

Dans ce numéro

Êtres de parole 2

Programme d'entraînement à la
télé-formation (PETF) 4

Devenez Coach Professionnel ... 4

Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel Bienvenue aux nouveaux inscrits

Békier, Jean-Pierre, Charenton Le Pont,
France

Boulianne, Sylvain, Drummondville,
Canada

Cohen, Laure, Montréal, Canada

Dubé, Raymonde, Montréal, Canada

Hamel, Sylvie, Montréal, Canada

Laferrrière, Diane, Montréal, Canada

Lachappelle, Yvon, Montréal, Canada

Lavoie, Michel C., Montréal, Canada

Lévesque, Ghislain, Montréal, Canada

Niclaus, Donald, Bruxelles, Belgique

Samson, Carole, Montréal, Canada

Parole de coach

**Aucun coach ne peut mériter
le respect de ses clients, et
encore moins des références,
à moins qu'il ne livre ce qu'il
a dit qu'il livrerait.**

En coaching, un langage puissant est un langage efficace

Par Jean-Pierre Fortin,
coach

Être efficace comme coach

Parce que le coaching prend sa véritable dimension dans un entretien, les mots doivent avoir un sens précis si l'on veut avoir de l'impact auprès d'un client ou d'un collaborateur. Le coach doit être capable de l'orienter vers l'amélioration. Il doit susciter l'action pour lui faire atteindre des buts plus rapidement et plus efficacement. Le coach doit lancer des défis, aider à surmonter les difficultés, inciter à la transformation ou au développement. Un langage puissant constitue la clé pour faire émerger efficacement des possibilités nouvelles pour le client.

Un langage puissant

Fondamentalement, l'intention du coach est à la base de l'efficacité de son langage. Il est certain que si le coach veut « décider » à la place du coaché, le langage s'en ressent. C'est seulement parce qu'il est animé d'une intention d'aider son coaché à voir ce que lui, comme coach, parvient à voir, que son langage est vraiment efficace.

Utiliser un langage puissant consiste à faire usage de mots qui ont pour effet de susciter

Suite en page 2



Êtres de



parole

Parce qu'ils sont appelés à parler peu, les coachs et les gestionnaires qui font du coaching doivent parler droit et juste. L'auteure nous fait partager sa vision de la parole. Elle nous fait prendre conscience de l'intention derrière la parole et nous donne des clés pour une parole réussie.

Par Safi Villeneuve,
formatrice en communication orale

Quelqu'un parle

Chaque fois qu'un être humain s'engage à parler, il ou elle met en branle un processus extraordinairement puissant impliquant à la fois le corps et le cerveau qui lui permet de créer, à partir du connu, du nouveau.

Chaque phrase prononcée est unique par son ton, son phrasé, sa respiration, son rythme, son tonus. Bien que les mots choisis soient déjà connus, donnés par la langue, leur agencement et leur prononciation sont particuliers, inspirés, personnels. Si vous vous entraînez à bien écouter, vous remarquerez jusqu'à quel point toute parole, même apprise, est toujours un pur produit de l'instant présent, une improvisation, un dialogue avec les milliers de possibles vécus par une personne unique.

Lorsque quelqu'un parle, j'entends quelqu'un dire. Ce qui est dit n'est pas tout le message, la personne parlante faisant aussi partie du message. Son corps, ses gestes, sa voix portent, confirment, développent ou contredisent ce qui s'exprime. Notre conditionnement d'humain nous a appris à percevoir et à reconnaître les messages oraux comme des ensembles « mot-personne ».

Parler, c'est agir au service d'une intention

Une parole est une action déclenchée par un stimulus dans l'environnement, dans l'esprit ou même dans le corps de la personne. Avant même d'ouvrir la bouche, chaque personne mobilise ses ressources intérieures (au minimum, son air et son

vocabulaire; au maximum, elle mobilise son être entier, incluant sa vulnérabilité et sa spiritualité). Elle déploiera ses ressources de parole au service d'une intention formulée au moment du déclenchement du stimulus.

Par exemple : J'assiste à une réunion et un collègue fait un rapport important sur un sujet que je connais. Tout à coup, une des informations frappe mon attention. J'ai une réaction émotive muette : inquiétude, doute, surprise, contrariété, quelque chose du genre. Je me réfère intérieurement aux informations que je possède déjà sur le sujet et je compare avec la nouvelle information. À ce moment se formule en moi une intention : soit je veux poser une question pour vérifier si j'ai bien compris, ou alors je veux protester, ou encore je veux attirer l'attention du groupe sur les informations que je possède. Cette intention m'appartient. Je la choisis et elle se formule en moi. Une fois qu'elle s'est formulée à l'intérieur de moi, elle ne peut que se réaliser, surtout si je prends la parole. Elle peut évidemment être plus ou moins appropriée - d'où l'importance de la vision stratégique de toutes

Suite de la page 1

une introspection, d'activer la motivation et d'accentuer l'énergie pour l'action. Lorsque le coach utilise un langage direct, limpide et transparent, dépourvu de jugements, empreint de compréhension et de compassion, il provoque une prise de conscience, parfois confortable, parfois inconfortable.

C'est parce qu'une perspective nouvelle monte à la surface de la conscience que le coaché arrive à voir des vérités nouvelles et des possibilités nouvelles. C'est en allant sans détour au cœur des enjeux que le coach amène son coaché à voir ce qui manque pour réussir ce qu'il veut accomplir. Nous savons qu'un entretien de coaching est différent d'une conversation ordinaire avec quiconque. On sait aussi que l'on est dans un entretien de coaching quand la puissance du langage accroît le niveau de conscience. Le langage puissant est direct, sans redondance, dépouillé de précaution oratoire tout en demeurant respectueux, pratiquement définitif. Le principal critère de la puissance du langage est la vérité, c'est-à-dire ce que le coach perçoit de la réalité exprimé avec franchise et sincérité.

À propos de la vérité

D'une façon générale, les gens ne sont pas habitués à dire ou à entendre la vérité. L'environnement est souvent peu propice à créer une relation dans laquelle la vérité peut être exprimée librement. Pour un coach, dire la vérité c'est notamment :

- Faire voir quelque chose que l'autre n'arrive pas à voir.
- Faire comprendre quelque chose que l'autre n'admet pas.
- Attirer l'attention sur une discordance entre ce que l'autre dit et ce qu'il fait.

Dire la vérité n'est surtout pas affirmer sans délicatesse quelque chose qui peut blesser ou insulter le coaché. Ce n'est pas non plus lancer « une grenade » pour voir quel effet cela peut avoir sur le coaché. Une relation de coaching s'appuie non seulement sur la confiance, sur l'honnêteté et sur l'intégrité, mais également sur une intention d'aider sincèrement l'autre avec bienveillance.

Avant même d'ouvrir la bouche, chaque personne mobilise ses ressources intérieures. Elle déploiera ses ressources de parole au service d'une intention formulée au moment du déclenchement du stimulus.



les intentions possibles, - mais chose certaine, elle va imprégner mon ton de voix lorsque je vais parler, peu importe le soin que je prendrai pour choisir mes mots. Tout cela se passe la plupart du temps inconsciemment.

Toute parole est une action. Toute action se déploie au service d'une intention. Toute intention se réalise par l'action appropriée. Une intention inconsciente se réalise inconsciemment par le biais d'actions inconscientes, insatisfaisantes et potentiellement nuisibles pour la santé. Les problèmes de voix se situent à ce niveau. Les actions inconscientes usent l'appareil phonatoire.

Une intention consciente se réalise consciemment par le biais d'actions conscientes, satisfaisantes et nourrissantes pour la santé. Les solutions aux problèmes de voix se situent à

ce niveau. Les actions conscientes ravivent l'appareil phonatoire.

Une *intention inconsciente* se situe généralement au niveau des émotions liées à la peur de perdre : attaque, défense, mépris, ressentiment, obsession, contrôle, compétition, séduction.

Une *intention consciente* se situe généralement au niveau des émotions liées à l'acceptation du risque de perdre : combativité, désir, affirmation, partage, amour, détachement.

Pour reprendre l'exemple de la réunion, si je choisis inconsciemment mon intention, je prendrai la parole soit pour compétitionner mon collègue, l'attaquer ou le discréditer. Si je choisis consciemment mon intention, je prendrai la parole pour affirmer l'importance des autres informations que je possède ou pour les partager si je comprends que mon

collègue ne les connaît pas encore. Parmi toutes ces alternatives, j'aurais pu prononcer exactement les mêmes mots.

Avoir de l'effet

Pour qu'une parole ait de l'effet sur l'autre, il faut simplement qu'elle ait un effet sur la personne qui parle. Comment intéresser, animer, informer, persuader, diriger quelqu'un si cela ne m'intéresse pas, ne m'anime pas, ne m'informe pas, ne me persuade pas, ne me dirige pas, moi?

Il me faut accepter de redevenir sensible aux mots à mesure que je les prononce. C'est la sensibilité de mon être qui me permet d'augmenter l'effet des mots sur moi et, par le fait même, sur les autres. Sensibilité ne signifie pas sensiblerie ou dramatisation. Sensibilité veut dire contact avec la réalité subjective. De ce contact jaillissent spontanément la justesse, la précision, l'habileté, l'adaptation, la pertinence, l'efficacité puisque ma réalité subjective me permet de vérifier en temps réel l'état et le degré de cet effet tant souhaité.

La réalité subjective est évidemment incarnée. Mon être sensible est dans mon corps. Mon éducation et ma culture ont conditionné ma sensibilité, mais mon corps continue d'être sensible au présent, à la nouveauté, au plaisir. Je ne peux apprendre ou réapprendre l'art performatif de la parole qu'en abordant mon corps. Ce faisant, j'ouvre toutes les portes du succès à ma parole.

COACHING



DE GESTION INC.

COACHING DE GESTION INC et SES PARTENAIRES

Programme d'Entraînement au Coaching pour Gestionnaires
Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel
Programme d'Entraînement à la Télé-Formation
Coaching d'Affaires Personnalisé

(450) 649-5505 ou 1-888-764-3623

www.coaching.qc.ca
Membre de WABC et ICF

À Montréal :
Sylvain Darche – (450) 670-2037

À Québec :
Groupe Conseil Or – (418) 836-5160
www.optionresultats.com

À Ottawa :
Cirrus Research Associates – (613) 834-2888

À Zurich :
Créa Business Services – 41-1-786 48 84



Êtes-vous professionnel, gestionnaire, retraité ?

Voulez-vous donner une nouvelle dimension à votre carrière ?

Voulez-vous être au cœur de la réussite des autres ?

DEVENEZ COACH PROFESSIONNEL

Participez à une télé-classe gratuite et posez toutes vos questions.

- le 11 mars à 13 : 00 (Montréal) 19 : 00 (Paris)
- le 11 mars à 19 : 00 (Montréal)
- le 15 avril à 13 :00 (Montréal) 19 :00 (Paris)
- le 15 avril à 19 :00 (Montréal)
- le 27 mai à 13 :00 (Montréal) 19 :00 (Paris)
- le 27 mai à 19 :00 (Montréal)

Apprenez-en davantage sur notre

Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel

en visitant notre site Internet au www.coaching.qc.ca

PROGRAMME D'ENTRAÎNEMENT À LA TÉLÉ-FORMATION (PETF)

Le Programme d'Entraînement à la Télé-Formation vous propose d'acquérir les habiletés qui vous permettront de concevoir, animer et mettre en marché des télé-classes de qualité supérieure.

La formation par téléphone vous permet d'offrir à vos clients

Un apprentissage directement dans leur bureau ou dans le confort de leur foyer

Participez à un télé-classe gratuite et posez toutes les questions que vous voulez sur

LA TÉLÉ-FORMATION

Le 18 mars 2003 à 19 :00

Inscrivez-vous en communiquant avec nous
450-649-5505 ou 1-888-764-3623
info@coaching.qc.ca

Programme 2002-2003 des Télé-conférences du mois

| DATE | SUJET | CONFÉRENCIER |
|---------------|--|---|
| 14 avril 2003 | Gérer la motivation sans manipulation | Guy Tassé, consultant et formateur, Groupe Conseil OR |
| 26 mai 2003 | Équilibrer sa vie | Serge Labelle, coach et ex-entraîneur Équipe Canada |
| 16 juin 2003 | Le leadership au quotidien | Jean-François Normand, Directeur, Gestion stratégique des actifs, Bombardier Transport. |

INTERNATIONAL COACH FEDERATION

Conférence Européenne – Stresa (Italie) – 7 au 10 mai 2003

Conférence Internationale – Denver, Colorado (USA) – 13 au 15 novembre 2003

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 : mars 2003 (BNC et BNQ)

Le genre masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Éditeur : Jean-Pierre Fortin

Révision linguistique : Mélanie Rivest

Gestion : Michèle Fortin (info@coaching.qc.ca)

COACHING  DE GESTION INC.

37, Place de la Rochelle, Sainte-Julie (Qc) Canada, J0L 2S0
Téléphone : (450) 649-5505 ou 1-888-764-3623
Télécopieur : (450) 649-6372
Courriel : info@coaching.qc.ca
Site Internet : www.coaching.qc.ca