

**blandice** - MAGAZINE FÉMININ SUISSE DE SOCIÉTÉ

# blandice

Le droit au  
**bonheur**

Loteries  
**Ça gratte  
au tactilo**

Psycho  
**Le coaching  
pour savoir  
où l'on va**

Dolce Vita  
**Megève**

La saga des  
**aphrodisiaques**

No 25  
décembre 2002  
Fr. 5,40

# SAVOIR OÙ L'ON VA GRÂCE AU COACHING

(Tendance)

PLUS LES NOUVELLES TECHNOLOGIES FACILITENT LA (TÉLÉ-)COMMUNICATION ET MOINS ON ARRIVE À COMMUNIQUER. MAL DU SIÈCLE, LES NON-DITS PRENNENT UNE AMPLEUR DÉMESURÉE DANS TOUS LES DOMAINES, QUE CE SOIT AMOUREUX, PROFESSIONNEL OU FAMILIAL. POUR S'ARRACHER DE LA TORPEUR ET REPRENDRE LES CHOSES EN MAIN, IL EST URGENT DE DÉVELOPPER SON POTENTIEL POSITIF.

Par ANNA BORDES

Coaching. Ce nom vous dit quelque chose ? Il serait l'une des solutions pour replacer les coches dans les bonnes cases, c'est-à-dire se situer, clarifier ses objectifs et, à partir de là, permettre à chacun de les atteindre. Tiré de l'anglais, «coach» signifie calèche, véhicule. Le «coacheur» invite donc la personne coachée à monter dans sa calèche et à la diriger selon des objectifs fixés. Le but étant d'améliorer certains éléments de sa vie privée ou professionnelle.

« La personne qui décide d'entreprendre un coaching peut définir elle-même des arrêts du véhicule et des boucles à faire avant d'atteindre son objectif », indique Tenzin Wangmo, conseillère en management et en organisation et coach d'entreprises. Cette Suissesse d'origine tibétaine a ouvert un cabinet de coaching en septembre 2002. Lors de ses consultations, elle reçoit des couples victimes d'une incompréhension réciproque, des personnes individuelles, désirant atteindre des objectifs personnels ou des entreprises, dont le but est de renforcer le travail d'équipe, par exemple. Pour réveiller les ressources

intérieures qui permettront d'avancer dans le travail, Tenzin s'inspire de la culture tibétaine. Son approche de la vie et des relations humaines met en valeur le potentiel de chacun pour prendre le chemin de la réalisation des objectifs personnels.

*Le coaching en 4 points*

**1. La demande.** Une séance de coaching commence d'abord par définir et clarifier les objectifs. Ainsi, une entreprise voudra réduire ses coûts de personnel, améliorer la qualité de ses services, mieux vivre la phase de fusion ou de réorganisation. Un individu voudra progresser dans sa vie professionnelle, un couple voudra établir une meilleure communication. Dans tous les cas, il est nécessaire qu'un sentiment potentiel positif existe à l'intérieur de soi-même. Car c'est cela que le coaching va tendre à développer. Le ou les client(s) commence(nt) par répondre à un certain nombre de questions ouvertes, qui ont pour but de les situer dans leur vie actuelle. Exemple concret: les non-dits dans un couple. Une femme pourra par exemple se plaindre que son mari ne l'écou-

te jamais. Le but du coaching sera de travailler sur une meilleure écoute au sein du couple, sans accuser aucune des deux parties. Les moyens d'y parvenir sont d'isoler les cas dans lesquels cette situation se produit. Le coacheur essaie alors de faire parler le couple comme il se parle à la maison. «Il est important de faire ressortir les besoins de chaque personne», indique Tenzin, «car l'un des deux a l'impression d'avoir bien écouté et d'avoir compris le message, mais il est possible que l'autre n'ait pas émis le message de manière à bien se faire comprendre.» De l'autre côté, la personne qui parle se sent frustrée de ne pas être écoutée. Ce qui engendre une frustration dans les deux sens.

**2. L'exploration.** Toujours dans le même exemple, elle consiste à faire prendre conscience aux intéressés du fait qu'il ne s'agit pas de mauvaise volonté de la part de l'un ou de l'autre, mais tout simplement d'une communication / réceptivité mal adaptée. L'exploration peut mettre en lumière les besoins réciproques, c'est une prise de conscience. Elle constitue le

45 - SOCIÉTÉ – blandice

premier pas vers une amélioration. Cette phase permet de déterminer le chemin de la réalisation des objectifs fixés.

**3. Les actions.** Il s'agit d'élaborer des actions ensemble pour que, dans le futur, les reproches faits à l'un et à l'autre aboutissent vers un dialogue constructif. Le coacheur invite le couple à définir une stratégie pour améliorer ses relations. «Je demande à mes clients de me présenter plusieurs alternatives en matières d'actions. C'est à ce moment-là que la créativité de chacun entre en jeu.» Exemple d'action :Tenzin suggère à l'un des conjoints de ne parler à son partenaire que quand ce dernier est disponible. «Dans une famille, on a souvent tendance à rentrer dans la pièce et commencer à parler depuis le pas de porte. Il est possible que la personne à qui l'on s'adresse soit occupée à une tâche et ne soit donc pas disponible.» La patience est une vertu. Même pour les messages urgents, il est nécessaire d'attendre et de capter la disponibilité de son interlocuteur, d'attendre qu'il soit ouvert à la communication, comprendre que ce qu'on dit peut déranger l'autre et enfin, accepter qu'on nous réponde «je ne suis pas disponible maintenant». Exercice difficile pour nous, dans notre culture occidentale. En effet, on tendrait plutôt à ne pas se remettre en cause et à accuser l'autre. Dans certains cas, les paroles peuvent être per-

cues comme des agressions «Tu n'as de nouveau pas fait telle ou telle chose ! » Attention ! Message négatif! «Il faut faire attention à la manière de faire passer un message à son partenaire pour éviter une contre-attaque. Et quand on a donné une information, il faut vérifier que l'autre soit d'accord et qu'il a bien compris ce qu'on lui a dit en concluant par : «Est-ce que c'est OK pour toi ? » Mais il ne faut pas exclure des problèmes de mémoire. Si, par exemple, on bombarde son interlocuteur de messages tous azimuts pendant une demi-heure, il est possible qu'il ne retienne pas grand chose de la tirade. «On peut alors envisager de mettre par écrit certaines choses ou d'entraîner sa mémoire. Mais toutes ces différentes solutions, c'est le client qui les propose. A chaque fin de sessions, je demande à la personne de faire des actions inspirantes, elles ne doivent en aucun cas être assimilées à des corvées. Je vérifie avec le client les actions qu'il est prêt à faire pour la prochaine fois (par exemple parler avec son employé sans se mettre en colère). Ce n'est pas à moi d'interférer dans la vie privée des autres. Je peux uniquement faire des suggestions, mais c'est au client de s'engager jusqu'à la prochaine visite. Le client doit partir de chez moi en se disant «je suis motivé, j'ai envie de le faire, ça m'inspire».

**4. Le contrat.** «Les gens viennent me voir pour une évolution vers un objec-

tif précis, qui implique certains changements dans leur comportement et je les y accompagne. J'établis toujours un contrat d'alliance par écrit, où le client doit s'engager à respecter et à participer activement à l'atteinte des objectifs, avec sa meilleure volonté et avec honnêteté envers lui-même.»

Les séances de coaching se déroulent en six à huit sessions d'environ une heure, une heure et demie. A chacune d'entre elles, le client mesure l'évolution du parcours effectué et détermine l'étape suivante avec l'aide du «coacheur». Il est important de vérifier ensemble les engagements mutuels. Ainsi, de sessions en sessions, les participants défont les noeuds qui faisaient obstacle à la réalisation de leurs objectifs. Le rôle de Tenzin, comme tout bon «coacheur», est limité à une observation neutre, sans jugement. Le rôle principal du «coacheur» est d'aider le client à développer son potentiel de ressources pour atteindre ses objectifs. Le rythme de l'évolution, les délais pour atteindre enfin les objectifs fixés dépendront du client uniquement. «Je suis responsable du processus et je veille à ce que le client respecte ses engagements.»

**Infos utiles : une séance coûte Fr. 150. - pour les personnes individuelles et entre Fr. 250 et Fr. 300. - pour les entreprises. Renseignements : Coach tibétain, Tenzin Wangmo, téléphone 078 626 2120.**