

# Les principaux outils utilisés en coaching

Voici un aperçu des outils les plus couramment utilisés... La liste est évidemment non exhaustive, tellement les approches et les outils se révèlent nombreux actuellement.

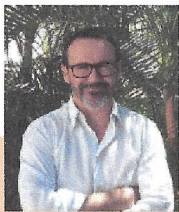
Par Laurent Gajac (\*)  
contact@conseiletservices.fr

## L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'analyse transactionnelle (AT) est une théorie de la personnalité et de la communication. Elle s'intéresse aux « états du moi » (parent, adulte, enfant) et étudie les phénomènes psychiques à travers les échanges relationnels, appelés « transactions ». Cette théorie a été fondée par Éric Berne, médecin psychiatre américain, dans les années 1950 à 1970. L'analyse transactionnelle permet de comprendre les interactions entre les différents individus, que ce soit entre deux personnes ou dans un groupe. Elle propose des grilles de lecture pour la compréhension des problèmes relationnels ainsi que des modalités d'intervention pour résoudre ces problèmes. C'est un outil très utilisé par les coachs comme grille d'analyse et comme outil d'évolution personnelle à proposer au coaché.

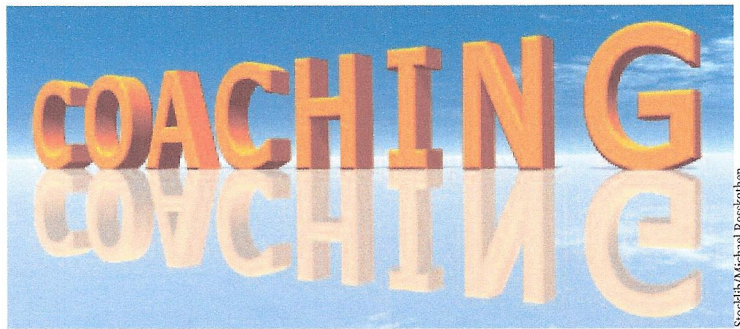
## LA PNL (PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE)

La PNL est une méthode connue et utilisée dans le monde entier dans les domaines de la communication, des ressources humaines et du développement personnel. De nombreux coachs l'utilisent comme outil principal et comme modèle de



(\*) 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@conseiletservices.fr - blog : <http://conseiletservices.fr/>



Stocklib/Michael Koskrohen

communication. Initialement utilisée pour la thérapie par ses créateurs, elle s'est répandue à tous les domaines d'application, tellement ses modèles, concepts et outils se révèlent efficaces pour l'être humain.

\* **Programmation** : Il y a une analogie entre l'informatique et le fonctionnement du cerveau. Un programme fonctionne selon des séquences qui ont été enregistrées, de même que notre cerveau fonctionne selon des séquences qui ont été apprises et mémorisées.

\* **Neuro** : Le support de ces apprentissages se fait par des chaînes de connexions entre les neurones. Toute émotion, toute pensée se manifeste par une intense activité nerveuse et cérébrale.

\* **Linguistique** : Le langage est le code de la pensée et l'étude du langage nous permet de comprendre comment se mettent en place et se déroulent nos programmes, comment nous structurons et créons notre réalité, à partir de nos paroles et de nos pensées.

La PNL est née dans les années 70 en Californie, à l'initiative de deux jeunes chercheurs universitaires, John Grinder (docteur en linguistique) et Richard Bandler (docteur en informatique), passionnés par le thème de l'excellence. La PNL propose des outils de communication et de changement qui permettent de communiquer avec efficacité, de comprendre son fonctionnement et celui des autres, d'améliorer son efficacité personnelle, d'éliminer ses comportements limitants et pensées limitantes et de travailler de manière plus efficace...

## LA NEURO-SÉMANTIQUE

La neuro-sémantique est un outil novateur ultra-performant pour développer les

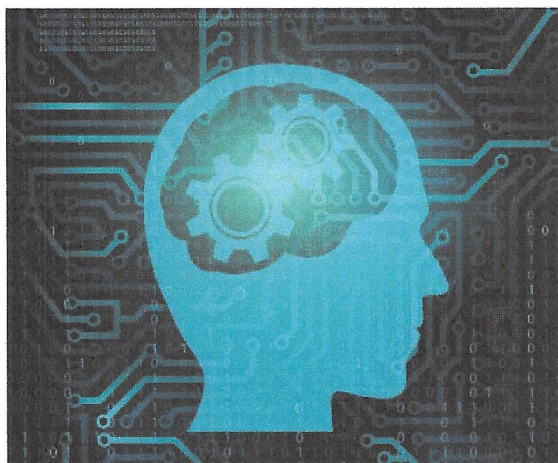
potentiels humains. Encore peu connue en Europe, c'est une des méthodes les plus novatrices en terme d'efficacité personnelle et professionnelle, c'est une extension récente de la PNL. Une méthode développée dans plus de 47 pays et utilisée par de nombreux coachs et consultants, en particulier dans le monde anglophone. La neuro-sémantique est née des travaux du chercheur américain Michael Hall, Ph.D., docteur en psychologie, qui, en 1994, en tant qu'enseignant et chercheur passionné de PNL et de sémantique générale utilisa la nature autoréflexive de la conscience pour la modélisation d'états. Basée sur les sciences cognitives, la linguistique, les neurosciences, la psychologie cognitive, la sémantique générale et la PNL, elle offre un ensemble de modèles et de techniques puissantes pour optimiser le développement des potentiels humains. Malgré une appellation un peu « barbare », c'est une méthode humaniste de développement personnel qui engage à la fois le corps et l'esprit :

\* Le terme « *sémantique* » se rapporte au sens. Ce sont nos interprétations du monde, les significations que l'on attribue aux choses, c'est-à-dire le sens qu'on donne aux événements, aux autres ou à nous-même qui déterminent notre manière de penser, de ressentir et ainsi de nous comporter.

\* Le terme « *neuro* » (neurologie) se rapporte au corps et à la performance. C'est dans notre corps que se manifestent nos interprétations du monde, à travers nos émotions. Des émotions qui nous mettent en action, parfois pour des comportements productifs, parfois contre-productifs.

Michael Hall, dans ses recherches, a découvert ainsi comment fonctionnent les plus hauts niveaux de la conscience.

## MANAGEMENT



**La PNL**  
(Programmation neuro-linguistique) part du principe qu'il y a une analogie entre l'informatique et le fonctionnement du cerveau..

C'est ce qui a donné naissance au modèle des méta-états, le cœur de la neuro-sémiotique. Le modèle des méta-états décrit les plus hauts niveaux de la conscience qui génèrent nos manières de penser, de ressentir, de parler et d'agir. Des applications directes sont possibles en :

- **Communication** : communication interpersonnelle, communication de groupe, prise de parole en public, influence, persuasion, marketing, vente, etc.
- **Développement personnel** : développer sa confiance en soi, une estime de soi inconsciente, gérer les traumatismes, transformer les émotions négatives, dépasser ses peurs, gérer les critiques, ne plus avoir peur du jugement, de l'échec, etc.
- **Coaching, thérapie** : outils de coaching individuel personnel ou professionnel, outils de psychothérapie, outils de consulting, etc.
- **Entrepreneuriat, prospérité** : améliorer son mental d'entrepreneur, oser prendre des risques, appliquer ses bonnes idées, passer à l'action, etc.
- **Santé** : développer la vitalité, gérer le stress, perdre du poids (gérer les compulsions alimentaires), etc.

### LA PROCESS COMMUNICATION OU « PROCESS COM »

La process communication est un outil de communication basé sur différents types de personnalité : compréhension de sa personnalité et de celles des autres pour mieux communiquer et manager... Selon Taibi Kahler, son fondateur, il existe six types de personnalités, chaque personnalité ayant un fonctionnement et des besoins spécifiques. Avoir cette

connaissance permet de mieux communiquer selon le type de fonctionnement de son interlocuteur. Évidemment, attention aux projections et à ne pas « *mettre les gens dans une boîte* » ou à ne pas « *coller une étiquette* » aux autres.

- **Type empathique** - Question existentielle : « *Suis-je aimable ?* » Besoin de reconnaissance sur sa personne ;
- **Type travaillomane** - Question existentielle : « *Suis-je compétent ?* » Besoin de reconnaissance de ses compétences et de la qualité de son travail ;
- **Type persévérant** - Question existentielle : « *Suis-je digne de confiance ?* » Besoin de reconnaissance de ses convictions et de son éthique ;
- **Type rêveur** - Question existentielle : « *Suis-je voulu ?* » Besoin de solitude ;
- **Type promoteur** - Question existentielle : « *Suis-je vivant ?* » Besoin d'excitation ;
- **Type rebelle** - Question existentielle : « *Suis-je acceptable ?* » Besoin de contacts et d'échanges positifs avec les autres pour répondre à cette question. Évidemment, ce ne sont ici que des grandes catégories, se former à cet outil permet d'en connaître et comprendre les détails et subtilités. Cet outil est assez utilisé en coaching et beaucoup en management. Nous ne correspondons pas seulement à l'un de ces types de personnalité, mais nous avons en chacun de nous un peu de toutes ces personnalités qui s'expriment de manière plus ou moins prononcée selon les contextes et les situations de la vie et selon le niveau de stress d'une situation donnée.

### L'ENNÉAGRAMME

L'ennéagramme est un modèle de la structure de la personnalité humaine. Il propose un classement des types de personnalités en neuf catégories. Cet outil permet de reconnaître son type de fonctionnement parmi ces catégories et ainsi de mieux comprendre notre manière de penser, de ressentir les émotions et de nous comporter et d'anticiper les réactions des autres. Évidemment, comme tout modèle descriptif et abordant le sujet des « *types de personnalités* », l'objectif n'est pas de mettre les autres « *dans une boîte* » et de les enfermer dans une projection qu'on considère comme « *leur fonctionnement* », mais de faciliter la compréhension des autres afin de mieux communiquer avec eux et d'améliorer la qualité des

échanges. C'est un outil de diagnostic, de communication et de changement parfois utilisé en coaching qui peut compléter les autres outils que possède le coach et se révéler très intéressant dans certaines situations.

D'après le site [www.enneagramme.com](http://www.enneagramme.com), voici les neuf catégories de personnalités :

- Type 1 : Je suis droit, je suis travailleur
- Type 2 : J'aime, j'aide
- Type 3 : Je réussis, je suis efficace
- Type 4 : Je suis différent, je suis sensible
- Type 5 : Je sais, je comprends
- Type 6 : Je suis loyal, je fais mon devoir
- Type 7 : Je suis optimiste, je suis heureux
- Type 8 : Je suis fort, je suis juste
- Type 9 : Je suis bien, calme, facile à vivre

### LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

La Communication non violente (CNV) a été créée dans les années 70 par Marshall Rosenberg. C'est un modèle de communication basé sur l'empathie et les besoins humains. Ses outils permettent de communiquer en respectant ses propres besoins et ceux de nos interlocuteurs, de manière à favoriser une communication saine, faite d'empathie et de bienveillance plutôt qu'une communication conflictuelle. Elle permet une communication authentique libérée de croyances limitantes, de nos jugements négatifs et de nos états émotionnels négatifs. La CNV se base sur des types de questionnement et de fonctionnement à appliquer lors de nos échanges pour prendre le recul nécessaire et obtenir une vision objective de la situation afin de communiquer de manière authentique et non violente. Elle procure des outils pratiques qui deviennent des automatismes dans notre manière de communiquer, pour notre bien et celui de nos interlocuteurs.

### LA PSYCHANALYSE

Certains coaches pratiquent ce qu'ils appellent le « *coaching analytique* » et se basent fortement sur les modèles, concepts et outils de la psychanalyse, que ce soit selon Freud, Lacan, etc. C'est une autre manière de coacher qui correspond à une certaine demande et à certains besoins.

*À suivre : les différents types de formation professionnelle au métier de coach.*