

Journal de l'Académie

Un bulletin pour les membres de l'Académie du Coaching

Éditorial

Recevoir du feed-back pour s'unir



Nadine McPhail-Fortin

Éditrice

Au grand désespoir du rédacteur en chef, ça fait quelques semaines que cet édito me trotte dans la tête. J'aimerais pouvoir partager avec vous plusieurs belles découvertes : le magazine *Choice* (<http://www.choice-online.com>), le livre *Crucial Conversations* (Patterson, Grenny, McMillan, Switzler), comment responsabiliser les membres d'une équipe en conflit et bien d'autres choses encore. J'écris souvent mes éditoriaux au gré de mes propres prises de conscience : ce que je vis, ce que je découvre dans mes séances de coaching ou mes télé-classes, les besoins ou les questions que vous avez exprimés, etc. Or, je suis en période de découvertes (avec un grand S) et ça devient compliqué de décanter tout cela. J'enchaîne donc avec un texte qui fait suite à l'éditorial de janvier portant sur le feed-back.

Si donner du feed-back est un des outils de choix

(Suite à la page 2, **Feed-back**)

Bienvenue dans l'équipe

Je vous annonce avec grand plaisir que nous avons accueilli **Nathalie Bourdelais** dans notre équipe. Nathalie sera responsable de la qualité linguistique de notre matériel ainsi que de mettre les nouvelles versions de nos documents en ligne. N'hésitez pas à lui souligner les coquilles que vous découvrez dans les documents (nbourdelais@coaching.qc.ca), car la qualité de notre belle langue nous tient à cœur. De plus (à mon grand soulagement), **Simon Pagé** a accepté de prendre quelques heures par semaine pour nous épauler dans certaines tâches administratives et techniques.

Télé-conférence du mois d'avril :

L'évolution des attentes envers les leaders

Télé-conférencier :

Yvan Lefebvre, coach

Le jeudi 19 avril 2007 de 16 à 17 heures
(UTC/GMT -04:00)

« αὐτός » et « διδάσχειν »



(« auto » et « didaskhein »)

Simon Pagé

Chroniqueur

Les plus perspicaces l'auront deviné, les plus astucieux auront attendu la réponse, bref, tous les chemins mènent à l'Acropole (Oui! Oui! je sais qu'ils mènent à Rome, mais comme nous sommes en étymologie grecque...). Il s'agit ici de « autodidacte », *auto* = soi-même et *didaskhein* = enseigner. Qui s'est instruit soi-même.

« Rapport! » aurait pu dire un ado rencontré pendant la semaine de relâche. Bien, c'est la base de l'entraînement suivi au PECP. Entraînement et non formation! Ça ne doit pas être un hasard si les télé-formateurs insistent pour utiliser cette appellation.

Le privilège...

Le privilège de l'autodidaxie est d'apprendre à son rythme, à sa manière et d'apprendre à former ses propres opinions à partir de lignes directrices et de principes que j'appellerais plutôt pistes de réflexion.

...et la responsabilité

La responsabilité est celle de « challenger » ses idées pour en valider la valeur et les faire évoluer. Cette partie de l'autodidaxie implique une grande part d'humilité, d'ouverture et de remise en question. Un changement avec les dix premières années d'enseignement scolaire de notre vie « subies » à recevoir « LA » vérité et à devoir donner « LA » bonne réponse. Tout un moule à casser!

Où voulais-je en venir? À la timidité de certains en télé-classe qui ont une difficulté à participer à leur plein potentiel, à leur gêne de ne pas être à la hauteur du cas de coaching. C'est une erreur!

Nous sommes des adultes d'expérience avec chacun un bagage bien différent et nous sommes tous là pour la même raison : apprendre. Participer activement aux cours est un cadeau offert à tous en amenant des idées nouvelles, de nouvelles façons de faire. Combien de fois ai-je écouté attentivement des cas de coaching qui étaient abordés totalement différemment de la manière dont je l'aurais fait et qui, finalement, débouchaient sur un résultat plus qu'intéressant? J'oserais avancer que ceux inscrits au PECP sont coachs dans l'âme et ce, depuis longtemps; le reste, c'est de la technique et des outils.

Un élément clé du coaching est de développer une relation de confiance avec nos coachés; commencer à avoir confiance en eux et celles présents en télé-classe me semble un bon début!

Entendu en conférence : « Une rigidité au niveau d'une valeur personnelle peut devenir un frein à l'évolution et à l'acceptation. » Guillaume Leroutier

Lu à nouveau en entendant une participante en parler : « *Qui a piqué mon fromage?* » de Spencer Johnson. Petite fable sur l'adaptation au changement. Un incontournable dans le genre.

Qu'est-ce qu'une heure de coaching ?



Jean-Pierre Fortin, MCC, CEC, CRHA, CA
Directeur du PECP

Au cours des derniers mois, certaines informations nous sont parvenues relativement à une interprétation déformée de l'expression « heures de coaching ». Il en est résulté une application arbitraire dans la constitution du Registre de coaching que chaque participant doit fournir pour les fins de sa certification tel que stipulé à l'article 3.3.3.4 du Règlement de programme. Ce Registre pourra éventuellement servir pour obtenir une reconnaissance professionnelle auprès de l'International Coach Federation si les heures de coaching satisfont aux conditions de l'ICF.

Les critères pour déterminer ce qu'est une heure de coaching

- Une séance de 60 minutes
- Après d'une personne ou un groupe de personnes
- Qui a retenu mes services
- Avec ou sans rémunération
- Dans le cadre d'une convention formelle
- Dans laquelle sont spécifiés des services de coaching excluant d'autres formes de services, par exemple, des services de conseiller, de consultant ou de thérapeute.

Pour être considérée comme « une heure de coaching » à inscrire au Registre de coaching, celle-ci doit répondre à tous ces critères en même temps.

Les heures de coaching du Défi du leadership

Les heures de coaching réalisées avec un autre participant dans le cadre des modules portant sur le *Défi du leadership* peuvent être inscrites au Registre de coaching lorsqu'elles satisfont aux critères suivants :

- Avoir fait l'objet d'une entente formelle.
- Donner lieu à la réciprocité du coaching pour être considérée comme « rémunérée »
- Ou être considérée comme « non rémunérée » parce qu'il n'y a pas de réciprocité.

Une question d'intégrité

Sans doute entendrez-vous toutes sortes d'histoires sur la constitution des Registres de coaching. Nous vous invitons à faire preuve de la plus grande intégrité dans la détermination de ce qui constitue sincèrement une heure de coaching. Mieux vaut, nous semble-t-il, que vous preniez quelques mois de plus pour obtenir un complément à votre Registre de coaching, mais que votre intégrité soit irréprochable. On ne peut se justifier de transgresser les principes de l'honnêteté parce que d'autres l'auraient fait. Notre profession est jeune et nous avons besoin d'assurer un fondement rigoureux à travers les membres qui formeront la quintessence de la profession.

(*Feed-back*, suite de la page 1)

pour le coach, il ne l'est que dans la mesure où le client peut le recevoir. C'est donc une habileté importante à travailler avec nos clients et qui leur servira dans toutes les sphères de leur vie. La première condition devrait être implicite à la relation de confiance et d'intimité entre un coach et son coaché : la « sécurité ». Lorsque le feed-back est perçu comme une menace, le processus de survie se déclenche et le corps se prépare à « combattre ou fuir ». Or, si cette réponse est appropriée lorsqu'on rencontre un ours, elle s'avère désastreuse dans les relations humaines. Ce mode survie prive le cerveau du flot sanguin requis pour la réflexion complexe qui permet à l'humain d'entrevoir l'alternative de « s'unir ».

Pour renverser la vapeur, ou plutôt la dissiper, la personne doit en premier lieu prendre conscience de sa réponse physiologique, puis se poser des questions d'ordre social qui signaleront à son corps qu'une réponse cognitive est requise, plutôt qu'une réponse physique. Voici quelques exemples de questions : « Qu'est-ce que je veux vraiment? », « Quelle relation ai-je besoin d'entretenir avec cette personne? Qu'elle est l'intention du message que je reçois? Quel est notre objectif commun? »

Et vous, quelles questions vous poseriez-vous?

Coacher en arabe, coacher en Tunisie !



Mohsen SNOUSSI

Il y a maintenant un an, j'ai vu passer dans mon courriel une annonce marketing indiquant l'organisation d'une formation en coaching professionnel en partenariat avec un prestigieux institut basé au Canada. Je me suis dit « pourquoi pas ! ». Cela me permettra de me souvenir de mes années d'études et de me sortir un peu de ce cercle du quotidien. J'ai fait l'inscription en ligne en me disant que la boîte organisatrice serait heureuse d'une inscription en plus. Eh bien! on m'appelle pour me dire que je devrai passer un entretien de qualification ! Bref, je suis retenu et j'ai commencé la formation : le premier pas dans un monde de coaching inconnu pour moi et, je pense aussi, pour la Tunisie.

Le 27 janvier 2007 se termine mon programme d'entraînement au coaching professionnel. Un moment que je peux difficilement décrire: des sentiments de fierté, de satisfaction et d'amour. En écoutant les participants parler en fin de séance, j'ai senti les change-

(Suite à la page 3, *Coacher en arabe*)

Coaching de gestion félicite **Guy Asselin** pour l'obtention de la reconnaissance professionnelle **ACC** de l'ICF.

(Coach en arabe, suite de la page 2)

ments que Jean-Pierre Fortin a introduits dans notre vie, dans notre façon de parler et même de penser ! La tâche n'est pas facile: nous sommes maintenant tenus à un code d'éthique et à la responsabilité de promouvoir le coaching en Tunisie, un coaching en version arabe.

Je reviens à la définition même du coaching. Je reste convaincu que les termes utilisés pour définir et introduire le coaching sont d'une importance capitale. Réussir le premier contact avec notre futur coaché est vraiment le premier pas dans le chemin de la promotion de cette science. Je me rappelle ici une question marquante qui m'a été posée en animant un séminaire dans une école prestigieuse de gestion en Tunisie. Un étudiant m'interpelle: « Qu'est-ce que le coaching en arabe ? ». D'autres affirment qu'il suffit de revenir au Coran, notre livre saint, pour ne plus avoir besoin de coach ! J'avoue que ce sont des axes qui m'avaient échappé au début, lors de mes interventions. D'autres sont convaincus que les règles de l'Islam sont elles-mêmes des règles de coaching ! Ces questions m'ont permis de prendre conscience de l'importance de la définition à donner au coaching lors de la première rencontre et de la place que doivent occuper la culture et le background de notre interlocuteur dans cette défini-

tion.

En arabe, c'est difficile de trouver un mot qui se rapproche le mieux de la vraie définition du coaching. Le mot « *darraba* » en arabe signifie entraîner et reste loin de la vraie mission du coaching. Son primitif « *tadrib* » qui veut dire entraînement l'est aussi. Je trouve que les mots « *mouderaba* » et « *mourafaka* » sont les mieux adaptés. Ces mots impliquent l'entraînement et l'accompagnement sous forme d'apprentissage pour tous les intervenants.

Le fait de trouver des mots en arabe permettant de rapprocher la définition du coaching m'a permis de me préparer et de trouver de nouvelles pistes pour répondre aux questions de mes interlocuteurs. Cette expérience me laisse dire que si le coaching est une science, un art et un métier en émergence, il n'est pas, cependant, une science « vraie ». Il faut parfois adapter notre démarche pour tenir compte de l'environnement, de la culture et du background de notre interlocuteur. À mon avis, il n'existe ni une définition ni une démarche « prêtes à porter » pour le coaching. Nous sommes appelés, chaque fois, à nous adapter et à trouver la bonne formule pour expliquer le coaching.

Réussir le premier contact, et je dis bien « contact » et non pas séance, est l'étape

la plus importante dans une démarche de coaching. Donner de façon laser les grandes lignes, prendre en considération la culture de notre interlocuteur et son environnement et être ce qu'on est vraiment sont les ingrédients principaux pour une relation durable et fructueuse. Je reste convaincu que la relation de confiance, dictée d'ailleurs dans le code d'éthique, prend forme dès le premier contact que ce soit en face à face ou via un autre moyen de communication. Notre futur coaché nous vient parce qu'il cherche de l'aide, de l'accompagnement, de la sécurité et surtout de l'encouragement. Notre habileté, en tant que coach, est de lui faire sentir la force qui existe en nous et de lui projeter un futur meilleur sans pour autant le faire rêver. Nous sommes amenés à suspendre notre jugement, à choisir les bons termes, les bonnes définitions, à parler sans masque, à tenir compte de son environnement, de sa culture et de ses croyances.

Préparons-nous, d'ailleurs comme nos coachés, à nos séances de coaching. Adaptions nos définitions et nos démarches et mettons le turbo dès le premier contact, c'est notre premier pas !

Bonne réussite et bonne continuation aux « *tunisian coaches* ».

Que la force d'attraction soit avec vous

«Vous êtes aujourd'hui là où vos pensées vous ont mené; vous serez demain là où vos pensées vous entraîneront.»

- James Allen, auteur américain, 1864-1912



Michèle Cyr, ACC

Quand je montais ma pratique de coaching, malgré toutes mes tentatives de développement, je n'arrivais pas à convaincre des clients de signer un contrat avec moi. Rien de ce que j'entreprenais ne fonctionnait. Je ne comprenais pas pourquoi. J'étais très qualifiée, j'avais une excellente réputation dans le monde des affaires et j'avais contacté seulement des gens qui connaissaient mes compétences. Mystère! Jusqu'à ce que je découvre un jour « la force d'attraction ». En lisant sur le principe de l'attraction, j'ai compris la raison de mon insuccès. J'ai alors mis en application les concepts que je venais de découvrir. Résultat: j'ai commencé à avoir des clients au cours des semaines qui ont suivi.

Je vous explique le principe de la force d'attraction.

- Vous avez constamment des **pensées**.
- Chacune de ces pensées suscite une **émotion**.
- Cette émotion **vibre** et devient une **vibration**.
- Cette vibration **émet un signal** dans l'univers, qui correspond à une **demande** de votre part. C'est votre commande ou demande à l'univers.
- Votre signal **suscite un signal correspondant** de l'univers. Vous attirez à vous un signal identique au signal émis: c'est le concept d'attraction, **la réponse**.

En d'autres mots: tout ce qui se ressemble s'assemble ou, dans ce cas-ci, **s'attire**. («*Like attracts like*»). Chaque personne possède en elle cette force d'attraction, cette puissance créatrice qui lui donne le pouvoir de concrétiser ses désirs, de réaliser son plein potentiel et de vivre une existence riche et passionnante.

Que vous le vouliez ou non, cette force opère en tout temps,

(Suite page 4, **Force d'attraction**)

Le consultant et le coach

Jacques Gilbert
Dolmen Capital Humain

Un combat stérile sans vainqueur ou deux solitudes? Que de fois dans ma carrière ne me suis-je pas fait reprocher par les « purs et durs » d'être parfois un consultant pas assez coach, parfois un coach pas assez consultant ?

Que ce soient le contenu du Module I du PECP ou bien les propos d'auteurs spécialisés, on y trouve peu de noir sur blanc, mais plutôt une grisaille confusionnelle sur le sujet. Et c'est encore plus vrai lorsqu'il s'agit du coaching d'affaires pour l'amélioration de la performance ou de celui pour la gestion du changement.

Certains diront que le consultant est davantage un spécialiste des processus et des contenus et que le coach est davantage un spécialiste de l'accompagnement et de la personne; même les deux moitiés de mon cerveau voudraient probablement en débattre...

On affirme que le « terrain » est un territoire réservé au consultant et l'âme, un territoire réservé au coach. Assez poétique, dira-t-on... Rien ne vaut cependant une bonne marche pour reconnaître une pente de ski à défier et une écoute active pour analyser un comportement. Pourtant, on répète constamment qu'il ne faut pas tomber dans la psychanalyse, affaire de spécialistes bien sûr, mais qu'un brin de formation en psychologie est très utile. Le consultant spécialiste définit le changement, le coach l'accompagne. Cependant, on demande malgré tout aux deux d'agir comme des partenaires et comme des « aidants ». Les deux doivent s'informer des meilleures pratiques, être créatifs, innovateurs et, pourquoi pas, actifs et agents de changements. Les deux doivent aussi, à mon avis, avoir un certain vécu pour être crédibles. Je conçois mal un coach de plongeurs en apnée qui n'a jamais senti la peur de l'étouffement dans les profondeurs. Mon arrière grand-père dirait que c'est faisable, mais pas croyable.

Pourquoi un coach ne ferait-il pas profiter son client de suggestions et de conseils appris par l'expérience lors d'un feed-back? Le but est avant tout d'aider

le coaché à passer le plus rapidement possible du point A au point B sur la courbe de l'amélioration dans le respect de ses objectifs. C'est un plus dans la boîte à outils du coach. Tout est dans la mesure et la nuance, comme le piège qui guette le coach de vie qui se croit psychanalyste. Trop prendre goût à un type de démarche restreinte peut faire oublier au coach que son client le paie comme professionnel pour des résultats rapides et efficaces.

Consulter un coach est-il un vocabulaire déviant ou faut-il dire demander de l'aide à un « facilitateur », fut-il un consultant ? La réponse est peut-être dans la nature même de l'opération, soit la progression du coaché par l'interaction du coach.

Jacques Gilbert
coach « de facto » et encore consultant

Ce sont vos textes qui contribuent à rendre ce bulletin attrayant! Vous avez une idée, vous voulez réagir à un article? *Au plaisir de vous lire!*

(*Force d'attraction*, suite de la page 3)

attirant vers vous ce qui alimente vos pensées... qui sont souvent tournées vers autre chose que ce que vous souhaitez vraiment. Vous devez donc recentrer vos pensées sur vos véritables aspirations pour faire travailler la force d'attraction en votre faveur.

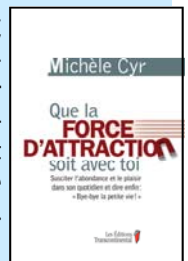
Pour le démarrage de ma pratique, chaque fois que je pensais à mon désir d'avoir des clients, je me concentrais sur les clients que je n'avais pas. Si vous avez compris le concept, vous ne serez pas surpris du fait que personne ne se présentait à ma porte...

Avec le principe de l'attraction, voici ce que j'ai fait pour renverser la vapeur. Je me suis imaginée en train de répondre au téléphone, d'accueillir de nouveaux clients et même d'en refuser parce que je n'avais plus de disponibilité. Je me suis vue inscrire les rendez-vous dans mon agenda. J'ai ressenti le plaisir de coacher ces clients, la satisfaction de générer des revenus par mon travail. De fait, j'ai adopté des pensées et des

émotions en ligne avec ce que je désirais.

Deux semaines plus tard, le téléphone s'est mis à sonner et cela n'a pas arrêté depuis ce moment-là. Quand un mandat se termine, un autre commence. Tout se passe d'une manière facile, fluide et abondante.

Le livre *Que la force d'attraction soit avec toi*, que je publie en mars 2007, explique le fonctionnement de la force d'attraction. À partir d'une recherche approfondie, j'ai choisi les meilleurs outils disponibles pour mettre au point une démarche simple en cinq étapes, enrichie d'exercices concrets et d'exemples inspirants. Un genre *How To*, accessible à tous.



La force d'attraction est un outil important pour vous et vos clients. Elle redonne le pouvoir et la responsabilité aux gens de créer leur vie.

Que la force d'attraction soit avec vous!

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 : mars 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 : Nathalie Bourdelais, nbourdelais@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