

LE PROCESSUS COMPLET ET LES OUTILS RASSEMBLES

Voici les étapes du processus de conduite du changement, piloté par le coach, lors des entretiens individuels. Elles s'enchaînent selon un processus itératif en spirale :

1. **Demande** : faire formuler une demande claire et explicite à son client, après avoir problématisé la situation ou après lui avoir permis de dire son projet
2. **Contrat** : valider un contrat où l'objectif de séance est clarifié avec des indicateurs mesurables. Ce qui est attendu du coach est validé et la contribution du client pour atteindre son objectif est exprimée.
3. **Nouveau regard** : permettre au client une prise de conscience sur sa réalité pour qu'il puisse porter un nouveau regard sur celle-ci. Eveiller une prise de conscience fertilisante.
4. **Solution.s** : faire élaborer au client une nouvelle décision pour mettre à l'œuvre des actions et solutions nouvelles dans le but d'atteindre son objectif. Stimuler le plan d'actions
5. **Mesure** : faire mesurer au client l'atteinte de son objectif, son état émotionnel et ancrer les apprentissages réalisés pendant le temps de coaching. La prochaine action est nommée. Le contrat peut être revisité plusieurs fois encours de séance si nécessaire.

P-Présence du coach : utilisation des outils de questionnement et d'écoute active pour atteindre le niveau de profondeur et récolter assez d'informations qualitatives de la part du client. Le coach écoute aussi avec ses yeux et son cœur.

C-Conscience du coach : capacité du coach à avoir la conscience de ce qu'il se passe au niveau du processus, du contenu et des étapes pendant l'entretien (ou après au débriefing). Avec l'expérience, ce niveau de conscience s'élève pour atteindre la méta-position (capacité à se regarder faire pendant une séance, et corriger ses actions en temps-réel)



LE GUIDE DU QUESTIONNEMENT SELON LES 5 ETAPES

Voici des exemples de questions puissantes pour chacune des étapes :

1 - FAIRE FORMULER UNE DEMANDE CLAIRE A SON CLIENT

- Je vous écoute...
- Quelle est votre situation ?
- Décrivez-moi votre réalité
- Que se passe-t-il ?
- En quoi cela vous concerne ou cela vous affecte ?
- Problématisation (si problème il y a) _____

- En quoi est-ce un problème ?
- Pour qui est-ce un problème ?
- Depuis quand est-ce un problème ?
- Quelles en sont les conséquences ?
- Quels sont les enjeux ?
- Si vous ne faites rien, que se passera-t-il ?
- Qui demande la résolution du problème ?
- Qu'avez-vous déjà tenté ?
- Pour quel.s résultat.s ?

2 – PASSER UN CONTRAT DE CHANGEMENT

- **Que voulez-vous obtenir de cette séance ?**
- On imagine la séance est terminée, qu'avez-vous obtenu ?
- **Validation de l'objectif** selon les 7 critères de formulation PNL _____
- A quoi saurez-vous que votre objectif sera atteint ?
- Qu'est-ce qui sera observable et mesurable ?
- Quand l'objectif pourra-t-il être atteint ?
- Quels sont les moyens nécessaires à l'atteinte de l'objectif ?
- **Qu'attendez-vous de moi pour l'atteinte de cet objectif ?**
- **Qu'êtes-vous prêt.e à faire pour l'atteinte de l'objectif ?**
- Validation du contrat par le client avec sa reformulation jusqu'à validation

1. Formuler à la première personne « Je »,
2. Débute par un verbe d'action,
3. Formulation positive,
4. Contextualisé,
5. Réaliste et flexible,
6. Ecologique,
7. Décrit l'état désiré

3 – FAIRE POSER UN NOUVEAU REGARD AU CLIENT SUR SA SITUATION

- Quelles sont vos croyances sur vous, les autres dans la situation et la situation elle-même ?
- Quelles valeurs sont respectées dans la situation, quelles valeurs ne sont pas respectées ?
- Que ressentez-vous dans cette situation ? Qu'est-ce qui est agréable, désagréable ?
- Quelle est votre part de responsabilité dans la situation ?
- **Choix d'un outil pour permettre au client de regarder sa situation sous un nouvel angle**
(Selon la palette des 25 outils à votre disposition et/ou votre intuition)
- Que comprenez-vous de votre situation à travers l'outil ?
- Contrat minute : j'ai une hypothèse, puis-je la partager avec vous ?
- Qu'est-ce qui est nouveau dans votre manière de regarder votre situation ?
- Quelle est votre prise de conscience, là juste maintenant ?
- Qu'apprenez-vous sur la situation et/ou sur vous à la lueur de notre échange ?

4 – STIMULER LES ACTIONS VERS L'OBJECTIF

- Quelles sont les ressources que vous pouvez mobiliser pour atteindre votre objectif ?
- Quelles sont les options (minimum 3, 10 optimum) à votre disposition pour agir dans votre situation ?
- Sans retenue, ni limite, qu'allez-vous oser faire de différent dans la situation ?
- **De quelle(s) permission(s) avez-vous besoin pour agir dans la situation ?**
- Quels sont les obstacles éventuels ? Comment pouvez-vous les contourner ?
- Et si votre situation/problème était un cadeau ?
- Qu'allez-vous changer/appliquer concrètement ?
- Qu'avez-vous appris/compris dans cette séance ?
- Quelle sera votre première action concrète dans la situation ?
- Quelles seront les 3 prochaines actions ensuite ?
- Quel.le.s seront les conséquences/bénéfices de ces actions ? Après de qui ?

5 – FAIRE PRENDRE LA MESURE DU RESULTAT

- Comment vous sentez-vous à la fin de cette séance ?
- Où en êtes-vous par rapport à votre objectif ?
- Avec quoi repartez-vous concrètement de cette séance ?
- Quelle sera votre première action tout de suite après notre séance ?
- Qu'êtes-vous prêt.e à faire d'ici notre prochaine séance ?
- De quoi pourriez-vous avoir besoin avant de partir ?
- **Le coach vérifie l'état émotionnel et psychologique du client avant qu'il parte**