Coach Efficace

Visitez notre site Internet
www.coaching.qc.ca

Bulletin pour les Leaders ▲ Hiver 2010 ▲ Volume XI, numéro 2

Responsabilité versus faute

Nadine Fortin,
ACC, P.Eng., PMP
Editrice
fortinn@coaching.qc.ca

Le modèle de coaching utilisé lors de la formation offerte aux leaders dans le cadre de notre *Programme Avancé de Communication en Management* présume que le leader et ses collaborateurs partagent la responsabilité pour atteindre des objectifs sur lesquels ils se sont entendus. Il arrive parfois qu'un leader nous partage une situation problématique qui remet en cause cette condition et devant laquelle il se sent impuissant. Dans la majorité des cas, nous arrivons à définir avec le leader des stratégies pour gérer ces situations. Ces situations nous ont amenés à prendre conscience que les leaders ne comprenaient pas toujours la subtile distinction entre la *faute* et la *responsabilité* d'une situation.

Récemment, nous avons été témoin de l'affirmation d'un parfait inconnu dans un endroit public : « C'est le leader qui définit son équipe ». Si notre expérience nous démontre qu'il n'y a pas que de « mauvais » leaders et qu'il existe des employés difficiles, quelque chose nous a interpelés dans cette affirmation. Entre autres, parce qu'elle sous-tend que si un leader est face à une problématique, c'est qu'il a créé des conditions permettant cette situation et qu'il a le pouvoir de mettre en place de nouvelles conditions pour s'en sortir.

Les expressions « C'est notre/votre faute si nous sommes dans cette situation » et « nous sommes responsables de cette situation » peuvent paraître synonymes. Pourtant, la première ne mène nulle part alors que la seconde ouvre des possibilités. La première, c'est l'un contre l'autre, la seconde peut inclure l'autre; la première cherche à avoir raison du passé et la seconde accepte le présent tel qu'il est tout en s'ouvrant aux possibilités de mettre en place de nouvelles conditions gagnantes vers un futur désiré.

Voici un exemple pour illustrer cette distinction. Un leader délègue à un employé l'implantation d'un changement visant à détecter le nombre de pièces défectueuses plus rapidement dans le processus de production, bien avant qu'elles n'arrivent au client. La semaine suivant sa demande, le leader apprend que le nombre de pièces rejetées par le client n'a pas changé. Après un contrôle rapide des opérations, le leader constate que le changement n'a pas été implanté tel qu'il l'avait demandé. La réaction du leader pourrait être l'une des suivantes :

1. Mettre la faute sur l'employé : *Je lui ai pourtant expliqué exactement comment faire, il m'a dit qu'il avait compris, mais comme d'habitude, il n'écoute jamais ce que je lui dis de faire.* Cette réaction risque de causer une perte de confiance, voire même un conflit entre le leader et son employé. Pendant ce temps, l'implantation du changement n'avance pas.
2. Prendre la faute sur lui-même : *C'est ma faute si on a l'air fou aux yeux du client. J'aurais dû mieux lui expliquer, vérifier ce qu'il avait compris, et m'assurer qu'on s'entendait sur un échéancier.* Ou encore, *j'aurais dû le faire moi-même.* Cette réaction consomme une énergie importante par le sentiment de culpabilité qu'elle peut amener, ajoutant ainsi au stress d'une situation déjà difficile.
3. Accepter sa responsabilité de ce qui est et rectifier la situation : *Qu'est-ce qui a manqué dans ma façon de communiquer avec mon employé et qui a fait que je n'ai pas réussi à le mobiliser? Qu'est-ce que je peux faire maintenant et comment aller chercher son aide pour que nous réussissions ensemble*

Nous constatons que cette troisième réaction n'opère pas dans le même registre d'émotions que les deux premières réactions. Elle vise plutôt à trouver une solution, créer des possibilités nouvelles et améliorer la relation entre le leader et l'employé. De plus, par son exemplarité, le leader générera plus de motivation chez l'employé et probablement une responsabilisation de l'employé.

Qu'apprenez-vous sur vos tendances dans votre façon de réagir aux situations adverses? Voici quelques questions à vous poser pour vous aider à accepter la responsabilité de ce qui est : Quels sont les faits? Quelles actions avez-vous posées et présuppositions avez-vous faites qui ont rendu possible la situation dans laquelle vous êtes? Quelles sont à présent les possibilités qui s'offrent à vous?

Programme d'Entraînement à la Télé-Formation (PETF)

Le PETF s'adresse à tous ceux qui souhaitent devenir télé-formateurs certifiés. Le programme vous permettra de concevoir, d'animer et de mettre en marché des télé-classes et télé-conférences de qualité supérieure et d'offrir à vos clients un apprentissage dans leur bureau ou le confort de leur foyer.

Informez-vous!

http://www.coaching.qc.ca/fr/petf/default.asp

Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel (PECP)

Le PECP s'adresse à tous ceux qui veulent devenir coachs professionnels de haut calibre en pratique privée ou à l'interne. Le programme est centré sur la pratique et la discussion et fait appel à l'autodidaxie.

Le PECP conduit à une certification ACTP admise pour les reconnaissances professionnelles de l'ICF.

Pour en savoir plus : http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/pecp.asp

Espace ZEN

« La pire erreur d'un naufragé est de trop espérer et de ne pas agir assez. La survie commence avec l'observation de ce qui est tout près, à sa portée immédiate. »

Yann Martel, L'histoire de Pi

PROGRAMME

Tremplin pour les coachs!

FAITES BONDIR VOS AFFAIRES!

Planifier | Démarrer | Relancer | Développer vos affaires

PROGRAMME COMPLET DE PRÈS DE 3 MOIS

- Diagnostic
- Coaching individuel et de groupe
- Feedback | Requêtes
- Ateliers
- Télé-classes
- Nombreux outils et guide du participant

Information et inscription, **cliquez ici!**

Inscrivez-vous dès maintenant
▪ Début de la prochaine cohorte le **29 mars 2010** ▪

Mission · Vision · Objectifs · Clientèle cible · Positionnement · Revenus · Mise en marché · Stratégies · Nouvelles possibilités · Plan d'action marketing · Réseautage · Image de marque · Confiance et réussite · Prospection · Offre de services · Honoraires · Outils de promotion · Action!

795$
Modalités de paiement offertes par Coaching de gestion

« Excellent investissement ! Je le recommande fortement. » Nicole Aubertin, CGA, ACC

« Professionnalisme.Passion. TREMPLIN a augmenté ma confiance. Je me sens plus outillée pour me mettre en marché. » Danielle Legault

« Un must pour tous les coachs…Toute une expertise et du dynamisme ! Met en action à partir d'outils concrets de qualité. » Nathalie Sibéril, MBA, ACC

Coachs-concepteurs et animateurs
50 ans d'expertise en marketing et communications

Michel Boutin, BAA, ACC | Leitmotiv coaching
Diane Lépine, PCC | Vigie Coaching

Croire en soi

Par Denise Papineau
dpapineau@coaching.qc.ca

Avoir confiance en soi, c'est avoir l'assurance de ses possibilités. Pour faire suite au dernier numéro, j'aborde ici la confiance sous l'angle de celle que l'on s'accorde à soi-même, à ses intuitions, à ses compétences, à son pouvoir, à ses qualités, à son influence… La confiance a le pouvoir de nous mener vers de grandes réalisations. À la condition d'avoir la motivation nécessaire pour aller de l'avant. Si votre vie professionnelle n'arrive plus à vous stimuler, êtes- vous prêt à vous faire confiance pour améliorer votre vie au travail?

D'abord, quelques questions sur votre boulot au quotidien :

- Depuis combien de temps êtes-vous sur le pilote automatique ?
- Quel degré de confort cela vous apporte-t-il ?
- Comment évaluez-vous votre satisfaction face à l'expérience acquise ?
- Sur une échelle de 1 à 10, où se situe votre niveau de motivation ? Et votre niveau d'énergie ?

Si l'on acquiert une aisance et une certaine confiance dans la répétition, il faut se méfier de la redondance perpétuelle qui finit par miner notre intérêt et nos motivations. Une fois les compétences acquises et bien assises, pourquoi ne pas vous faire confiance à nouveau pour faire évoluer la situation?

Comme au théâtre

Accordez-vous du temps pour revoir la situation et innover. Prenez un peu de recul par rapport aux responsabilités quotidiennes. Imaginez-vous au théâtre. Sortez de votre rôle d'acteur et installez-vous au balcon comme spectateur. Le stress est déjà moins présent pour permettre d'observer et d'évaluer l'état des lieux. Vous portez un regard nouveau. Faites confiance à votre jugement et soyez juste pour évaluer les points forts, les points faibles et souligner les occasions à saisir pour améliorer le jeu. Avec toute la discipline et la créativité du metteur en scène, dressez la liste des éléments à revoir et les suggestions qui vous viennent spontanément à l'esprit sans juger, pour le moment.

Vos partenaires de jeu

Se faire confiance, c'est aussi accepter de demander à ses partenaires leur opinion, leur vision et leurs suggestions pour peaufiner le jeu. Chacun a son rôle à jouer, son personnage à améliorer, une performance déterminante pour faire évoluer l'histoire. Reconnaissez leurs qualités et leurs compétences. Récoltez leurs commentaires et leurs recommandations.

S'ouvrir au changement

Se faire confiance, c'est aussi faire face à ses barrières et trouver la force de les surmonter. Malgré tous les stimuli que le changement peut apporter, il entraîne presque toujours de la résistance. Les grands artistes comme les grands visionnaires d'affaires travaillent à franchir leurs barrières, à reculer leurs limites et à agrandir leur champ d'action. Cela demande d'affronter ses peurs et de savoir entrer en scène malgré le trac. Les meilleures performances ne sont pas celles qui se produisent dans le confort. Les plus grands défis permettent d'aller plus loin. Les dangers de l'inconnu sont souvent moins importants que les risques d'un *statu quo* dans un univers connu, mais ennuyant.

L'entracte

Pour revamper votre leadership, vous devez vous soustraire au train-train quotidien. Forcez-vous à déléguer ou à reporter certaines tâches pour vous libérer l'esprit et favoriser la réflexion. Prenez le temps qu'il faut. Profitez de cet entracte pour vous donner des objectifs nouveaux, stimulants, voire séduisants. Rappelez-vous des attributs d'un objectif : il doit être mesurable, réaliste, précis, pertinent et avoir une échéance. Donnez-vous les moyens d'atteindre ces objectifs et cherchez à mettre les ressources nécessaires en place pour réussir. Innovez dans vos solutions. Quand vous observiez la scène du balcon, les idées nouvelles foisonnaient. Laissez-leur la place qu'elles méritent et prenez le temps de les considérer. Dressez-en le pour et le contre. Utilisez-les comme tremplin pour en faire surgir de nouvelles. Vous voulez redonner du punch à votre travail ? Initiez-vous à aborder les choses autrement.

Forcez-vous à déléguer ou à reporter certaines tâches pour vous libérer l'esprit et favoriser la réflexion.

Croire en soi

La vie au travail prend trop de temps et d'espace pour la maintenir ennuyante et sans couleurs. Vous êtes l'acteur principal de votre vie. C'est à vous d'en améliorer le scénario et le suspens. Vous avez le potentiel de créer, de redéfinir les valeurs qui vous animent et qui sont porteuses de sens. Croire en soi et en son étoile sont les premiers pas pour donner à votre vie une nouvelle tournure.

Atelier de développement

Présenté par
Jean-Pierre Bekier ,
Coach professionnel PCC

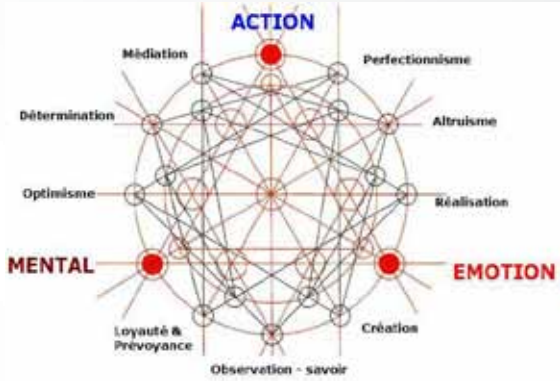
DATES

Québec : 16 et 17 avril 2010
Montréal : 14 et 15 mai 2010

COÛT

Pour les 2 jours : 395 $ +tx
Pour le jour 2 seulement*: 225 $ + tx
(*ne s'applique que si vous avez déjà fait le jour 1)

Comment accéder à mon plein potentiel
par l'Ennéagramme et le coaching



Un regard, porté sur notre passé, nous suggère de nouvelles manières de penser, de nouvelles manières d'agir. Comment mieux s'adapter et se développer dans un monde que l'on sait, naturellement limité ?

Cet atelier dynamique et hors du commun dévoilera l'accès à votre plein potentiel et à vos stratégies de changements pour une meilleure connaissance et réalisation personnelle.

Inscrivez-vous dès maintenant!

Vivre l'excellence par le coaching, l'humanisme, l'amour et ses compétences.

Programme Avancé de Communication en Management (PACM)

Le coaching, un outil essentiel pour développer des leaders exceptionnels!
Découvrez les nombreux bénéfices du coaching de gestion avec nos ateliers pratiques pour gestionnaires.

COMMUNIQUER EN GESTION
Objectif : Remplacer le modèle de communication traditionnel par un modèle mieux adapté aux réalités d'aujourd'hui : leadership personnel et coaching

GÉRER LA PERFORMANCE
Objectif : Intégrer une approche de la communication par le coaching en vue d'accentuer la performance de vos collaborateurs

OPTIMISER L'ÉQUIPE
Objectif : S'entraîner à faire du coaching d'équipe et réussir la consolidation de sa propre équipe

Ce programme s'adresse peut-être à vous?
Prochaines sessions publiques : Printemps 2010
Nos ateliers sont aussi offerts en entreprise.

Pour en savoir plus
http://www.coaching.qc.ca/fr/pecg/default.asp

Accessible gratuitement, *Coach Efficace* est un bulletin périodique publié sur Internet à l'intention des leaders qui pratiquent le coaching.
© Les droits de reproduction sont réservés.
ISSN – 1499-3422

Dépôt légal : février 2010 (BAC et BNQ)
Le genre masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.
Éditrice : Nadine Fortin (fortinn@coaching.qc.ca)
Rédactrice : Denise Papineau (dpapineau@coaching.qc.ca)
Révision linguistique : Mélanie Rivest (mrivest@coaching.qc.ca)

Coaching de gestion inc.
L'Institut pour le Développement du Potentiel Humain

Téléphone : +1 514 735-9333 ou 888 764-3623
Télécopieur : +1 514 735-9333
Courriel : info@coaching.qc.ca
Site Internet : www.coaching.qc.ca