



« Le coaching est un processus d'accompagnement au changement d'une personne ou d'une entité (une entreprise par exemple) dans le but d'atteindre un objectif précis et qui permet de développer les potentiels et de dépasser les blocages et les limitations pour plus de performance, tout en donnant un sens à son action. »

## Pourquoi et comment le coaching peut répondre à des besoins bien réels

On en parle de plus en plus dans le monde de l'entreprise. Mais qu'est-ce que le coaching exactement ? Laurent Gajac nous livre le premier article d'une série permettant de comprendre cet outil et de savoir s'en servir.

Par Laurent Gajac (\*)  
contact@conseiletservices.fr

C'est grâce aux participants à mes formations et à mes clients en coaching que j'ai décidé d'écrire une série d'articles et de l'offrir au plus grand nombre. Pourquoi ? Parce qu'il y a tellement de questions, de manque de clarté et une variété d'offres si grande dans le monde du « coaching » qu'il m'a semblé très important et nécessaire de pouvoir, à ma manière, participer à clarifier tout cela, sans prétention, dans un but d'information.

On entend tellement tout et n'importe quoi actuellement sur le coaching qu'il est primordial d'informer afin que les personnes intéressées sachent bien de quoi il s'agit et de quoi il ne s'agit pas, et vers qui se tourner pour faire appel à un

coach avec un minimum de professionnalisme et d'efficacité.

Dans cette série vous découvrirez :

- Une définition du coaching et du métier de coach ;
- Les différents types de coaching et les applications du coaching ;
- Les principaux outils utilisés par les coaches et les types de formation au coaching en France ;
- Les principales fédérations professionnelles actuellement en France.

Tout cela n'est évidemment que mon propre point de vue, en tant que coach certifié intervenant dans les entreprises et avec des particuliers et dirigeant un centre de formation qui enseigne les outils que sont la PNL, la neuro-sémantique, la process communication, etc. à de nombreux coaches en exercice ou en cours de formation...

(www.conseiletservices.fr).

### DÉFINITION DU COACHING

vu de ma fenêtre, le coaching est « un processus d'accompagnement au changement d'une personne ou d'une entité

(une entreprise par exemple) dans le but d'atteindre un objectif précis et qui permet de développer les potentiels et de dépasser les blocages et les limitations pour plus de performance, tout en donnant un sens à son action ». Définition un peu longue, me direz-vous, mais qui se doit d'être complète... Le coaching est donc un accompagnement : on commence à un point de départ (la situation actuelle), là où l'on coince ou lorsqu'on veut trouver des moyens d'améliorer une situation déjà « correcte ». Ensuite, il faut définir là où l'on veut se rendre : un objectif précis, défini d'une certaine manière (les critères de formulation efficace d'un objectif) et qui permette de savoir ce qu'on veut obtenir. Une fois le point de départ et le point d'arrivée identifiés, reste à voir maintenant précisément ce qui bloque, ce qui empêche d'avancer (et qui fait qu'on fait appel à un coach) et ce dont on aurait besoin pour réussir à avancer. Puis, l'accompagnement amène le coaché à avancer vers son objectif, progressivement, au fil des sessions de coaching.

Le coach ne donne pas de réponses, de formules ou de solutions toutes faites !

## MANAGEMENT

Il y a donc dans le coaching : de la communication (bien communiquer avec le client, comprendre son fonctionnement à travers sa communication, poser des questions précises et utiles, reformuler, être à l'écoute active, etc.), de la psychologie (connaître, comprendre et savoir utiliser le fonctionnement des pensées, des émotions, des comportements, etc.) et du changement (le coach doit savoir co-créer, guider et accompagner le changement).

### QUELLES DIFFÉRENCES AVEC LA PSYCHO-THÉRAPIE, LE CONSEIL ET LA FORMATION ?

Le coach s'intéresse au temps présent et va vers le futur. Il aide une personne à résoudre des difficultés et/ou à devenir plus performante, à utiliser mieux son potentiel vers un résultat et un objectif précis. Le coach ne va donc pas travailler avec son client sur des traumatismes issus du passé véhiculant une souffrance, mais s'adresse à des personnes qui cherchent du « plus » et non pas à se « réparer » ou se « reconstruire ». Ici, on est dans le domaine de la thérapie.

Évidemment, tout cela est subjectif et seuls l'expérience et le professionnalisme du coach (normalement bien formé !) pourront permettre à un moment de dire : « Non, votre demande relève de la thérapie, je dois vous orienter vers un thérapeute », lorsqu'il jugera que c'est nécessaire, pour le bien de la personne, évidemment.

Par rapport au conseil, le coaching est différent car le coach ne donne pas son avis, son point de vue, son jugement, et encore moins ses recommandations et solutions... Principalement, il reformule



[\*] Laurent Gajac

Fondateur et directeur de CONSEIL & services, premier centre de formation en développement personnel de l'océan

Indien, basé à La Réunion, Laurent Gajac intervient comme consultant, médiateur, coach certifié et formateur.

Il conçoit et anime des sessions innovantes destinées aux entreprises, essentiellement sur les thèmes de la santé, du développement personnel, de la communication professionnelle et sur l'accompagnement humain au changement. E-mail : [contact@conseilet-services.fr](mailto:contact@conseilet-services.fr) - blog : <http://conseilet-services.fr/>



Stockphoto/Le Moai Olivier

« il faut définir là où l'on veut se rendre : un objectif précis, défini d'une certaine manière (les critères de formulation efficace d'un objectif) et qui permette de savoir ce qu'on veut obtenir. »

et pose des questions pour amener des prises de conscience et des changements. J'insiste bien là dessus car c'est important et, souvent, les néophytes pensent que le coach sait tout et qu'il va dire quoi faire : un coach ne donne jamais de conseils, ni de recettes miracles ! Si un soi-disant « coach » fait cela avec vous et sait mieux que vous-même ce qui est bon pour vous et ce que vous devriez faire, alors dites-lui que c'est un conseiller ou un consultant et que vous allez chercher un autre (vrai) coach !

### SACHEZ QUE L'EXPERT DE VOUS-MÊMES, C'EST VOUS !

Au contraire de la formation, le coach ne transmet pas de savoir-faire ni de compétences, il aide la personne à trouver en elle-même les ressources pour développer son potentiel, mais ne prend jamais le rôle de formateur ou de « celui qui sait ».

Le coach, dans sa « position basse », se met au service du client et « ne sait pas ». Il questionne pour découvrir comment fonctionne le client et comment l'aider à avancer, mais reste dans la neutralité, le non-jugement, le soutien inconditionnel et la bienveillance.

Le métier de coach est un métier émergent et je pense qu'il a de l'avenir. Notre société a de plus en plus besoin de métiers

dans le domaine du service à la personne, de l'accompagnement et de la relation d'aide. Dans un monde où il nous est imposé de plus en plus d'être performant, de gérer de nombreuses choses simultanément et d'être en permanence actif, se faire accompagner par un coach répond à de nombreuses problématiques actuelles en permettant des résultats concrets et pragmatiques. Le coaché trouvera un moyen de s'exprimer, de prendre du recul sur sa situation, de prendre conscience de son fonctionnement, d'effectuer des changements et d'obtenir des résultats positifs pour améliorer sa vie personnelle ou professionnelle. Il trouvera non seulement plus d'efficacité et de performance, mais aussi plus de sens à sa vie et à son action.

Le coaching, pour être efficace, ne s'attache pas seulement à la performance, mais aussi au sens de l'action et aux intentions qui nous poussent à agir et à désirer atteindre nos objectifs. Dans notre société actuelle, la question du sens est d'autant plus importante : perte de sens implique stress, inefficacité, doute, procrastination ou épuisement professionnel. Combien de collègues voyez-vous aller travailler « à reculons » le lundi et espérer le vendredi pour partir en week-end, parce que leur métier ne les motive plus, parce qu'ils n'y trouvent plus de sens, parce que leur management leur paraît insensé, etc. L'être humain a besoin de trouver du sens dans ce qu'il fait pour s'accomplir. Le coaching est un vecteur important pour trouver ou retrouver du sens dans nos actions, dans une dynamique de performance et d'alignement entre nos comportements et nos valeurs fondamentales.

Le coach doit être formé sérieusement, c'est-à-dire avoir une certaine expérience professionnelle et personnelle de la relation humaine, mais aussi une solide formation au processus de coaching et d'accompagnement, ainsi qu'à des méthodes et outils. Il doit être un « expert du changement ». C'est-à-dire que l'expertise du coach n'est pas un domaine en particulier, mais plutôt le changement et les processus qui facilitent le changement. On peut dire que le coach est un « agent du changement », un « catalyseur du changement ».

Dans notre prochain numéro : les différents types de coaching.