

Le coaching

Pas besoin d'aller mal pour aller mieux ! Thérapie du bien-portant, le coaching aide à franchir avec aisance un cap difficile : divorce, licenciement, retraite...

Florence Servan-Schreiber

« Le coaching est la thérapie du bien-portant », annoncent en cœur Bernard Hévin et Jane Turner, responsables et formateurs au Dôjô, centre de développement personnel et professionnel. Chacun d'entre nous peut rencontrer, à un moment de sa vie, des difficultés liées à un changement, attendu ou non : une promotion, un licenciement, un divorce, un départ à la retraite, une mutation, un déménagement pour raison professionnelle... Et, malgré cet événement déstabilisant, nous restons psychologiquement en bonne santé.

A la différence d'une thérapie, le coaching ne répond pas à une souffrance psychologique mais au besoin de comprendre, d'appréhender une situation nouvelle et de rétablir un équilibre. Le coach, habile mélange entre entraîneur et mentor, ne va donc pas s'intéresser à notre histoire passée mais nous aider à mieux analyser le présent afin de préparer le futur et mettre tous les atouts de notre côté. Le coaching est souvent proposé par l'entreprise à l'un de ses collaborateurs pour l'aider à aborder de nouvelles responsabilités. Mais il est possible aussi d'entreprendre une démarche de ce type à titre personnel.

Historique

Le coaching a été développé aux Etats-Unis par un psychologue, Michael Brown, à partir des réflexions du philosophe Frederick Hudson, dont les préoccupations portaient à la fois sur les âges de la vie et les cycles de changements qui y trouvaient leurs racines : « Votre vie est un voyage à travers le temps, déclarait-il. Il n'y a ni point d'arrivée, ni fin durable. Profitez-en ! Vous êtes constamment en mouvement. » Or c'est précisément l'accélération de ce mouvement qui rend parfois la vie difficile. Historiquement, le coaching est né de la requête de personnes souhaitant se faire aider sur un point précis de leur développement personnel tel que la constitution ou la révision d'un projet. Or les outils habituels des psychothérapeutes ne répondaient pas assez concrètement à ce besoin. Très naturellement, le coaching a intéressé les entreprises en tant que mode de soutien individuel pour les cadres. Puis il s'est développé dans les programmes d'outplacement (dans le cadre d'un licenciement, c'est la préparation au départ de l'entreprise et le soutien dans la recherche d'un autre emploi).

Déroulement d'une séance

But de la première rencontre : accepter ou refuser le coach proposé. En effet, une relation de confiance et de confidentialité est nécessaire. Ensuite, le rôle du coach est de progresser pas à pas derrière son client en s'assurant que ce dernier avance au maximum de ses possibilités. Ensemble, ils vont fixer des objectifs : développer de meilleures relations avec l'entourage, assumer sereinement une nouvelle responsabilité, se sentir à l'aise avec soi-même, définir un plan d'actions pour la reconversion et construire un projet. Puis le coach identifie la phase de changement que vit son client à ce moment précis de sa vie. A chaque âge correspondent certaines choses à accomplir : avant 30 ans, nous démarrons ; entre 40 et 50 ans, nous nous responsabilisons ; à l'âge de la retraite, nous traversons un complet recommencement...

Enfin, il est important de reconnaître à quelle étape du cycle de changement se trouve l'individu. En effet, toute mutation débute par l'élaboration d'un rêve ou d'un projet. Une fois celui-ci lancé, l'activité ou la situation se stabilise et connaît une « phase plateau » dont la durée peut varier. Suit une certaine lassitude, ou un changement de motivation, qui se traduit par une période de « marasme ». Nous savons alors ce que nous ne voulons plus mais pas encore ce que nous voulons. Il faut donc parvenir à lâcher prise et faire le

deuil de la situation précédente pour laisser la place à un nouveau rêve ou entreprendre une remise en question. Elle seule nous redonnera le goût de la découverte et de l'expérimentation susceptible de nous mener vers la définition d'un nouveau projet. Le cycle repart à zéro. Autrement dit, si l'on ne se trouve pas dans une phase de construction, tout projet échouera. De même, avant de repartir les batteries chargées, il faut accepter de traverser des périodes de repli pour consolider nos compétences et notre confiance en nous. Ces moments doivent être observés sans impatience. Le coach est là pour veiller à ce que nous ne brûlions pas les étapes.

Au cours des entretiens, le coach utilise plusieurs techniques : écoute, questionnement, confrontation, etc. Entre les séances, il donne quelques exercices à faire pour explorer de nouveaux comportements : lire, se documenter, pratiquer une activité sportive, ou bien développer le respect de soi – par exemple, en s'offrant un cadeau par jour –, dresser la liste de ses satisfactions dans une situation donnée ou s'autoriser des pauses au cours de la journée. Le déroulement des séances est ainsi très personnalisé et répond au rythme et aux aspirations de chacun. Les différentes méthodes utilisées contribuent à aider l'individu à prendre conscience de son propre mode de fonctionnement et à le libérer de ses croyances limitantes. En les mettant à l'épreuve, il aura le choix d'y renoncer.

Le coach peut ainsi se montrer tantôt confrontant et interventionniste, tantôt rassurant et encourageant. En effet, pendant sa formation – qui dure plus de deux ans –, il est amené à découvrir une panoplie très large de techniques de développement personnel, de management, d'écoute et d'accompagnement.

Indications

La technique du coaching est indiquée en prévention ou en réponse à une transition. Elle accompagne la (re)définition d'un projet professionnel ou personnel. Elle offre l'occasion de prendre de la distance, d'explorer et valoriser ses compétences. Même si l'objectif initial est souvent professionnel, le résultat se transforme presque toujours en un "projet de vie" plus global.

Contre-indications

Au cours des entretiens, le coach peut être amené à aiguiller son client vers un thérapeute s'il le juge nécessaire, notamment en cas de profondes difficultés psychologiques.

Durée des séances

Un processus de coaching varie en fonction de la personne mais s'étale souvent sur dix à vingt heures. Une séance dure entre une heure et une heure et demie. La demande de coaching est le plus souvent faite par une entreprise, le nombre de séances est alors prédéfini en accord avec le coach (le salarié a ensuite la liberté du choix de son coach). Les objectifs et les attentes de l'entreprise lui sont formulés en début de contrat, mais le contenu des entretiens demeure confidentiel. A l'issue de ce travail, certains continuent la démarche à titre personnel.