

Dans l'intimité d'un coaching...
RECADRAGE et RECENTRAGE
(ou quand coach et coaché s'auto alimentent...)

En plongeant dans l'univers de son client, le coach apprend aussi sur son propre métier. Il adapte sa pratique en continue, découvre de nouvelle pratique, s'étonne lui-même.

Quand le coach va au-delà de son champ, le client le ramène à la réalité. Il lui indique les limites d'intervention ; le thérapeute, le psychanalyste, le médecin, le psychologue peuvent alors prendre le relais.

« Un artiste ne peut attendre aucune aide de ses pairs » Jean Cocteau

La quête de l'impossible

J'ouvre cette troisième séance avec le même groupe de consultant pour y traiter de problématiques individuelles soumises au collectif.

Marc commence, Jules poursuit, Estelle amène une autre situation, Arthur prend le relais et vient ensuite le tour Elsa.

Je remarque de suite qu'Elsa, pour la troisième fois, conclut notre session. Il y a chez elle un profond respect de l'autre. Jamais surprise à couper la parole, elle laisse la place à ses collègues, n'intervient qu'après que tout le monde se soit exprimé.

Je me souviens aussi de la première rencontre où chacun s'est présenté autour d'une question : qu'avez-vous envie de dire de vous ?

Elsa nous a parlé de son engagement auprès des enfants malades dans les hôpitaux, auprès de jeunes en marge du système scolaire, de son goût pour le théâtre, de ses activités de clown, de sa démission d'une entreprise d'armement au moment de la guerre du golf, etc.

Elsa a de très fortes convictions. La relation d'aide n'est pas un vain mot chez elle, il y a une quête incessante pour le bonheur de l'autre. Sa problématique du jour touche d'ailleurs à l'accompagnement d'un stagiaire.

Animatrice d'un dispositif de formation, elle propose, en complément, des accompagnements individuels aux participants pour favoriser le succès de la formation.

Un de ses stagiaires refuse toujours d'être accompagné, malgré les deux séances précédentes et les pistes qu'elle a explorées.

Elsa explique qu'elle a tout essayé : se mettre à la place du client, pratiquer une prescription paradoxale¹, feindre l'indifférence..., et aujourd'hui elle revient à nouveau vers nous pour savoir comment accompagner son stagiaire...

Le recadrage au service du coaché

Le coach : quelle est ta question ?

Elsa : Comment faire accepter un accompagnement individuel à quelqu'un qui n'en veut pas ?

Le coach : En quoi est-ce fondamental pour toi d'accompagner cette personne ?

Elsa : Je suis payé par l'entreprise pour cela, je dois donc réaliser ce qui m'est demandé.

¹ La prescription paradoxale serait ici de prescrire le symptôme. Puisque le stagiaire ne veut pas d'accompagnement, nous pourrions proposer à Elsa de ne pas proposer d'accompagnement au stagiaire. Au lieu d'insister sur l'accompagnement et ses bienfaits, Elsa irait voir le stagiaire en lui expliquant qu'il connaît tout, que contrairement à ses collègues il n'a sans doute aucun problème, qu'il va réaliser les actions mieux et plus vite que les autres, et donc qu'il n'a pas besoin d'accompagnement. Le stagiaire n'aura donc plus à refuser un accompagnement qui ne lui a pas été proposé, mais pourra demander l'accompagnement à la moindre difficulté.

Le coach : Quels sont les objectifs de l'entreprise ?

Elsa : Dans mon entretien individuel d'appréciation, je dois réaliser 80% d'accompagnements individuels.

Le coach : Quel est ton résultat aujourd'hui ?

Elsa : J'en suis à 92%.

Le coach : 92%, Et quel est ta question maintenant ?²

Elsa : Je réalise que ma demande est plus profonde, mon désir d'accompagnement n'est en rien lié à la demande de l'entreprise. C'est un peu comme si je voulais sauver en permanence le monde, et quand je n'y arrive pas, je me crois en échec. Dans le cas présent, mon problème, c'est finalement la solution.

Le coach : J'ai envie de t'aider à aller plus loin dans ton accompagnement, et je me demande que ferais-je si tu n'accepter pas mon aide ?

Le recentrage au service du coach

Elsa : Je suis confuse et gênée de ce qui me vient à l'esprit. Sans être coach, je me dis que nous pourrions inverser la situation. En voulant m'aider à trouver des pistes dans les deux premières séances, je n'ai pas avancé avec mon stagiaire ; ce n'est uniquement aujourd'hui en écartant une nouvelle tentative auprès de mon client que j'ai le sentiment d'avoir avancé dans ma problématique. Aussi, paradoxalement, je me dis qu'en refusant d'aller loin avec toi dans l'accompagnement, je trouverai peut être encore d'autres réponses.

Le coach : Génial ! En refusant mon aide, tu m'aides dans ce que je qualifie le recentrage sur mon métier de coach. Je te remercie car j'ai à la fois le sentiment d'avoir couvert ta demande : tu viens d'illustrer que tu peux aider en refusant une aide, et d'avoir progresser dans mon propre métier en n'en montrant ses limites.

Elsa : Qu'entends-tu par recentrage ?

Le coach : Ce terme est peut être impropre, je voulais dire par là, qu'en refusant ma proposition, tu m'aides à me recentrer sur ma mission de coach (accompagner un individu à progresser en situation professionnelle), et m'évite ainsi d'explorer des champs de ta problématique (l'aide inconditionnelle à l'autre) ne relevant pas de ma sphère de compétence.

Elsa : Je comprends mieux : tout un chacun a ses limites à aider les autres. Pour moi, il y a plusieurs sujets en un. Ma capacité à distinguer ma posture professionnelle de mon histoire personnelle et de ma relation à l'autre, m'amène à envisager plusieurs types d'accompagnement...

J'ai revu Elsa, elle anime des ateliers de management. Elle me sollicite parfois pour la superviser dans sa pratique et m'a confié travailler en thérapie sur son engagement pour le bonheur des autres...

Xavier Lacaze, octobre 2006.

² En quelques questions, le coach pratique ici un recadrage. Il a modifié le contenu conceptuel et/ou émotionnel d'une situation ou le point de vue selon lequel elle est vécue. Alors qu'Elsa se sentait en échec, les faits de la situation (92% pour un objectif à 80%), la positionne en situation de réussite. Il n'y a donc pas forcément d'action sur les choses, mais un nouvel éclairage qui renverse le problème en solution.