

Journal de l'Académie

Éditorial

Un bulletin pour les membres de l'Académie du Coaching

Plonger dans l'instant!



Nadine McPhail-Fortin
Éditrice

Vous est-il arrivé d'avoir un client avec lequel votre façon *habituelle* de coacher ne fonctionne pas? J'imagine la réponse de plusieurs : « Avec chaque client, il arrive un tel moment! ». Heureusement!

Si les premières fois qu'elle se présente, cette situation apparaît déstabilisante pour un coach, c'est une occasion de créer un levier pour amener le coaché plus loin – un moment de coaching. Nous devons nous faire confiance (faire confiance à votre intuition) et laisser émerger la suite de façon spontanée. À quoi peut ressembler la suite? C'est à votre intuition d'y répondre. L'idée est de surprendre votre client, et de l'amener hors de l'ordinaire et du prédictible. C'est une occasion de sortir de la linéarité et de plonger dans la créativité.

Ces occasions ne se présenteront que lorsque vous êtes entièrement à l'écoute et présent à votre client. Il faudra donc distinguer entre la petite voix de l'intuition, et la petite voix du débat intérieur qui diminue votre présence. La première étape pour maîtriser ce débat intérieur, c'est d'en prendre conscience et ensuite de vous recentrer sur votre client. Avec la pratique, cette discipline personnelle se fera plus rapidement, et la distraction intérieure diminuera jusqu'à disparaître lors de vos séances de coaching.

Allez-y, faites-vous confiance et écoutez la bonne petite voix!

Vous avez une idée d'article?

Faites-le nous savoir!

En mars :

Coacher en arabe

Le consultant vs le coach

Prochaine téléconférence du mois gratuite

Réussir à se commercialiser au XXI^e siècle

Téléconférencier: Claude Savoie

Le jeudi 15 mars de 16h à 17h

(22h à 23h Heure de Genève)

Pour plus d'information:

<http://www.coaching.qc.ca/fr/conferences.asp>

Témoignage

Quand la culture d'entreprise rencontre la culture étrangère

Walid Maâouia

coach@activ-coaching.com

« Faites que ma maison ne soit pas murée sur quatre côtés,
Laissez les fenêtres ouvertes,
Laissez entrer toutes les cultures,
Mais ne permettez à aucune culture de me faire perdre pied »

Mahatma Gandhi



Je vous prends à témoins que c'est là un précis de coaching, n'est ce pas ? En effet, le Mahatma nous invite, selon ma grille de lecture, à l'action pour briser les murs de l'incompréhension en gardant une écoute attentive à l'autre tout en invitant à ce qu'aucune culture ne soit suprême. Dans la culture managériale des entreprises, seuls quelques uns acceptent le concept de l'interculturalité et l'intègrent comme mode de management.

Or, cette donne devient incontournable dans les entreprises multinationales particulièrement visible dans mon métier de coach en management interculturel. En effet, le fossé d'incompréhension qui existe entre les « *expat* » et les « *locaux* » est insurmontable surtout quand chacun des acteurs s'arqueboute sur ses positions.

Au Maroc, en reprenant une étude d'Iribarne, l'usine Sgs-Thomson a eu d'innombrables déboires en voulant instituer le TQM (Total Quality Management) jusqu'au moment où un D.R.H. (Directeur des ressources humaines) a fait la jonction entre les valeurs de l'Islam et le T.Q.M. et l'on a assisté dès lors à une transformation radicale des performances de l'entreprise. Que conclut Iribarne sur ce cas ? « *Si l'apport de l'entreprise a joué un rôle décisif, cela a été en mobilisant des ressources de la culture marocaine habituellement inexploitées dans un contexte d'entreprise.* »

Dans les cas de coaching que j'observe au sein des entreprises internationales basées dans des pays émergents, il y a un détachement par rapport à la culture du lieu et une crispation sur l'application stricte des normes de la « maison mère ». Cela entraîne une perte de temps, d'argent et l'installation de deux corps étrangers au sein d'une même entreprise qui aboutit à la paralysie feutrée des systèmes de gestion. Notre rôle de coach est de sensibiliser les entreprises multinationales installées dans les pays émergents de cultures différentes à intégrer cette donne voire culturelle pour aboutir à l'enrichissement mutuel de la culture de l'entreprise.

(suite page 2... Culture)

Chronique

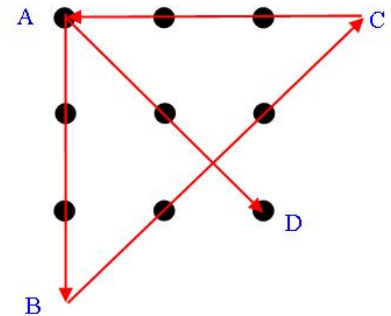
L'avantage du coach...



Simon Pagé
Chroniqueur

En janvier dernier, je vous offrais un petit casse-tête pour vous amuser (ceux qui voudraient retrouver le précédent bulletin, dans la *Section réservée de l'Académie*, *Page du journal de l'Académie*, *Volume II, numéro 5 – janvier 2006* (d'ailleurs, tous les anciens bulletins peuvent y être consultés)).

Il s'agissait de relier les neuf (9) points au moyen de quatre (4) lignes droites sans lever le crayon. Aviez-vous réussi ? **Avez-vous à tout le moins essayé** ? (je crois qu'Einstein a déjà dit : « *Ce n'est pas que je suis si intelligent ! J'ai juste une immense curiosité !* »). Voici donc ce qui en est :



Voilà **UNE** solution : Poser le crayons en **A**, tracer **AB, BC, CA, AD** et le tour est joué ! Simple, non !?!

J'entends d'ici les « Bah ! C'est certain qu'en sortant à l'extérieur de la boîte... ». Puis après ? La consigne était seulement de relier les neufs points avec quatre droites ; c'est VOUS qui vous êtes imposés la contrainte de rester à l'intérieur des 9 points. Quand on le fait pour la première fois, non seulement on pense « de l'intérieur (into the box) » mais en plus, on n'écoute pas les consignes.

(suite page 3...)

(**Culture...** suite de la page 1)

Il faut que l'entreprise multinationale saisisse l'intérêt de collaborer avec nous, coachs professionnels et pour cela, seuls comptera pour elle les performances et le bénéfice. Or, en démontrant au « senior manager » qu'il est le premier à bénéficier des retombées d'une approche coaching interculturel, il n'y a pas de doute, il adhèrera au projet qu'on lui soumet. Il sera également exigeant quant au résultat attendu et aux retombées souhaitées.

Il faut donc que de notre part, en tant que coach, nous ayons une connaissance détaillée des stratégies de l'entreprise qui toutes tendent en général vers l'amélioration des performances. Il faut également connaître les enjeux internes de l'entreprise entre les diffé-

rentes directions. In fine, il faut aboutir au plus vite à extraire par l'écoute attentive les oppositions de stratégie sous-jacente à chaque « manager ».

Je vous livre un exemple fort utile que j'ai eu à traiter dans une compagnie pétrolière basée dans un pays émergent :

Le D.R.H. qui était un expatrié bardé de diplômes a voulu, dès son arrivée, mettre en place un plan de formation pour tous les collaborateurs, du pompiste au chef de service. Cette démarche a été ressentie comme une intrusion voire une volonté de main mise dans la gestion des services par tous les chefs de service.

Ce fut une guerre larvée qui a duré deux ans, sans aboutir aucunement à un plan de formation. Il faut savoir

que la mission d'un « expat » est en moyenne de trois ans. Donc, pour notre directeur des ressources humaines, il ne lui restait plus qu'une année pour faire ses preuves auprès de sa « direction mère ». Mais le D.R.H. a bâti un tel mur d'incompréhension que la solution n'a pas été aisée.

La solution de coaching a été d'amener chaque partie prenante à communiquer sur le projet, puisque face au discours de performances et d'objectifs tenus par le D.R.H., il lui est rétorqué méconnaissance de la culture locale, du terrain des lubrifiants, par les chefs des services. Il faut ajouter le rapport du « colon au colonisé », du « musulman au chrétien », de « l'arabe à l'européen », autant de murs d'incompréhension. In fine, le mur le plus inébranlable fut qu'à diplômes égaux « l'expat » bénéficie d'un effet multiplicateur de son salaire dont ne bénéficie pas le « local ».

Que de murs d'incompréhension qui existent également dans les cultures dites européennes entre les cultures de management germanique et latines, où le rôle du coach est primordial pour amener à l'écoute de l'autre.

Nous fêtons les cinquante ans de la mort de Mahatma Gandhi mais ces paroles sont plus que d'actualité.



Comment évitez cela ?!

Enfin un atelier!

Enrichissez votre boîte à outils de coach selon votre profil de coach

- ✓ Présence accrue
- ✓ Écoute sans effort
- ✓ Exploration
- ✓ Se défaire de ses écrans

Pour en savoir plus : <http://axe-coaching.blogspot.com/2006/02/programme-ateliers-2006.html>

Jean-Pierre Bekier, coach PCC, superviseur et coach mentor

jpb@axecoaching.com – tel +1-514-803-6900

(*Avantage...suite de la page 2*)

« **Out of the box** » ! C'est un avantage du coach. Le coaché est au centre de la boîte et se voit emprisonné par quatre murs. Le coach est à l'extérieur de la boîte et possède une vue d'ensemble. Un des buts : l'amener à agrandir son territoire et le sortir de SA boîte.

... et son piège !

C'est un avantage indéniable de poser un regard extérieur. Il y a aussi un risque de piège : le voile ! Entre ce que le coaché perçoit et veut dire, entre ce qu'il dit et ce qu'on entend, et finalement, entre ce qu'on entend et ce qu'on comprend, il y a un monde. Et le piège à éviter, c'est d'appuyer sa compréhension uniquement sur son propre jugement personnel et le teinter. Aménonos nos coachés (et nous-même) à toujours prendre du recul et regarder les choses d'une perspective « Out of the box ».

Lu en passant: « Le but de la vie est de mener une vie avec un but », *Le moine qui vendit sa Ferrari*, Robin S. Sherma.

Entendu dans un cours: « On ne connaît pas le véritable sens de la question avant d'en avoir eu la réponse » JPB.

Appel à toutes et tous!

Pascale Charest invite les coachs (professionnels et en devenir) à participer à la **création** d'un petit **livret** électronique qui rassemblera vos **citations, devises, métaphores, histoires ou livres** préférés.

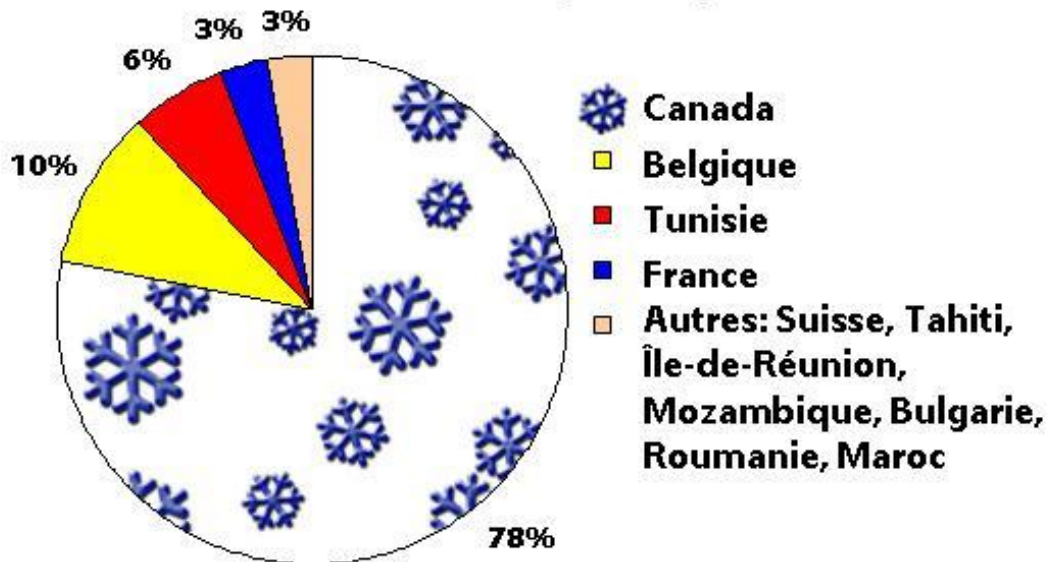
« Envoyez-moi vos inspirations par courriel accompagnées du nom de l'auteur, votre nom ainsi que de votre ville et pays. Chaque participant recevra en cadeau ce livret collectif qui sera assurément « énergisant » pour vous et vos coachés (ce sera « votre » livret !). Au plaisir de collaborer ! »

Date de tombée : **28 février 2007**

Courriel : pascalecharest@sympatico.ca

« Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite. » Henry Ford

Où habitent les participants?



Accessible gratuitement, le Journal de l'Académie est un bulletin périodique publié sur Internet à l'intention des participants au Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel.

© Les droits de reproduction sont réservés. ISSN - 1715-7846

Dépôt légal : février 2007 (BAC et BANQ)

Le genre masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Éditrice : Nadine McPhail-Fortin, nmcphail@coaching.qc.ca

Rédacteur en chef : Simon Pagé, spage@coaching.qc.ca

Révision linguistique : Germaine Lalonde, glalonde@coaching.qc.ca

COACHING



DE GESTION INC.

L'ACADÉMIE DU COACHING

Téléphone : (514) 735-9333 ou 1-888-764-3623

Télécopieur : (450) 649-6372

Courriel : info@coaching.qc.ca

Site Internet : www.coaching.qc.ca