question devrait me déstabiliser, ce qui n'est pas le vraiment le cas dans l'instant présent. Cependant elle aura un effet à postériori : je réaliserai que je suis dans un état d'esprit général pessimiste dans la situation dans laquelle je me retrouve professionnellement. Le coaching a souvent des effets à rebond. Il permet de générer des échos dans notre cerveau qui vont créer des ondes et les effets vont ressortir plus tard. Le coaching continue après le coaching

Claude : OK. Est-ce que tu veux travailler cette partie-là ?

Commentaire du coach : la direction du coaching aurait été certainement différente si le client avait été pessimiste pour les 3 prochaines années car le fil rouge du coaching dans sa globalité est l'atteinte des objectifs. Juste avant il a évoqué qu'il pouvait doubler donc là je demande une précision pour en même temps lui laisser la responsabilité de ses choix.

Dominique : Oui, (silence) oui je pense que ça, ça peut être intéressant effectivement de creuser, c'est-à-dire de (euh), de lui expliquer pourquoi 3 ans. Voilà, ça peut être intéressant puisque c'est quand même pas une

grande échéance dans une entreprise de cette taille qui a une activité certes qui fait ..., sur XXX millions je fais X millions aujourd'hui et ça peut être XX demain, c'est ça qui est intéressant.

Donc, comment l'amener sur une vision à 3 ans à savoir que tout est remis en question chaque année, là c'est pratiquement mission impossible, hein, je pense. Je pense que je vais évoquer mon mode de fonctionnement, je vais lui dire voilà moi je fonctionne comme ça ! (euh) Il faut que j'ai vraiment une stratégie, une stratégie à moyen terme, voilà ça c'est important mais c'est là où je te dis que je suis pessimiste parce que c'est pas du tout le modèle dans lequel on a été depuis X ans. Donc, je ne sais pas, peut être que ça fera écho et peut être qu'il entendra cette demande parce que il est clair qu'en fonction de cette réaction, moi j'ai 2 options. Mes 2 options c'est si je sens qu'il y a une ouverture dans une vision qui soit claire à 3 ans, très bien on peut travailler, on peut poursuivre ; s'il y'en a pas, moi je suis capable de dire que ça sera sans moi et on va arrêter là. Donc on va prendre des mesures de séparation, donc ça c'est vraiment des grandes décisions qui vont être liées grandement à son attitude et son comportement et comment dirais-je, sa vision des choses donc ça va nous orienter vers 2 axes différents.

(silence)

Dominique : Voilà !

(Silence)

Commentaire du coach : son silence avant son voilà de ponctuation est très long. Après son voilà de ponctuation, je laisse le client dans ce moment, le coaching bascule vers quelque chose de plus profond que la simple préparation d'une réunion. J'interviens pour seulement acter et faire un effet miroir de ce que le client vient de dire. J'aurai pu attendre que le client intervienne à nouveau. J'ai décidé d'intervenir, je constate que ma voix est basse et profonde, pour lui permettre de rebondir. C'est rigolo car le mot carrière que j'emploie lui apporte une légèreté, du coup ce n'est pas pesant mais profond.

Claude : C'est important ce que tu viens de me dire, selon l'axe que le DG va décider il en va de ta carrière.

Dominique : C'est ça, de ma carrière chez eux, oui (rires)

Perception du client : ma liberté d'expression au cours du coaching me permet de formaliser jusqu'à une solution de rupture. Ce point est très lourd et en même temps libérateur. Il me donne un nouvel axe de réflexion, une nouvelle opportunité de décision. Je sens qu'il peut y avoir une issue, donc c'est un sentiment de satisfaction qui s'installe en moi et qui va être le début d'un processus important pour moi.

Claude : J'ai bien compris, tu ris ?

Dominique : Ouais, ouais. Non, mais ça me fait rire parce que franchement je ne suis pas carriériste du tout mais je (silence) je souris parce que c'est ce pessimisme-là qui me fait sourire dans le sens où franchement en préparant plus avec toi cet entretien, plus j'avance moins j'y crois ! (rires) donc, c'est juste un truc un peu fou que je suis en train de faire mais en fait je vais y aller quand même, il faut que j'aille parce que c'est absolument nécessaire pour ma santé, la suite pas de ma carrière, la suite de ma vie on va dire ! Ça c'est encore plus important.

Perception du client: j'ai eu une réelle prise de conscience. La force du coaching est, sur la base d'une préparation de réunion, certes avec le DG, révélateur d'une situation claire mais que je refusais de voir. Le coaching m'apporte de la clarté sur mon analyse et m'ouvre d'autres perspectives.

Claude : De ta santé, de ton stress que tu as définis au début. Comment tu peux le rendre positif justement ce rire et ce pessimisme pour cet entretien ?

Dominique : C'est-à-dire que ça peut être positif, enfin de toute façon, de chaque expérience j'en tire toujours des conséquences positives mais celle-ci peut être positive pour me permettre d'aller dans une autre voie, je suis pessimiste sur les, comment dirais-je, sur le contenu de l'entretien, par contre ce n'est pas ça qui me rend pessimiste sur mon avenir ça n'a pas forcément de liens.

Perception du client : j'ai mis des mots sur mon pessimisme qui est entretenu par le contexte professionnel et je réalise que la société dans laquelle je travaille n'est plus dans mes valeurs, après x années, le contexte a changé dans une direction exclusivement financière en oubliant l'humain. Je suis démotivé et insatisfait. Le coaching m'ouvre l'esprit et me change de cadre, ce qui me ramène de la tranquillité, de la « zénitude » pour certainement commencer à réfléchir à mon avenir sans eux.

Claude : Je l'ai bien compris mais je parlais, comment ça peut être une ressource pour l'entretien pas forcément pour la suite, mais pour l'entretien qui est ton objectif de maintenant ?

Dominique : Ah oui, la ressource pour l'entretien ça serait effectivement de générer ce pessimisme en comment dirais-je, en recul, d'avoir pas mal de recul sur l'entretien et d'être déjà zen et détaché sans, comment dirais-je, sans être détaché de l'intérêt que je porterai à cet entretien mais détaché du sujet pour lui faire comprendre que, ben certes c'est une vision que j'ai depuis longtemps et j'ai prouvé que ça fonctionnait maintenant et tout le monde le sait, y'a quand même, je pense qu'il y a aujourd'hui, il y a XXX personnes qui savent que aujourd'hui, mon activité est la plus performante de toutes parce que je l'ai préparée depuis des années, mais.. Donc ça c'est effectivement peut être d'aller dans une posture, je pense que ça c'est intéressant (euh) d'avoir une posture moins impliquée que d'habitude c'est-à-dire vraiment être (silence) plus détaché, oui plus détaché, parce que déjà ça me permettra d'avoir comment, de rentrer plus en empathie avec lui, d'être moins en frontal, d'être moins comme je le fais souvent très engagé, donc moins engagé c'est-à-dire que, comme j'imagine que ça peut être une sortie, ben j'ai cette option la qui me désengage d'ores et déjà.

Claude : Si tu es moins engagé, tu es plus ?

Commentaire du coach : peu à peu on entre dans le cadran systémique 3 des options profondes. Le coach doit être prudent dans ces interventions pour ne pas permettre au client de re-rentrer dans une analyse du pourquoi mais bien être centré action et résultat.

Dominique : Je suis plus zen, je suis plus (euh) , ouais, je suis plus serein et (euh) j'ai moins d'enjeu, je baisse le niveau de curseur c'est-à-dire que là je porte le truc depuis des années, donc c'est assez lourd et si j'y vais plutôt désengagé, je vais être quand même beaucoup plus calme et je pense que l'entretien pourra mieux se passer c'est-à-dire que, comme tu disais au départ, mon pessimisme là-dessus va peut-être se transformer en optimisme parce que je rentrerai plus en lien avec la personne. Ça peut être une option extrêmement intéressante qui changerait mon comportement habituel. Ça, ça serait vraiment une belle chose.

Perception du client : je sens que j'ai atteint mon objectif de départ, et je suis rempli d'un certain bonheur, c'est l'effet d'un coaching réussi. Je me positionne sur un point très important : la posture. Intérieurement, il y a un brouhaha qui prouve que le coaching a dérangé certaines lignes. On redevient créatif et de nouvelles idées vont pouvoir germer.

Claude : Ouais, c'est bien, bravo, bravo ! Comment tu vas voir que tu es dans cette phase là justement, plus sereine ? Comment tu peux le mesurer ?

Dominique : Alors, je vais mesurer par rapport à mon niveau de stress, alors là c'est très clair. De toute façon, je mesure toujours, il y a 2 facteurs qui jouent donc c'est mon niveau de stress et mon niveau de préparation. Donc le niveau de préparation c'est ce qu'on fait aujourd'hui et que je poursuivrai, et puis mon niveau de stress je le sentirai avant de rentrer et de passer la porte et effectivement (euh) c'est ..., ça me donnera la mesure de mon comportement dans le bureau du DG. Oui.

Claude : Tu vas faire comment ?

Dominique : Oui, oui j'ai mes encrages, j'ai ma pierre magique que mon fils ma offert (rires), très grigri. C'est horrible : j'ai un point superstition qui est important chez moi, j'emmène avec moi les gens que j'aime et donc mon fils en particulier, ma grand-mère, enfin, bon bref (rires).

Claude : Il y aura du monde dans cette salle de réunion !!!

Dominique : Voilà, c'est ça, j'arrive en force ! Effectivement c'est quelque chose qui est important pour moi. On est à 2 quarts là, il nous reste 20 minutes

Perception du client : il est important d'exprimer nos points d'ancrage. C'est en quelque sorte une sécurité virtuelle, voire spirituelle et le coach nous renvoie à ces éléments de croyance.

Claude : Ok, alors justement par rapport à ces 20 minutes, on a vu la préparation plus mentale et posturale. Tu as vu deux points. Quels autres points tu veux mettre sur les lignes ?

Dominique : Alors, (silence) alors le dernier point qui va être beaucoup plus factuel. Là on était sur la stratégie activité. Maintenant, on va rentrer sur mon poste de demain ; c'est-à-dire que sur 2017, ils m'ont baladé sur un poste qui n'est pas encore ouvert, on va dire maintenant, donc c'est un peu compliqué pour moi et d'ailleurs c'est très très bien que ça soit passé comme ça, donc j'en suis absolument ravie et en même temps je n'ai plus envie de me faire balader donc là maintenant il va falloir qu'on acte (euh) donc là, la troisième question majeure c'est : quel sera mon poste en 2018 ?

Claude : Ok

Dominique : Donc, ça c'est très factuel. Alors soit il a déjà réfléchi mais comme je lui demandais l'entretien bien avant, il aurait réfléchi ça c'est sûr. Donc pareil 2 options, soit le poste m'intéresse et je poursuis le développement de cette activité qui me passionne. Donc là on rentrera dans des considérations techniques et qui sont classiques (euh) ; soit ça ne me convient pas ce à quoi il a réfléchi, parce que en ce moment il réfléchit à des postes qui sont souvent décalés par rapport à la compétence des gens et des choses (euh) donc, je reviendrai sur la sortie. C'est-à-dire que Il faut toujours, je pense, dans cet entretien que je sois un peu (euh) ce côté désengagé est intéressant pour que je sois (euh) 50 – 50 on va dire !

Claude : Ok

Dominique : 50 désengagé, 50 engagé et donc voilà que je lui fasse comprendre que si c'est pas comme ça, ben ça se fera sans moi etc, mais je pense que c'est quelque chose qui va le surprendre d'ailleurs, en fait. Je

vais en même temps générer, un effet de surprise je pense même. Voilà ou peut-être pas mais c'est un peu là-dessus qu'il faudrait que je travaille mais je pense que ce désengagement, ce modèle de désengagement posture va être un peu une surprise pour lui parce que en fait il considère que je bosse beaucoup beaucoup, que je m'arrêterai jamais comme certaines autres personnes. Ça lui convient bien aussi dans ce modèle-là, c'est facile pour les managers quand on est dans ce modèle-là. Donc voilà je pense qu'il faut que je crée un peu cet effet surprise sur ce sujet là

Claude : Comment tu veux préparer cet effet surprise ? T'as dit il faut que je le prépare, comment tu veux le préparer ?

Dominique : (silence) C'est ce que je disais tout à l'heure dans la phase 2, c'était ma posture, la préparation reste quand même ma posture (euh) qui sera pas forcément habituelle (euh) donc et ce côté (silence),

Je dirai de vraiment savoir où je veux aller et de lui dire : si je ne suis pas en phase ce n'est pas la peine qu'on continue. Donc là il faut que je puisse travailler sur moi sur le fait que j'ai l'option de quitter sur début 2018 par exemple, tu vois ? ça c'est quelque chose que je n'ai pas encore anticipé suffisamment, ça sera un de mes questionnements mais à moi-même (euh) de dire si je sortais par exemple je sais pas le 31 janvier, qu'est-ce que je fais après le 31 janvier etc. Donc il faut aussi que j'anticipe un peu tous ces éléments là pour que je sois encore plus serein à cet entretien qui se tiendra certainement début, enfin mi-novembre, j'aurai rien avant mi-novembre, je ne vais pas aller à Paris avant. Donc j'ai un peu de temps devant moi, c'est-à-dire que j'ai un petit mois pour me préparer, au milieu j'ai une semaine de vacances qui va m'aider à réfléchir un peu à tout ça et à prendre du recul. Donc c'est plutôt bien, c'est la bonne période si je vais le voir mi-novembre c'est la bonne période. Et lui il aura peut-être avancé aussi donc c'est pas mal.

Perception du client: la préparation est primordiale pour moi sur le contenu et la posture pour éliminer un maximum de stress. Après 30' seulement de coaching j'ai pu formaliser une rupture qui n'était pas envisageable au départ.

Claude : Pour te faire part de ce que je perçois à l'heure actuelle, je perçois un changement de posture dans ton cas, et même moi j'ai changé de posture en te parlant.

Commentaire du coach : le ton de voix est complètement différent, sa respiration que j'entends au téléphone est plus lente, certainement que son rythme cardiaque a baissé, le client est posé, serein, prêt à quitter l'entreprise. Dans ce que je perçois, je me rends compte que moi-même j'ai changé physiquement de posture sur ma chaise, je me suis relevé, étiré, fait du bien à mon corps. On est vraiment au diapason. D'un point de vue systémique je vais le mettre au service de mon client. Nous sommes ici dans un effet de conscience systémique. De plus, on bascule peu à peu dans le quatrième quart systémique celui des actions extraordinaires.

Dominique : (rire)

Claude : Je ne sais pas si c'est le cas pour toi.

Dominique : Je le sens aussi oui.

Claude : C'est rigolo, euh . Dans cette phase de changement de posture, imagine que ce soit un entretien d'embauche, mais que ce soit toi qui embauches la personne, quelle question tu lui poserais à cette future employée ou pas pour avoir envie de travailler avec lui ?

Dominique : Quelles sont ses motivations ? Pourquoi il est là ? Et ce qu'il veut faire demain ? Donc si c'était moi qui devais m'embaucher tu veux dire ?

Claude : Si tu devais l'embaucher à lui ?

Dominique : Ah l'embaucher lui ? (silence) Oui ben je poserai les mêmes questions que j'ai posées pratiquement c'est-à-dire quelle est sa stratégie pour demain, de quels moyens il a besoin pour réussir son projet ? Et quelles sont ses motivations personnelles, pourquoi etc. Moi je serai là-dedans mais c'est parce que j'ai toujours cru dans la motivation des gens et que je suis quelqu'un qui fonctionne comme ça et j'ai pris des gros risques sur des gens qui n'avaient rien avoir avec ce métier et qui s'éclatent encore aujourd'hui et que j'ai revus récemment, d'ailleurs c'est rigolo, voilà je suis vraiment là-dessus. Je ne suis pas sur, sur des histoires de cv, je suis sur la motivation humaine et c'est ce que je lui demande, en fait : quelle est la motivation qu'il a aujourd'hui à poursuivre mon activité, à dire son GO puisque c'est le DG à dire, on y va, on avance sur cette activité, c'est une activité dans laquelle je crois. Voilà, quelles sont ses motivations à lui ? Je suis vraiment sur cette posture-là. C'est rigolo ce que tu dis, parce que je suis dans une posture un peu, un peu mitigée quoi, et qui est entre guillemets euh je vais dire un truc qui est un peu curieux mais qui est pour moi d'égal à égal là, c'est-à-dire que dans ma position je veux pas avoir de sentiment d'infériorité, chose que j'ai rarement mais en même temps j'aime bien travailler d'égal à égal dans tous les domaines aussi bien avec un balayeur que avec un grand PDG. Donc c'est ce côté-là que je vais essayer de rechercher dans l'entretien pour pouvoir avoir entre guillemets un vrai entretien avec lui

Claude : Ok

Dominique : Ce qui ne sera pas facile parce que quelqu'un qui ne se dévoile pas beaucoup et voilà en fonction de ce qu'il voudra faire je verrai comment je vais pouvoir l'amener à ça, alors euh, faudra peut-être que j'utilise quelques astuces de coaching pour (rire), non je plaisante (rire).

Claude : Pourquoi pas ? laquelle tu pourrais utiliser ?

Dominique : Les silences (silence), pour le laisser parler (rire) oui, (silence), je crois que je vais essayer ça. Comme tu le sais c'est le point faible, mon plus gros point faible. Là ça va être très fort mais si je suis assez zen, si je suis serein je vais pouvoir me forcer à faire ça, parce que je le travaille depuis que je fais de séances de coaching avec toi et c'est un outil très puissant.

(Silence).

Claude : Hum

(silence)

Dominique : Il nous reste euh on est à 44, il nous reste 8 minutes.

Claude : Très bien alors en ces 8 minutes que tu as, justement donc ton niveau de stress par rapport au tout début, il est comment là ?

Dominique : Là il est bien descendu, donc l'objectif est atteint déjà ça c'est chouette, euh.. Voilà je pense même que mon ton de voix a changé, enfin, je suis vraiment beaucoup plus, oui beaucoup plus calme qu'au départ, donc ça c'est bien. C'est un peu comme ça qu'il faudra que je sois d'ailleurs ce jour-là, donc il faut que

je me formate là-dessus et oui là j'ai atteint l'objectif de la clarté de ce que je veux amener et si je dois résumer c'est une question factuelle sur la situation. La question, euh, du, de ce qu'il veut faire de l'activité comment il la voit à 3 ans, donc ça c'est un élément clef pour moi et quel sera mon poste en 2018. Donc j'ai mes 3 grandes questions-là qui sont euh si j'ai des réponses à ces 3 questions, je t'avoue que je serai extrêmement satisfait.

Claude : Tu parlais de 5 au début, je ne sais pas si c'est 5 comme les 5 doigts de la main ou il y a vraiment 5?

Dominique : Euh je dirai que les 5 sont plutôt euh, se sont transformés dans le coaching en quelque chose d'intéressant. En fait j'ai 3 questions et 2 éléments clefs dans cet entretien qui rentrent en ligne de compte qui sont la posture et le silence. Donc ça fait bien 5 pour moi.

Claude : D'accord, ok

Dominique : Mais je n'ai pas 5 questions forcément, mais c'est plutôt 5 éléments qui sont venus, s'agglomérer au cours du coaching et qui me conviennent bien, oui.

Claude : Et qu'est-ce-que ça veut dire ça justement dans ta vie de mélanger la notion de la posture et quelque chose de factuel ?

Commentaire du coach : dans ce cadran 4, le client étant très serein, ses points sont clairs et comme très souvent dans le coaching le client a fait référence à sa vie en général, je peux l'accompagner à aller voir au-delà de ce simple fait de réunions. Comment cette fractale peut l'accompagner dans la globalité de son système ?

Dominique : Ah ben pour moi c'est que la vie ne va pas l'un sans l'autre donc euh c'est la base de tout, la base de tout donc effectivement je pense qu'il faut que j'équilibre de plus en plus ces 2 éléments. Chose que je fais assez en vieillissant quand même (rire) ça m'inquiète un peu parce que je dois vieillir là. Mais (rire) mais en même temps ça me satisfait, c'est-à-dire, c'est assez intéressant dans le, dans le management et dans ma posture vis-à-vis des clients aussi donc c'est quelque chose qui me permet d'avancer assez différemment d'avant.

Claude : Il y a d'autres endroits dans ta vie où tu dois ramener cet équilibre-là ?

Dominique : Ah ben oui tous les jours oui, avec mes enfants, dans mon couple et oui, oui, oui,. C'est que je suis quelqu'un d'excessif, souvent de rapide, de très rapide donc c'est très déconcertant pour les gens donc aujourd'hui cet équilibre doit être amené effectivement dans tous les moments de ma vie donc si j'arrive à ça (rire) c'est le bonheur. On fait un long travail, hein quand même, le chemin est long. Je t'avoue que j'arrive à quand même progresser un petit peu.

Claude : D'accord. Un pas de plus ?

Dominique : Ben euh je ne sais pas. Le pas de plus sera, vraiment, je crois que cet entretien-là, il est assez majeur dans mon ..., comme tu disais tout à l'heure dans ma carrière, mais il est assez majeur dans ma vie et donc il va déterminer beaucoup de choses. Donc en fait le pas de plus je le ferai après c'est-à-dire (rire) euh j'ai envie de te dire ça sera peut être l'objet d'un coaching suivant mais c'est ..., ça sera un pas, voilà un pas nouveau d'ailleurs quelque soit le résultat. (silence) Voilà.

Claude : Ok, bon.

Dominique : Euuh on a terminé là, on a passé le temps.

Claude : Oui, tu en es où pour toi ?

Dominique : Ben écoute, moi, je suis très satisfait là parce que je t'avoue que c'était quand même assez brouhaha comme je te disais dans mon esprit et là en plus je suis très content d'avoir uniquement 3 questions plutôt que 5 plutôt que 10 d'ailleurs au départ. Donc là c'est beaucoup plus clair et ça sera beaucoup plus simple pour moi d'accès. Donc oui oui, je suis très satisfait, oui c'est bien.

Claude : Bravo Dominique, tu as bien avancé.

Dominique : Merci Claude.

Claude : Merci à toi.

Dominique : Merci à toi et puis je te tiendrai au courant sur la date du rendez-vous et puis le résultat de tout ça.

Claude : Ok super, génial.

Dominique : Merci beaucoup.

Claude : Merci et à très bientôt.

Dominique : Au revoir.

Claude : Au revoir.

Conclusion et Perception client à postériori (6 mois après) :

Il est clair qu'un coaching individuel pour préparer un entretien majeur avec une direction générale peut être puissant, car il bouleverse les lignes habituelles et il donne la liberté de réflexion qui s'exprime à travers des actions, des résultats qui sont rarement ceux qui étaient plus ou moins envisagés au départ. La structuration du temps et les questions apportées par le coach sont les 2 éléments techniques qui nous poussent à décider, à construire. Concernant mon entretien, je l'ai abordé sans stress, je n'ai pas pu m'exprimer réellement, aucune écoute en face et surtout aucune réponse. Je prépare donc mon départ. Mais il m'aura fallu 6 mois de digestion pour prendre ma décision et ouvrir complètement les yeux. Ce coaching a été un nouveau départ dans mon comportement et mon état d'être au travail, même si j'ai poursuivi ma mission dans l'objectif initial. Je remercie Claude Arribas pour son professionnalisme et sa capacité à s'adapter à chaque situation de coaching, un travail profond dans la durée.

- **Conclusion CLIENT :** suite à mes séances de coaching durant 2017, j'ai pu traiter des sujets professionnels et personnels. Côté professionnel, les résultats atteints ont été largement dépassés par rapport aux objectifs. La réunion avec le DG a eu lieu, mais ne s'est pas déroulée comme prévu et je n'ai toujours pas sa vision à 3 ans. Je vais donc prendre des décisions sur 2018 et un ultime coaching sur ce sujet sera nécessaire... A chaque séance, j'ai pu constater 4 points importants, ceci reste très personnel :
- Le brouhaha causé par le stress et la multitude de sujets à traiter par jour s'arrête après la séance. Mes idées se posent, je peux poursuivre mes réflexions sereinement
 - L'effet post-coaching est important dans la durée, car certaines clés arrivent parfois quelques jours après. les bénéfices sont alors apportés
 - Le coaching est très cadrant (le temps, l'objectif, le résultat mesurable...), c'est pour moi un état préparatoire à une problématique dans lequel je trouve des réponses. C'est un mode de fonctionnement que j'essaie d'auto gérer quand je n'ai pas de séance, et surtout, j'ai donc appris et je pratique dans chaque évènement important, des préparations qui sont centrées sur cette méthode. La qualité de mon travail et celui des autres en découle...
 - Le coaching est un révélateur de performance et de décisions, il permet de se recentrer sur l'objectif en permanence et donc souvent de le dépasser. Il ne rentre pas dans le fond, il pose juste tel quel. La satisfaction, voire un bonheur sont alors ressentis. J'analyse chaque coaching réalisé, il est mesuré sur mon niveau de satisfaction intérieur.

IV – FERMER POUR OUVRIR

Le rôle d'un coach professionnel est de toujours se demander après un coaching : qu'est-ce que j'aurai pu faire de différent, de mieux ? En tant que coach systémique c'est aussi de me poser les questions comme :

Quelle est ma part de responsabilité dans ce coaching ? Qu'est-ce que ce client et/ou ce cas veulent me faire apprendre ?

Ce sont justement des questions que j'aborde avec Maryvonne qui me supervise, ce sont aussi des échanges que je réalise avec Alain Cardon pour moi et aussi pour nos recherches dans le développement de l'approche systémique.

Concernant le coaching en lui-même (mes feedforwards) :

- Je trouve que j'ai eu de la chance que mon client capte très vite la notion de lecture systémique (il est vrai qu'il me connaît depuis longtemps -je rappelle qu'il était participant dans une équipe d'une autre entreprise que j'ai coachée il y a plusieurs années-). Par mégarde, je peux aussi aborder cette notion dès les premiers entretiens de coaching et même en prospection, je peux du coup être perçu comme un sachant c'est-à-dire celui qui prend une posture haute ce qui est contreproductif pour réaliser un excellent coaching. Dorénavant, j'emploierai plus le mot « analogie », il est plus commun.
- Les rires constants de mon client. C'est vrai que c'est un sujet que j'avais déjà abordé avec lui lors d'une autre façon de faire avec les « il faut que / je dois que ». Ici, je l'ai abordé j'aurai peut-être pu

Efficacité et Performance Commerciales

l'aborder en profondeur. Quand j'ai demandé à mon client si il était d'accord pour réaliser cet article, j'en ai profité pour lui demander ce qu'il pensait de ses rires et de se réécouter. Justement ça a bien fait rire mon client ; sa réponse a été très claire : c'est ma marque de fabrique, mon ADN, c'est ma façon d'être léger et de ne pas tout prendre au sérieux. Très bien, je me suis alors posé la question « Claude, où dois-je mettre des rires aux choses que je prends trop au sérieux ? » et, j'ai apporté mes réponses et actions.

Quelle est ma part dans ce coaching ?

- Durant ce coaching, je me suis très vite rendu compte qu'il était fluide, parce que j'étais détaché de l'enregistrement et du regard des examinateurs ICF. En effet, lors de plusieurs enregistrements je me suis rendu compte que je pensais mes coaching au travers des 11 compétences et du coup je n'étais plus présent avec mon client ce qui va à l'encontre de ma profession. C'est le comble de l'examen. J'aurai pu partager cet effet positif à mon client, j'ai préféré ne pas le faire car c'est ma part dans le système. Toutefois, il a été intéressant pour moi de l'apporter comme cas en supervision. In fine, et ça semble totalement normal quand je fais pour moi et pas pour les autres je suis présent, plus efficace, je me régale plus et mieux. Dans la notion de fractal : dans quels autres endroits de ma vie je fais des choses par habitudes ou obligations que je peux faire différemment pour prendre du vrai plaisir ? La solution était tout aussi limpide : Claude, accompagne autrement la fin de vie de tes parents ! Les pistes que j'ai mises en place depuis sont vraiment intéressantes pour moi et pour eux.

Qu'est-ce que m'apprend ce coaching sur moi-même ?

- J'ai constaté que quand le client parle d'équilibre dans sa vie, cela m'a touché car c'est la raison pour laquelle je fais ce métier : me sentir équilibré dans mon travail et dans mon personnel et que les deux équilibrent ma vie. Toutefois, c'est un sujet classique qui est très souvent abordé par les clients mais ce n'est pas par hasard qu'il vient me titiller à ce moment-là. En effet, il me titille au moment où je suis en train de prospecter pour la prochaine promotion de formation de l'école Metasystème d'Alain Cardon à Madrid et des réflexions que j'ai pour l'Amérique du Sud. Cette prospection n'est pas facile car comme je fais une promo par an, je redémarre chaque année au dernier trimestre et en début d'année presque la prospection. Commercialement, il me serait plus facile de répondre aux personnes qui me disent « je suis très intéressé mais là je n'ai pas le temps », « pas grave la prochaine promo démarre dans 4 mois donc dépêchez-vous de vous inscrire ». Alors qu'aujourd'hui je dis « la prochaine promo est dans un an ». Je sais que je devrais dans 12 mois les re-prospecter. Je suis en train de me poser la question de réaliser deux promo par an ainsi l'une prospecte l'autre et c'est plus efficace. Dans cet équilibre, je prends la décision de faire autrement, de faire ni l'un ni l'autre. Faire Madrid le jeudi et vendredi et Málaga en Andalousie le samedi et dimanche en suivant. Cette idée m'aspire car j'adore l'Andalousie, je peux apporter une réponse aux personnes qui travaillent et ne peuvent pas s'arrêter en semaine, je pourrai créer une émulation entre ces deux groupes et je pourrai prendre quelques jours de vacances et de tourisme en Andalousie. Je décide aussi d'ouvrir l'école de formation en 2019 pour l'Amérique Latine mais de mettre des dates qui me permettront de le coller avec des voyages que je veux réaliser dans ces pays avec certainement mon

épouse et des actions humanitaires. C'est juste aussi et ça va dans le sens des équilibres, j'y donne une autre intention, un autre sens. Le hasard faisant bien les choses : Germán d'Argentine vient se former à Madrid. Comme Patricia de Miami qui s'est formée l'année dernière avec moi, ils veulent m'aider à développer l'Amérique Latine. Je prends la décision de donner une autre dimension à Anse Espagne.

Voilà, fermer pour ouvrir en supervision permet au coach de devenir certes plus performant pour lui, ses clients et aussi de réaliser un travail intérieur puissant et de prendre des décisions bien au-delà de ce que l'on peut imaginer.

Coachivement.



Claude Arribas
Coach Systémique, Anse



+33 682 69 70 83

@ claude.arribas@anse.fr

www.anse.fr

Whatsapp: +33 682 69 70 83

« Imaginez l'intérêt et le gain pour votre entreprise si vous divisez au moins par deux le temps de réactivité actuel entre le moment où une idée puissante émerge et le moment où vos clients en profitent. »
Claude Arribas



« Le coaching c'est comme l'Amour, ça ne s'explique pas, ça se fait. »
Claude Arribas

