BIENVENUE !

Webinaire proposé par l'INSET d'Angers,
Programmation inter-INSET, sous coordination du pôle Management stratégique de l'INET - CNFPT

AUJOURD'HUI, 25 juin 2020, de 16h à 17h30 :

ADOPTER UNE ATTITUDE DE COACH AU QUOTIDIEN

par Eric MERCIER, coach professionnel,

FONCTIONNEMENT :

Vos caméras et micros sont coupés. Vous pouvez interagir dans le bloc « conversation ».
Il y aura des temps de questions, reprenant celles formulées dans le bloc Conversation.
Le Webinaire est enregistré et sera disponible d'ici mardi sur le Wikiterritorial du CNFPT
https://www.wikiterritorial.cnfpt.fr/

Si vous avez un souci de son ou de lisibilité du diaporama : quittez et reconnectez vous. Pour une utilisation optimale, vous pouvez télécharger l'application, et, lors de votre connexion, choisir « par l'application » et non « par le navigateur »
https://helpx.adobe.com/fr/adobe-connect/get-started.html

Vos prochains rv, à retrouver sur le site http://www.cnfpt.fr/

Toutes les infos, sur la e-communauté Management – création d'un compte à partir du site http://www.cnfpt.fr/

Présentation de l'intervenant

Eric Mercier, Angers

- Coach professionnel, formateur et superviseur de coachs
- Membre fondateur de l'EMCC-France
- Coordinateur pédagogique du DESU coaching de Paris 8, du DU de coaching de l'UCO
- Formateur à l'Inset d'Angers sur « Les outils du coching dans la posture de l'encadrant »
- Superviseur de coachs externes et internes (à la FPT)
- Coauteur du Dictionnaire des coachings (Dunod – 2007)

- Ingénieur Informatique et DEA d'informatique

Eric.d.mercier@orange.fr 06 11 87 59 84

Déroulement du webinaire

- ***Objectifs :*** transmettre les fondamentaux du coaching afin :
  - D'augmenter la compréhension réciproque,
  - D'améliorer l'efficacité des échanges,
  - Potentiellement de désamorcer les conflits.
- ***Déroulé*** :
  - ✓ Introduction
  - ✓ La posture de coach
  - ✓ L'écoute et le questionnement
  - ✓ Conclusion
  - ✓ Questions-réponses

Introduction

- **Pourquoi ce Webinaire ?**

  ✓ Émergence de la primeur du « savoir être »

  ✓ Arrivée de l'intelligence émotionnelle dans l'entreprise

  ✓ Pour vous donner envie d'une autre pratique

- **Orientation pragmatique et opérationnelle**

La posture de coach

La posture de coach

Origines et fondements de la posture

- ✓ Socrate et la maïeutique
- ✓ De la psychanalyse à la systémique
- ✓ Centrée sur la communication

La posture de coach

Dans les contextes suivants :

- ✓ Analyse d’une demande
- ✓ Désamorçage d’un conflit
- ✓ Vie quotidienne

Les postulats de la posture

- ✓ L’autre est compétent pour régler ses problèmes
- ✓ Je me mets en suspension de jugement (bienveillance)
- ✓ Confidentialité

La posture de coach

Au-delà des outils, une attitude

- ✓ Écoute et questionnement
- ✓ Position d’observateur impliqué
- ✓ Position basse
- ✓ Empathie et bienveillance

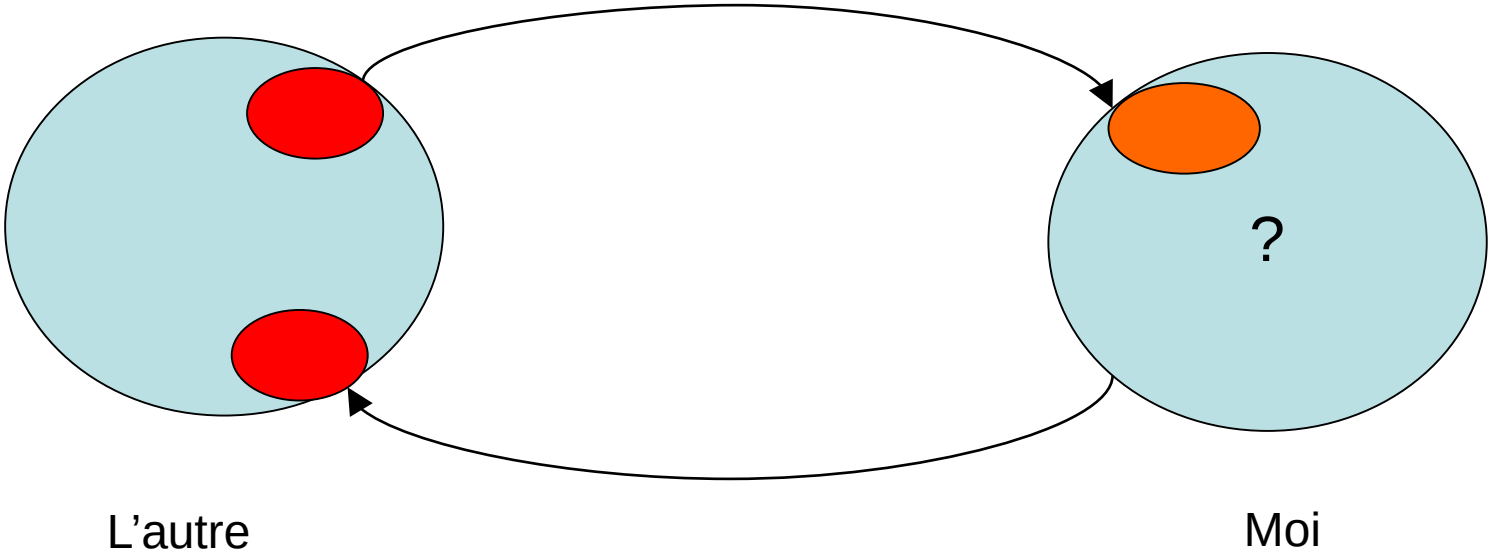
La posture de coach

Une situation concrète : l'aveugle au coin de la rue

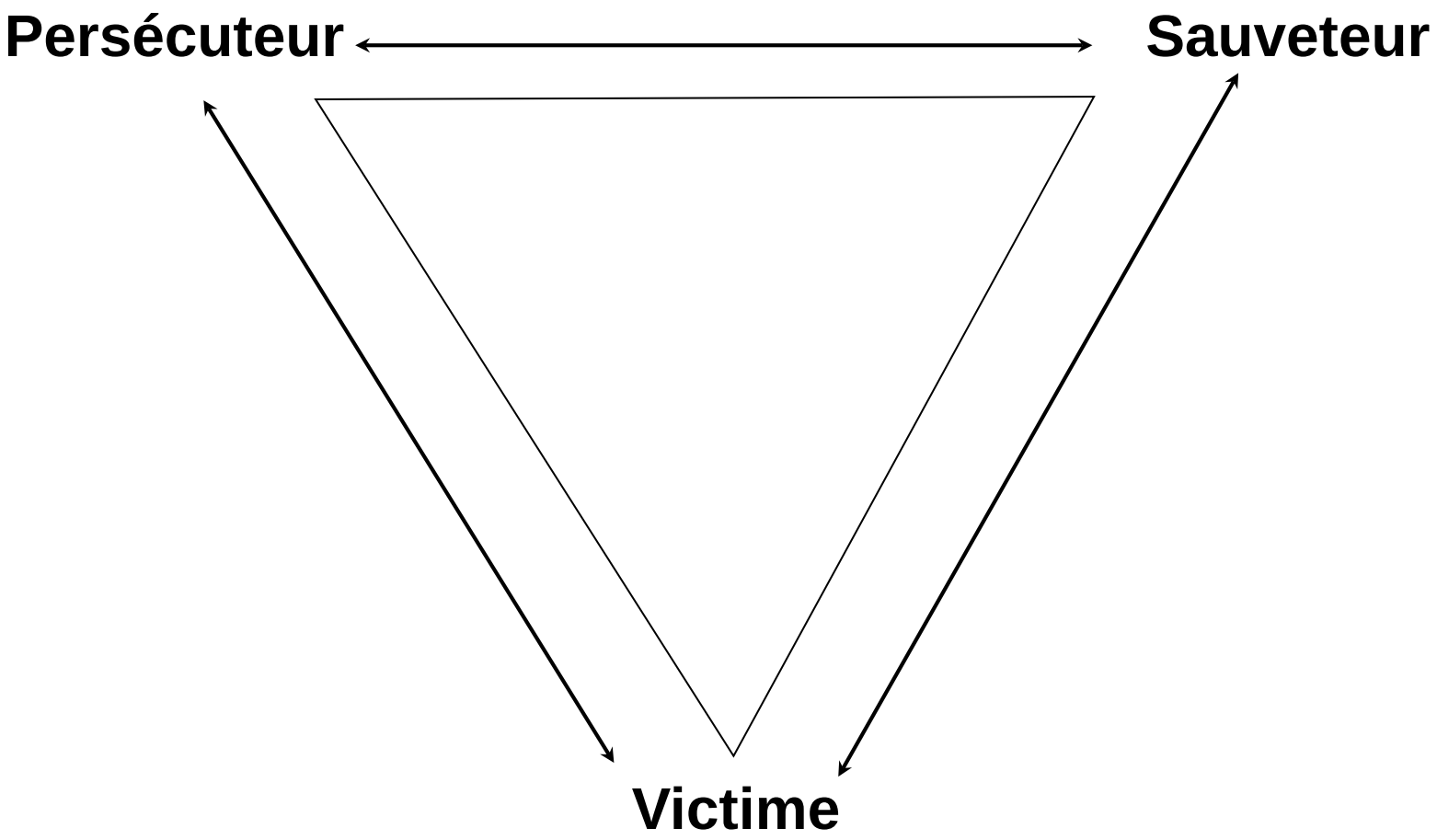
- ✓ Que ressentez-vous ?
- ✓ Que pensez-vous ?
- ✓ Que faites-vous ?

La posture de coach

Un schéma de problème systémique



La posture de coach



Le triangle de Karpmann

La posture de coach

L’aveugle au coin de la rue

- ✓ Être conscient de ses émotions
- ✓ Décoder ses pensées
- ✓ S’abstenir de faire ce qu’on a envie de faire !

La posture de coach

L’aveugle au coin de la rue

Me questionner :

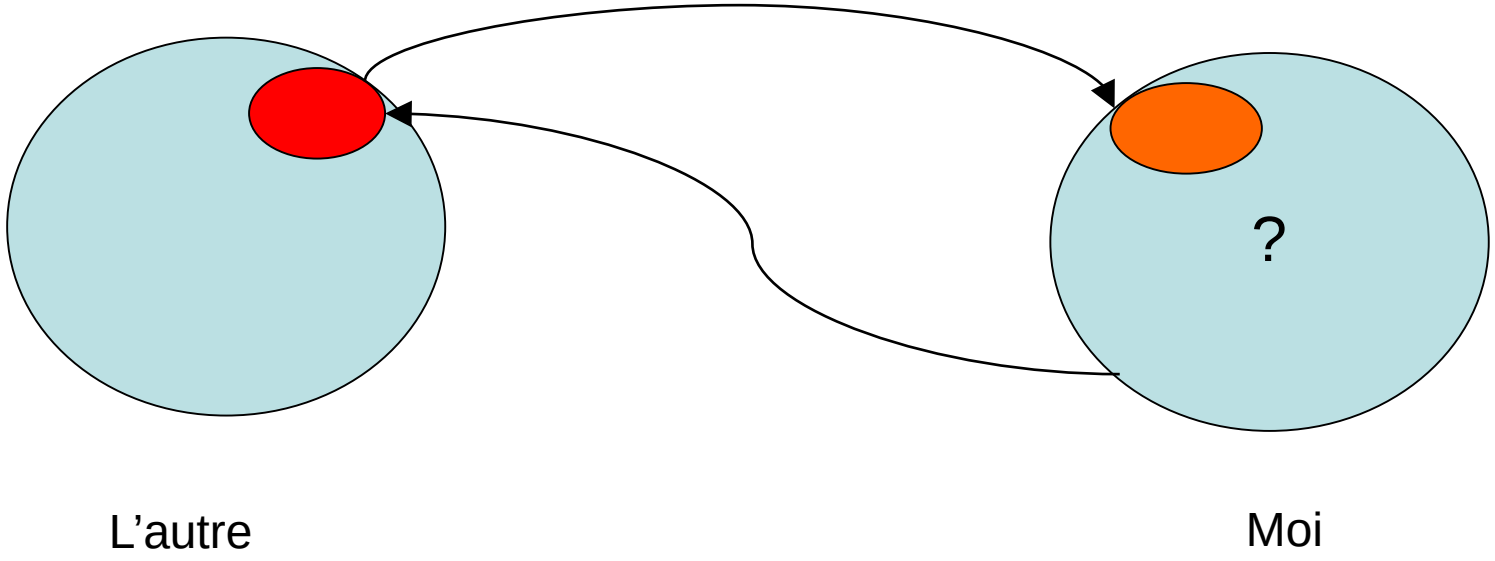
- ✓ Suis-je compétent ?
- ✓ Ai-je le droit ?
- ✓ Ai-je le temps ?
- ✓ Quelles sont les limites à l'aide que je désire prodiguer ?
- ✓ Suis-je confortable avec l'aide que je me prépare à offrir ?

Questionner l’autre :

- ✓ Puis-je vous aider ? En quoi puis-je vous aider ?
- ✓ Qu’attendez-vous de moi ?
- ✓ pourquoi me dites-vous cela à moi ?

La posture de coach

Un schéma de problème systémique



L’outil principal : l’Ecoute Active

L’outil principal : l’écoute active

- Exclure ses propres idées préconçues et toute tentative d’interprétation
- Rester neutre et bienveillant.
- Lui donner de nombreux signes visuels et verbaux d’intérêt
- Laisser autrui s’exprimer sans l’interrompre (laisser place au silence)
- Le questionner (questions ouvertes)
- L’inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu’elle est imprécise ou trop générale
- Reformuler ses propos avec ses propres termes, puis avec les nôtres
- Témoigner de l’empathie (partage des émotions)

L’outil principal : l’écoute active

Ecouter et questionner activement ,
oui… mais comment?

- ✓ **Modèle de langage plus précis**

- ✓ **Modèle de questionnement pertinent**

Adopter une attitude de coach au quotidien

Réalité de 1er ordre

Faits, Expériences

Langage sensoriel et descriptif

Critères, ressources, expériences, objectifs

Réalité de 2ième ordre

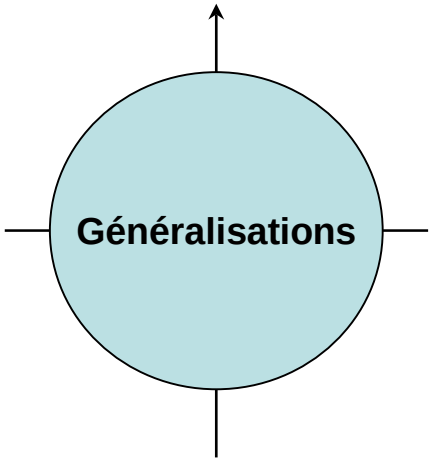
Règles

« Je dois … »

« Il faut … »

« Je ne peux pas … »

« C'est impossible de … »



Réalité de 2ième ordre

Jugements

« Je suis… »

« La vie est … »

« c'est important de … »

Réalité de 2ième ordre

Suppositions

Interprétations, Hypothèses, Déductions

La boussole du langage – F. Kourilsky : Du désir au plaisir de changer

L’outil principal : l’écoute active

- ✓ **Les généralisations**
  - ✓ Tout le monde, les gens, personne, on, toujours, jamais...
  - ✓ **Questions** : vraiment toujours ? vraiment jamais ? qui précisément ?

- ✓ **Les jugements**
  - ✓ C’est bien, c’est mal...
  - ✓ **Question** : sur quoi vous basez-vous pour dire que ?

L’outil principal : l’écoute active

- ✓ **Les règles** : elles nous protègent, voire nous limitent
  - ✓ On doit, il faut, il ne faut pas
  - ✓ **Questions** :
    - ✓ Ce qui fonde la règle : « que protège-t-elle ? »
    - ✓ Les conséquences redoutées : « que se passerait-t-il si vous faisiez autrement ? »
    - ✓ Les possibilités de transgression : « qu’est-ce qui ferait que ce soit possible ? »

L’outil principal : l’écoute active

- **Les interprétations**
  - Les suppositions, les inférences, les hypothèses, les déductions, les conclusions hâtives....
  - « Ça fait longtemps qu’ils n’ont pas téléphoné, ils doivent être fâchés... »
  - **Question** : comment le savez-vous ?
- **Les faits imprécis**
  - Fait vague = quelqu’un m’a regardé bizarrement...
  - **Questions** : qui, quoi, où exactement ? comment ?

L’outil principal : l’écoute active

- ✓ Eclaircissement de la problématique exposée
- ✓ Résolution du problème
- ✓ Co-construction de la solution
- ✓ Implication en dehors du champ affectif mais pas en dehors du champ émotionnel

Conclusion

- ✓Une posture, un modèle de questionnement, une solution co-construite

- ✓ Pratiquez, pratiquez, pratiquez encore !

- ✓ Que risquez-vous à écouter ?

Quelques références bibliographiques









