

Savez-vous comment poser les bonnes questions pour coacher efficacement ?

« Posez les bonnes questions si vous voulez trouver les bonnes réponses. » – Vanessa Redgrave

« Jugez un homme par ses questions plutôt que par ses réponses. » – Voltaire

« Nous n'entendons que les questions pour lesquelles nous sommes en mesure de trouver des réponses. » – Friedrich Nietzsche

Selon la Fédération internationale des coachs, « le coaching est un partenariat qui met l'accent sur l'action que [les] clients ont l'intention de prendre pour réaliser leur vision, leurs buts et leurs désirs. Le coaching suscite des questionnements en amenant les clients à la découverte d'eux-mêmes, ce qui hausse leur niveau de perception et de responsabilité ». Pour sa part, dans son article visant à anéantir les mythes du coaching, Constantine Von Hoffman mentionne que le coaching, c'est aider des individus à définir des buts précis et à établir un plan d'action en vue de les atteindre. Ces buts peuvent être des objectifs de carrière ou encore des problèmes à régler. Quoi qu'il en soit, le coaching peut être vu comme un investissement qu'une personne fait pour elle-même : avec des efforts, elle développera ses forces et pourra ainsi atteindre ses objectifs.

En tant que leader, vous serez appelé à coacher vos collaborateurs afin qu'ils se développent personnellement et professionnellement. Vous pourrez aussi vous faire coacher par un mentor ou par votre patron. Le coaching est une pratique utilisée à tous les niveaux hiérarchiques, alors pourquoi s'en priver ? Avoir un coach pour vous aider à réfléchir, à prendre des décisions et à développer vos compétences devient de plus en plus courant. Tout le monde peut bénéficier de soutien et d'orientation de temps en temps.

Faire appel à un coach peut ainsi servir à transformer un bon leader en leader exemplaire, selon Dana Ackley. Le coaching peut aussi être un moyen de développer ses compétences professionnelles en contexte de changements organisationnels ou encore de changement de poste (à la suite de l'obtention d'une promotion par exemple). Il peut aussi être un levier de développement personnel qui vise à corriger certains problèmes dont les individus sont conscients et qui les bloquent dans leur carrière. Cela dit, tous ces impacts potentiels sont conditionnels à certains comportements du coaché.

Voici quelques conditions de succès qu'identifie l'expert Dana Ackley.

1. Vous devriez avoir un but ou un objectif précis avant d'entamer les séances de coaching.
2. Vous devriez choisir un coach de confiance, avec qui la relation est agréable. Le courant doit passer !
3. Vous devriez être patient, car le changement de comportements et d'habitudes peut prendre un certain temps.

Il ne faut pas se contenter d'espérer, il faut fournir les efforts en conséquence. La mise en pratique des trucs et des suggestions du coach s'avère un incontournable pour l'amélioration. Ceci requiert du temps, de l'énergie et une certaine humilité. Sur la même lancée, selon Dana Ackley, il faut avoir des attentes réalistes envers le coach. En fait, tout dépend du coaché : il doit être impliqué, motivé et avoir un réel désir de s'améliorer. Ainsi, le coach s'adapte au rythme du coaché, l'aide à analyser les situations qu'il vit avec plus de profondeur et propose des solutions et des questions qui font cheminer le coaché. Il s'agit de le challenger afin qu'il réfléchisse à des solutions adaptées à sa situation et qu'il prenne en charge sa destinée. En ce sens, le coach soutient, accompagne, encourage et facilite la réflexion afin que le coaché se développe, aiguise sa conscience et s'améliore.

Autoévaluation rapide

Sur une échelle de 1 à 10, à quelle fréquence avez-vous tendance à utiliser une approche de coaching avec les autres ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Si votre note est inférieure à 8, pourquoi est-ce le cas ? Notez vos réponses dans votre journal d'apprentissage.

Votre défi

Comme nous l'avons vu, être un bon coach demande de solides qualités. Une d'entre elles serait l'art de poser les bonnes questions, selon Chantal Binet, coach pour de nombreux gestionnaires et entrepreneurs. Dans son « coffret de cartes de coaching », Chantal Binet propose une panoplie de questions qui stimulent la réflexion, l'inspiration et l'action pour les personnes intéressées à faire de l'autocoaching. En voici quelques exemples (utilisés avec la permission de Chantal Binet).

1. De quoi avez-vous besoin en ce moment pour rester en intégrité ?
2. De quoi êtes-vous le plus fier en ce moment ? Pourquoi ?
3. De quoi avez-vous besoin présentement pour exceller ?
4. Qu'est-ce qui vous donnerait de la motivation à ce moment-ci ?
5. Que voulez-vous que votre entourage retienne de vous cette semaine ?
6. Quelle nouvelle habitude devez-vous adopter pour maximiser vos chances de réussite ?
7. Où devez-vous être audacieux à ce moment-ci ? Quel sera votre premier pas dans cette direction ?

Ce sont des questions profondes, n'est-ce pas ? Nous pouvons imaginer nous poser ces questions au début de chaque semaine comme un coup de pouce ou une motivation à poursuivre notre route.

Elles pourraient nous aider à vivre plus consciemment plutôt que de laisser passer les jours en espérant que, par hasard, nous serons toujours sur la bonne voie. Comment répondriez-vous aux sept questions ci-dessus ? Prenez du temps de réflexion et écrivez vos réponses dans votre journal d'apprentissage.

Comme alternative, vous pouvez demander à une personne de confiance de vous poser ces questions et à une tierce personne de noter vos réponses dans votre journal d'apprentissage. Ces personnes peuvent ensuite vous aider à identifier les thèmes et les modèles de vos réponses.

Réflexion

Répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. Quels thèmes et tendances ressortent le plus clairement dans vos réponses aux sept questions ? Y a-t-il des surprises ? Expliquez votre réponse.
2. Que devez-vous commencer à faire, arrêter de faire et continuer à faire compte tenu de vos réponses aux questions ?
3. Si vous deviez créer cinq à sept questions qui seraient d'importantes sources de réflexion, d'inspiration et d'action pour vous personnellement, quelles seraient-elles ? Pensez-vous qu'elles seraient aussi riches et pertinentes pour les autres ? Profitez-en pour les partager avec les membres de votre équipe de rétroaction et obtenir leurs commentaires.
4. En tant que leader, vous devrez coacher votre équipe afin qu'elle puisse se développer professionnellement et personnellement. Si vous deviez créer cinq à sept questions qui seraient d'importantes sources de réflexion, d'inspiration et d'action pour votre équipe (présente ou future), quelles seraient ces questions ? Souhaitez-vous que votre patron (ou dirigeant actuel) vous pose ces questions ? Pourquoi ?
5. Pensez-vous que le *reverse coaching* (un collaborateur qui challenge son leader) existe ? Est-ce que cela serait utile aux leaders ?

Plan d'action

Dans votre journal d'apprentissage, décrivez trois actions spécifiques que vous entreprendrez dès maintenant pour (a) donner suite à la réflexion amorcée avec les sept questions et pour (b) développer vos compétences de coaching en formulant et posant de bonnes questions.