

Compétences du coach professionnel (3)

L'âme du coaching

Ecoute et questionnement

PAR SALVATORE GENOVESE*

Nous arrivons à mi-parcours de notre exploration des compétences du coach professionnel telles qu'elles ont été définies par la Fédération Internationale de Coaching. Nous allons traiter dans cet article de l'aptitude du coach à écouter de manière active son coaché ainsi que de sa capacité à lui poser des questions puissantes et révélatrices de sens.

Compétence 5

■ **Ecouter activement:** habilité à être complètement centré sur ce que le coaché dit et ne dit pas et à comprendre le sens de ce qu'il exprime dans le contexte de ses désirs et de ses préoccupations.

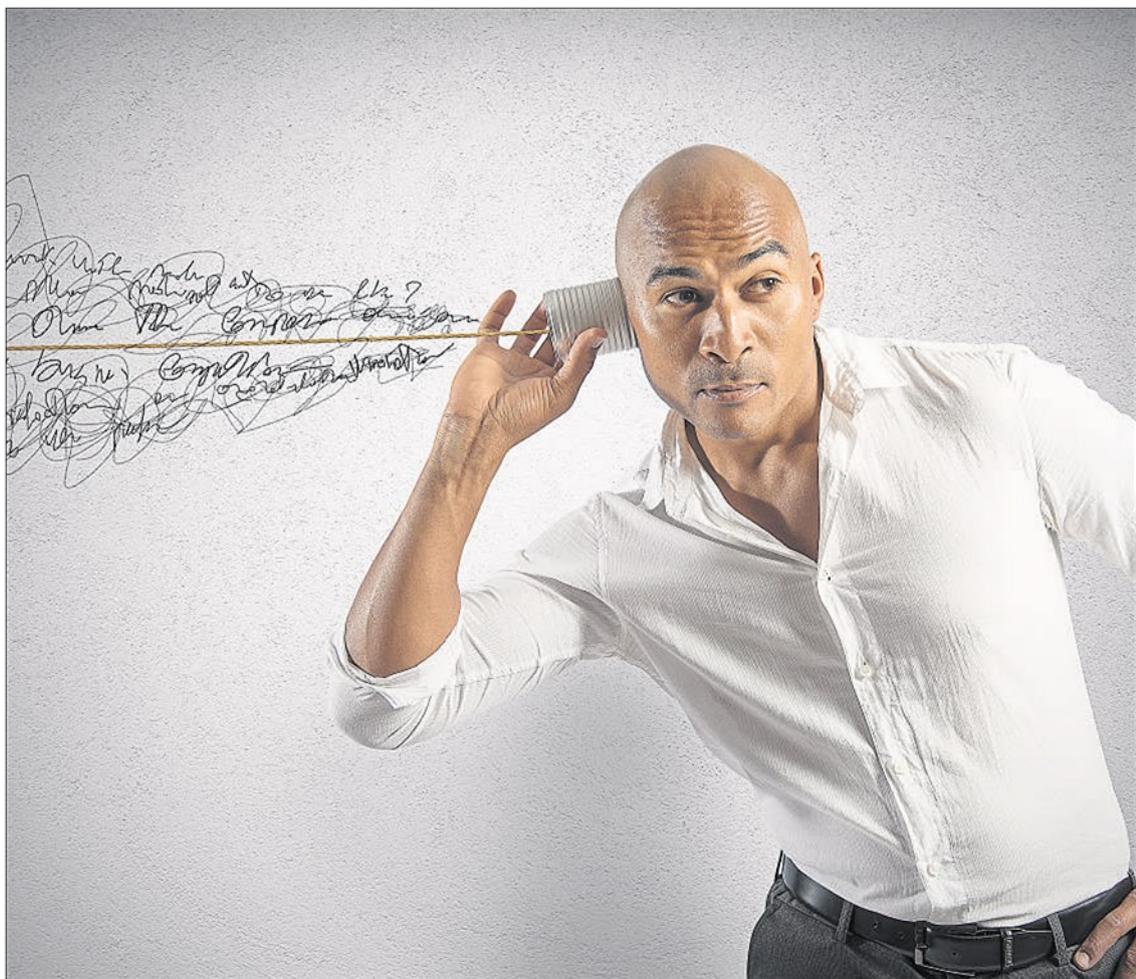
Cette compétence est complémentaire à la compétence précédente, à savoir la présence du coach. Comment en effet bien écouter sans être totalement présent à l'autre? L'écoute d'un coach expérimenté atteint une profondeur et une acuité sans pareilles. Elle fait la distinction entre les mots et ce qu'il y a derrière les mots (comme le chantent joliment Souchon et Voulzy), le ton de la voix du coaché ainsi que son langage non verbal. Elle se focalise sur la grille de référence du coaché et non sur celle du coach. Son écoute saisit le cœur du coaché et comprend l'essentiel de sa communication et de ses émotions sans que celui-ci s'engage dans de longues histoires descriptives. Elle est identique à celle d'un apprenant et est dénuée de tout agenda. Elle se produit simultanément sur les plans logique, émotif et organique.

Enfin, l'écoute du coach est centrée sur le présent et prend en considération les allusions au développement futur du coaché. Le coach entend l'ensemble de la grandeur des dons et des ressources du coaché aussi bien que ses croyances limitantes qu'il va bousculer. L'écoute du coach est cumulative de séance à séance de coaching et tout au long de chaque session particulière. Elle représente enfin le jardin où pousseront ses questions.

Compétence 6

■ **Poser des questions qui révèlent les informations nécessaires à un bénéfice optimal pour la relation de coaching et pour le client**

L'objectif d'une question est en général de combler une lacune de connais-



L'écoute d'un coach expérimenté atteint une profondeur et une acuité sans pareilles.

(PHOTO: SHUTTERSTOCK)

sance chez l'émetteur de celle-ci. Dans un processus de coaching, le rôle de la question est fondamental et va nettement au-delà de l'acquisition de connaissances par le coach. La maîtrise de cette compétence est par conséquent indispensable à tout coach digne de ce nom. Le rôle des questions puissantes posées par le coach est avant tout d'élargir la conscience du coaché.

La conscientisation, qui fait l'objet de la compétence 8, sera abordée lors de notre prochain article. C'est de la dimension de sa présence et de l'excellence de son écoute que va dépendre la qualité du questionnement du coach. Le coach professionnel et expérimenté pose surtout, sinon toujours, des questions ouvertes, directes et évocatrices qui sont en lien avec le moment présent du coaché et qui requièrent une réflexion profonde de sa part ou encore qui l'amènent à un nouveau niveau d'attention. Le coach présent prend appui sur le langage du coaché et baigne dans la curiosité. Il invite le coaché à entrer en contact aussi bien

avec son côté lumineux qu'avec sa part ombrageuse. Il interpelle et ébranle ses certitudes et le convie à découvrir les forces et les ressources qui recèlent en lui. Le coach pose des questions qui permettent au coaché de créer son futur plutôt que de revisiter les dilemmes du passé.



Salvatore Genovese

En outre, il est totalement à l'aise avec des questions qui risquent de mettre dans l'embarras soit lui-même, soit le coaché, soit les deux à la fois. On reconnaît souvent une question puissante à la longueur du silence qu'elle engendre. Et il est des «silences radieux». Une question puissante est en général ouverte, simple, courte, éclairante, surprenante et inattendue. Elle agit comme un révélateur et invite le coaché à se dépouiller de ses propres filtres afin d'observer sa réalité avec plus d'objectivité. Elle lui ouvre enfin de nouveaux horizons jusque-là inexplorés.

Au plaisir de vous retrouver bientôt pour l'approfondissement des compétences 7 et 8.

* Salvatore Genovese, formateur et fondateur de Genoways, structure spécialisée dans la formation et l'accompagnement en vente et négociation, leadership, communication et prise de parole en public, ICF Professional Certified Coach et Vice-Président de la Fédération Internationale de Coaching (ICF) Luxembourg, www.genoways.lu