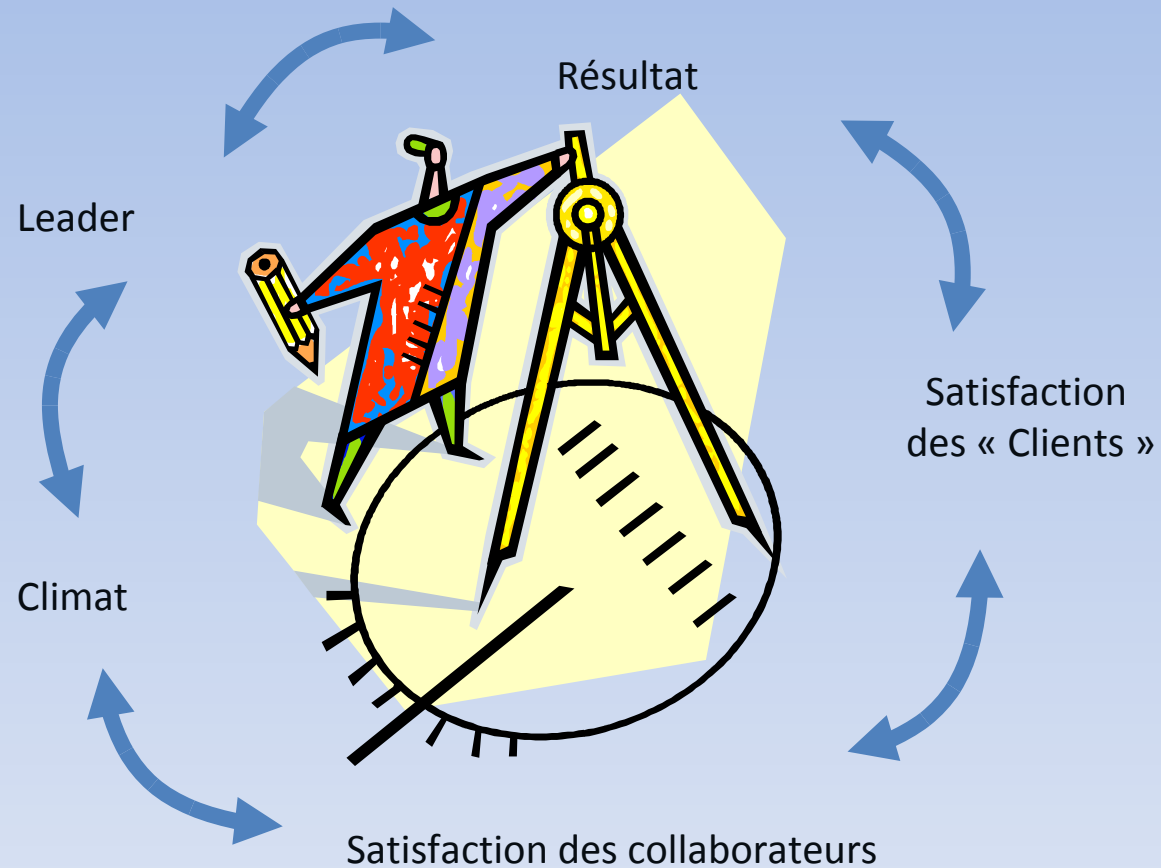


Le Manager Coach

Faire progresser son Management
par les apports du Coaching

Moncef **NOUR,**
Consultant indépendant en Système d'information.

Le Manager Coach



Le manager: actions et rôles

- **II/ Elle**

- dirige, ordonne,
- décide, hiérarchise, fixe les priorités,
- prévoit, reporte,
- s'adapte à la conjoncture,
- anime, développe les qualités de son équipe,
- organise les communications...

- **Leader**

- Etablir/ suivre une stratégie
- Déléguer
- organiser et encadrer
- motiver / sanctionner

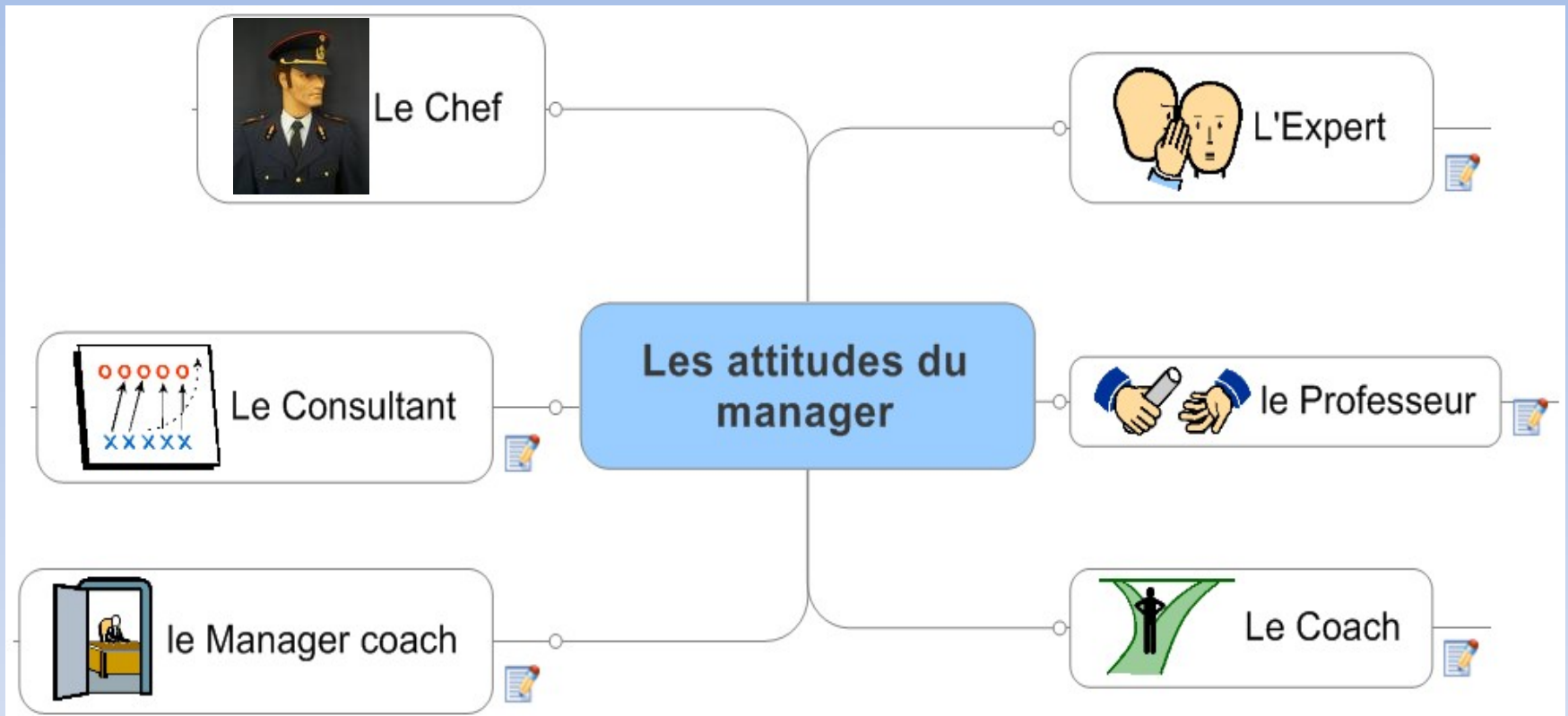
- **Gestionnaire**

- Humaines
- Financières
- Techniques

- **Communicant**

- Interne (Vertical/Transfonctionnel)
- Externe vis clients/ prospects, prescripteurs...

Quelle répartition ?



Le coach d'entreprise

Le Coach est un facilitateur de décision, un accompagnateur de changement, de nouveaux possibles ou bien encore un accoucheur d'idées et de projets,

- **Il facilite l'apprentissage par l'expérience** des savoir-faire et de nouveaux comportements plus efficaces (savoir être).
- Il ou elle travaille avec les forces humaines ou organisationnelles de l'entreprise pour **faire éclore de nouvelles énergies, donner du sens, dessiner des visions et générer les résultats désirés.**
- **Formé et certifié**, il a acquis les compétences nécessaires à la pratique fiable et performante du coaching en entreprise, sur les plans théorique, méthodologique, comportemental et déontologique. Respectueux de l'autre, il se fait superviser dans sa pratique.
- Il / Elle intervient avec engagement et ouverture, pour **autoriser les changements d'angle de vue, faire émerger de nouvelles solutions, installer les fondations d'un changement durable, particulièrement dans les comportements**

Coaching et Coach : une pratique "miroir"

- Une vue globale
 - Individuel : Accompagnement d'un manager favorisant l'optimisation de ses atouts humains et professionnels pour un meilleur exercice de ses responsabilités au sein de l'entreprise.
 - Coaching d'équipe : Accompagnement d'une équipe dans sa réflexion, son fonctionnement, sa prise de décision et ses actions pour gagner en autonomie, confort, performance et cohérence.



Le Manager : Expert, Coach ou Mentor...

- recruter
- Former / faire grandir
- animer
- évaluer
- faire tenir ses objectifs
- organiser
- contrôler
- reconnaître
- changement → «Il faut que...»

- domaine du technique
- aspect hiérarchique
- évaluation
- relatif à l'activité
- obligation de résultats

- rendre autonome
- Accompagner / aider à franchir les étapes
- questionner/reformuler faire «accoucher »
- se dépasser
- relation ouverte → modulation de l'objectif
- énergiser
- apporter un angle de vue différent
- éclairer son « point aveugle »
- changement → «Comment vas-tu faire...?»

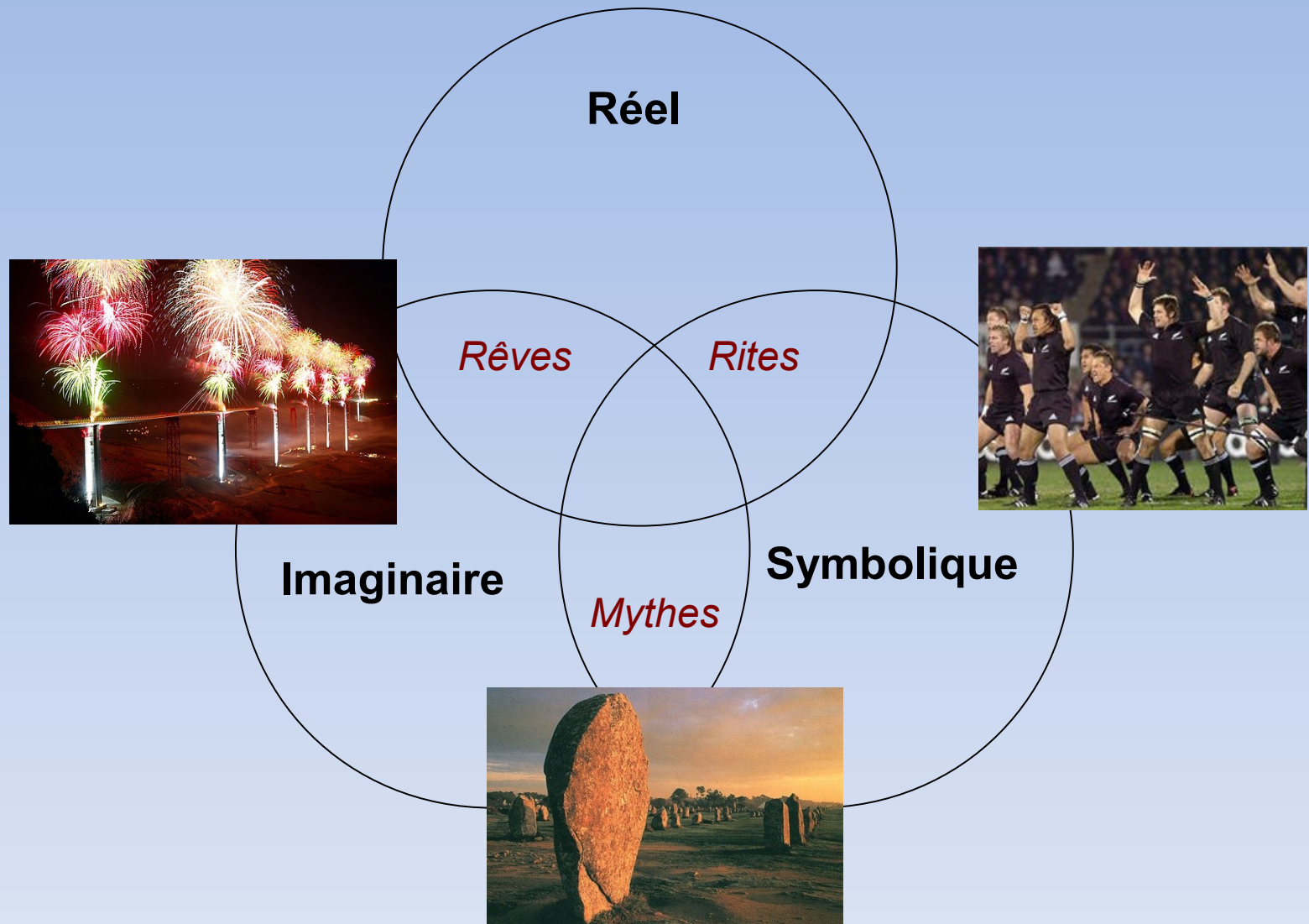
- domaine du comportemental
- absence de lien hiérarchique
- absence de jugement
- relatif à l'intimité (relation de confiance)
- obligation de moyens

Le Manager Coach

- Est un observateur averti
- Communique
- (se) fait confiance
- (se) contrôle
- Alterne les postures
- Equilibre ses
 - Savoir Faire
 - Savoir Faire Faire
 - Savoir Etre

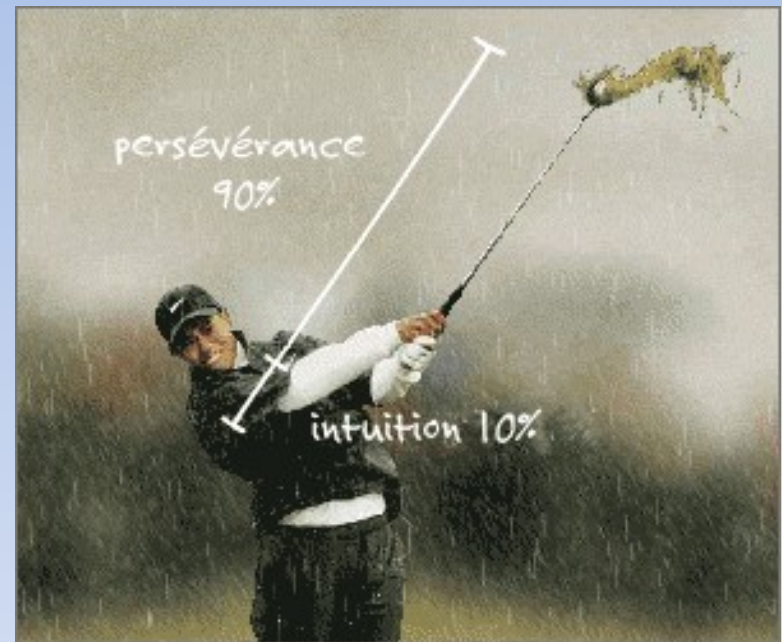


La perception est complexe...

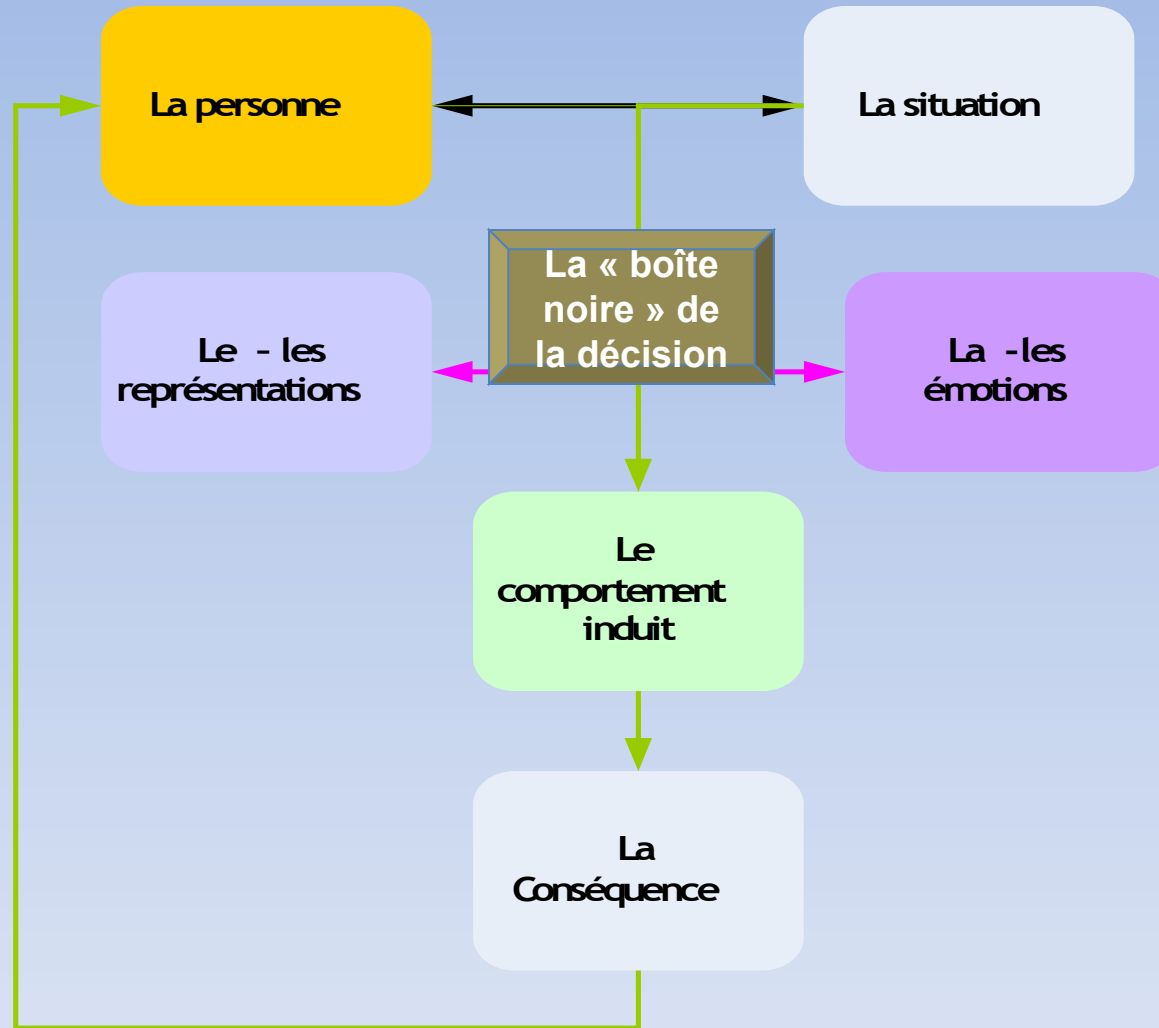


Quels axes de travail pour se développer ?

- Débrancher « le Pilote Automatique »
- (S') Accorder moins de pression
 - Accepter qu'il existe une zone de progrès
 - Le droit à l'erreur
 - Le rire / l'auto dérision
- Reconnaître les - ses émotions
 - L'empathie
 - Exprimer son ressenti
 - Accepter son « Ombre »
- Pratiquer pas uniquement comprendre
 - L'affirmation de soi
 - L'assertivité (la communication non violente)
 - Pratiquer « Le parler vrai »

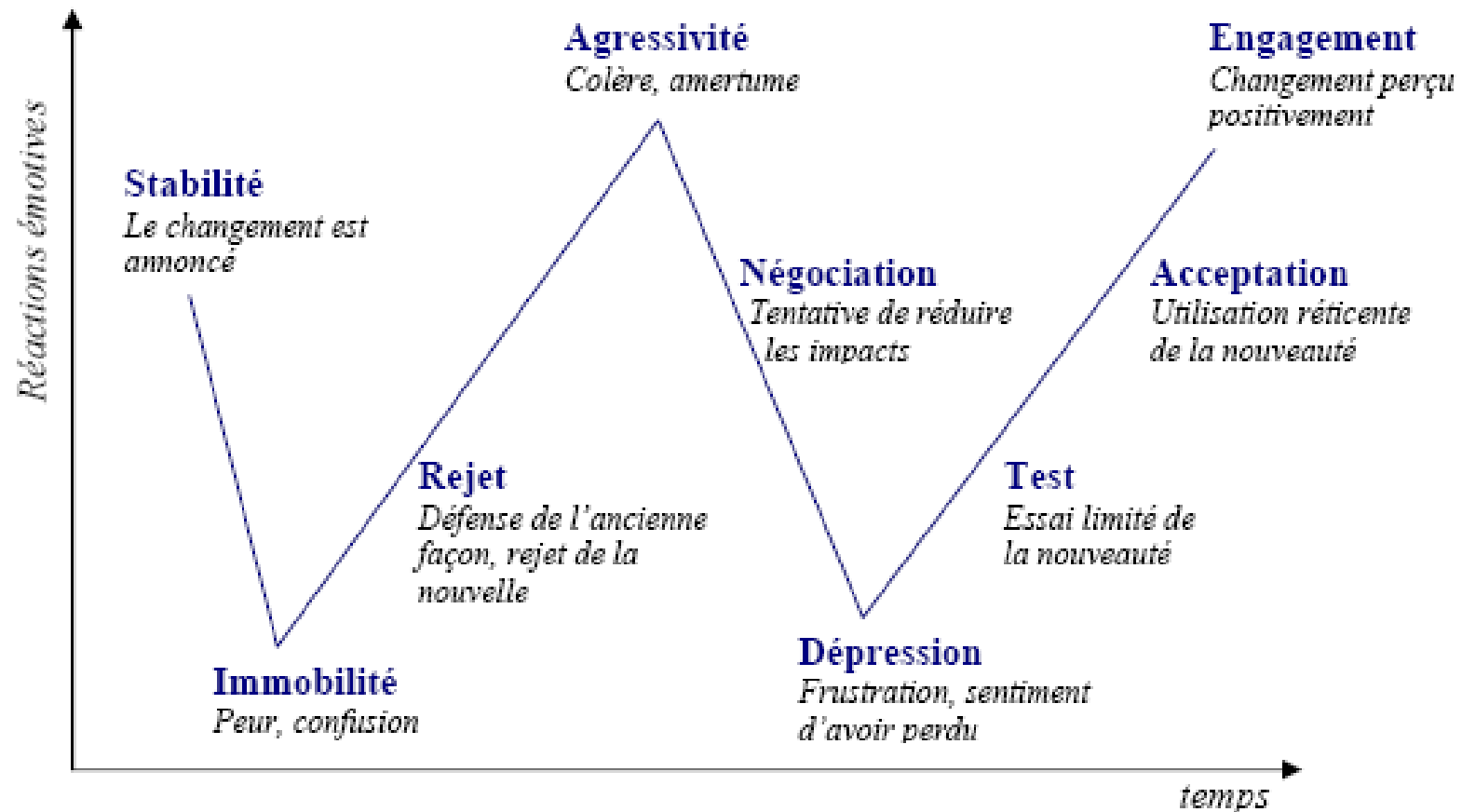


Il n'a y pas de décision sans émotion



Source : Le manager est un psy - Eric Albert – Jean Luc Emery

Les réactions au changement



source : courbe du deuil d'Elisabeth Kübler-Ross

S'appuyer sur des méthodes et outils

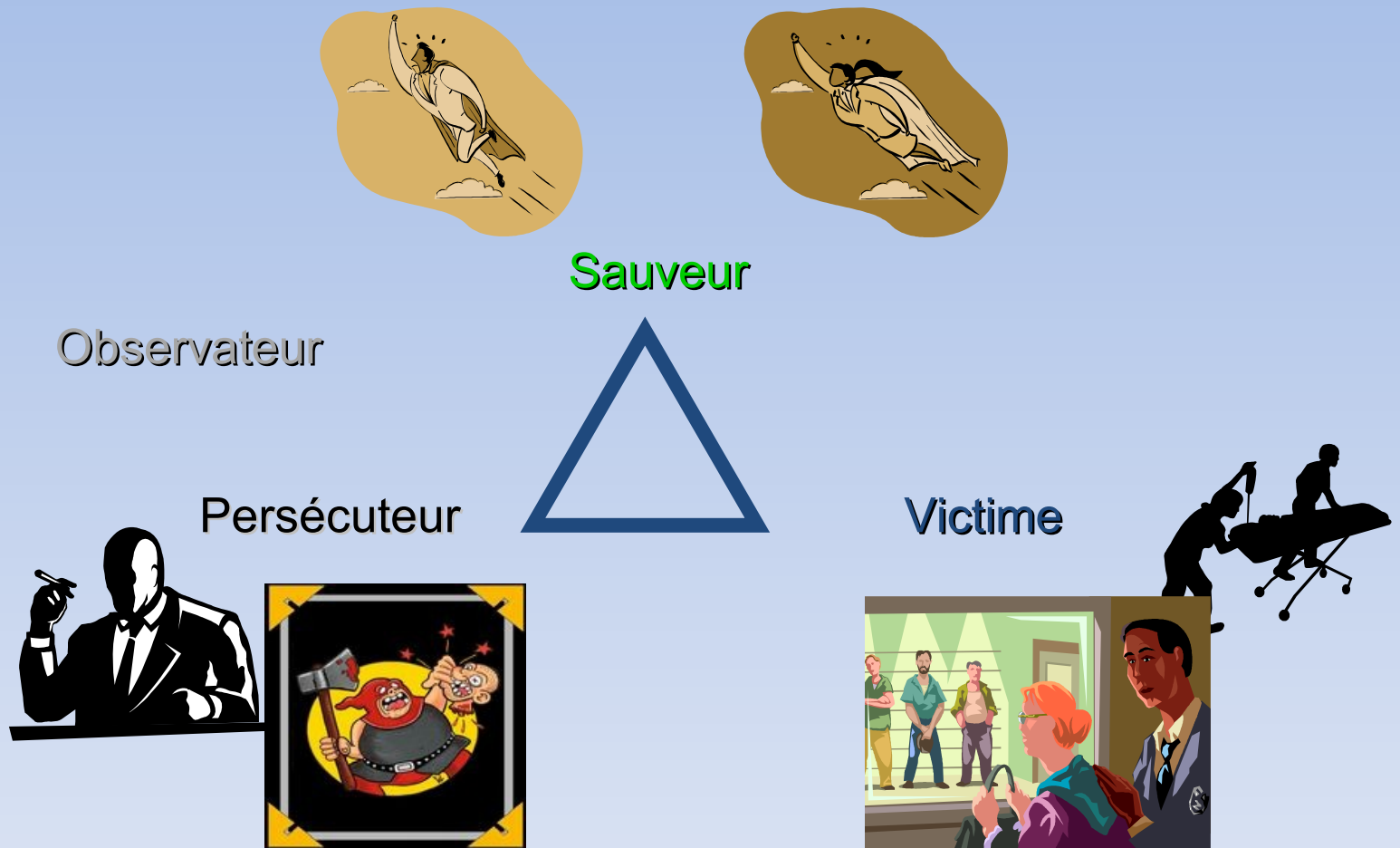
- L'écoute active
 - Le questionnement ouvert
 - La reformulation
 - La synthèse
- La compréhension des « jeux »
- La vision « systémique »
- Le recadrage
- la gestion du stress
 - concentration / silence / calme
- les possibles / impossibles / non-impossibles
- L'autonomisation



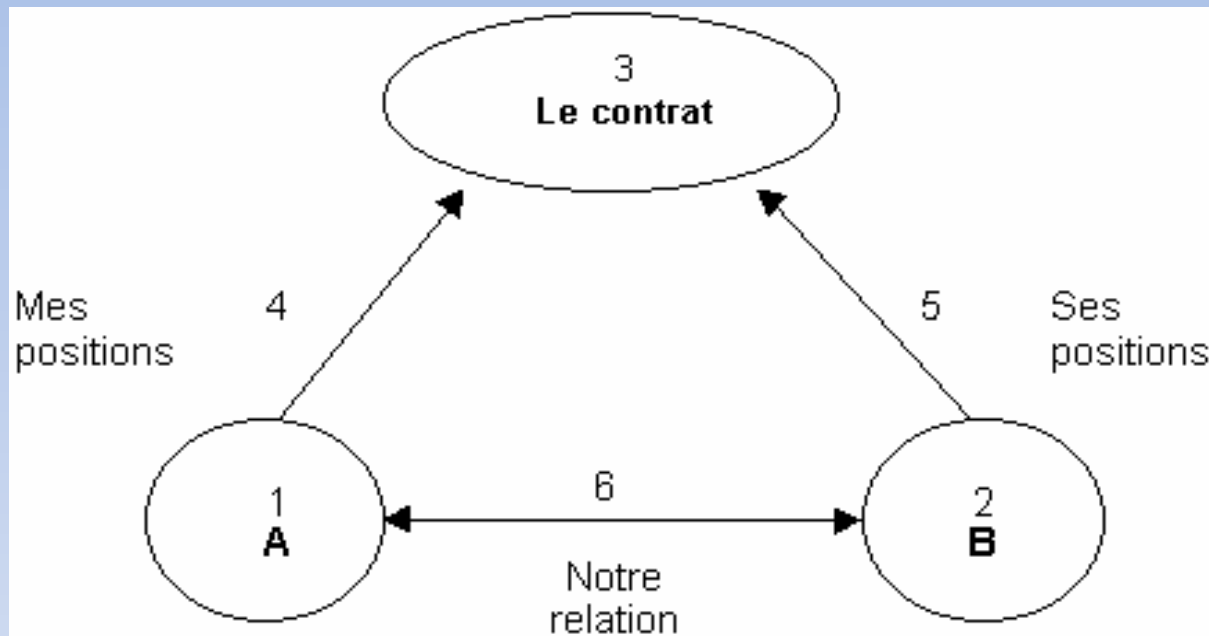
Ou peut intervenir un coach ?

- **Prise de poste**
- **Enjeux de dirigeants/ Communication**
- **Gestion de conflits**
- **Equilibre vie personnelle et vie professionnelle**
Transition professionnelle
- **Préparation à un entretien / Orientation**
- **etc...**

Déjouer le Triangle Dramatique



Le Triangle de la négociation



Source : *Le pouvoir de négociier* Délivré, F

GROW is... SMART

- **G**oals (Objectifs)

- «Comment allez-vous savoir que vous avez atteint cet objectif?"

- «Comment saurez-vous le problème est résolu?"

- **O**ptions

- "Que voulez-vous faire?"

- "Et si telle ou telle contrainte ont été enlevés?"

- "Quels sont les avantages et les inconvénients de chaque option?"

- "Quels facteurs vous utilisez pour peser les options?"

- **R**ealité

- "Ce qui se passe maintenant?"
"Quoi, qui, quand, combien de fois"

- "Quel est l'effet ou le résultat de cela?"

- **W**ill(ingness) (Volonté)

- "Alors, que ferez-vous maintenant. Et quand?"

- "Que pourrait vous empêcher de progresser? «

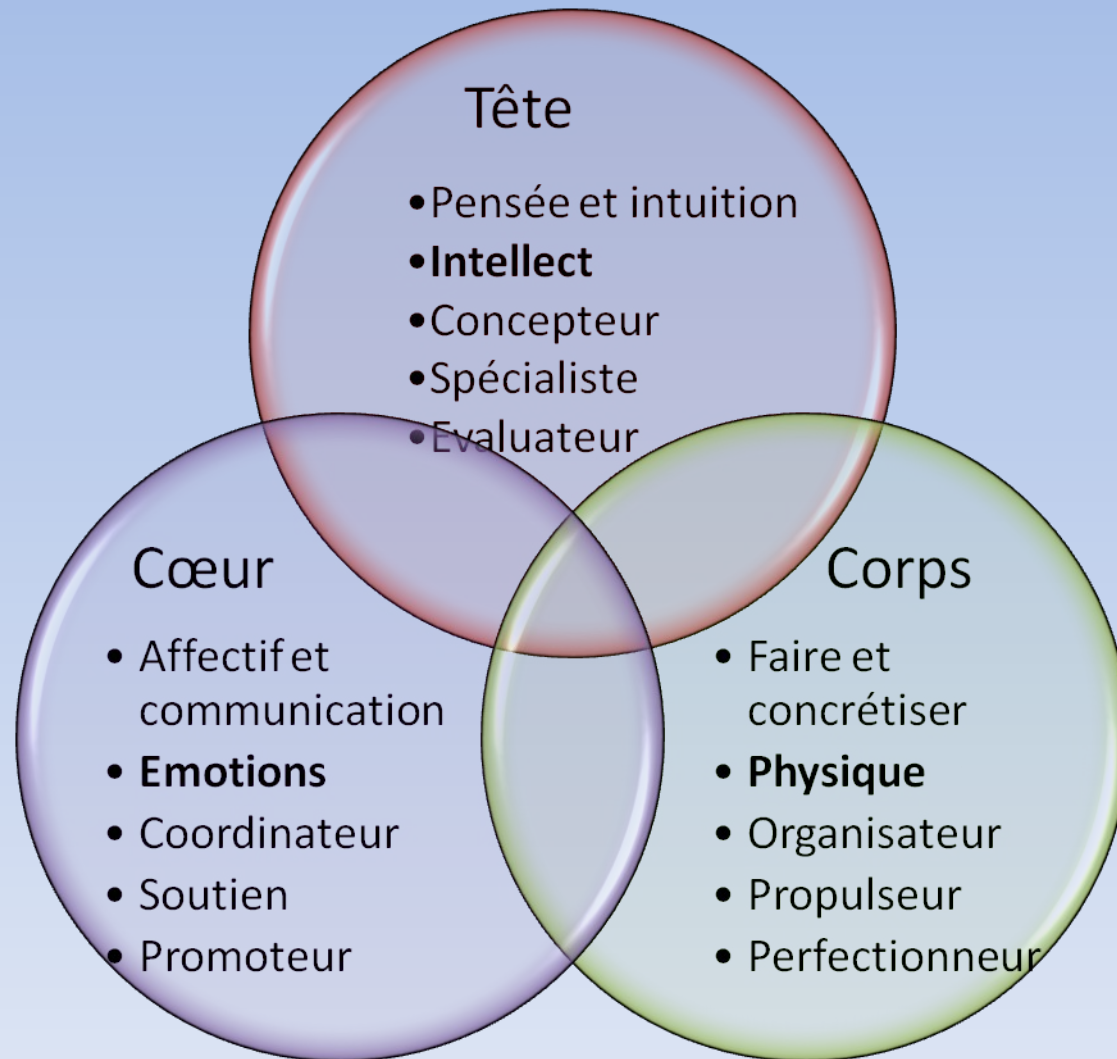
- " Est-ce l'adresse de votre but? ""
Quelle est la probabilité de cette option pour réussir? «

- " Que ferez-vous? "

Les objectifs SMART

- **Specific**
 - concrète, détaillés et bien définis,
- **Measureable**
 - nombres, quantités, la comparaison,
- **Achievable**
 - possible, actionable ,
- **Realistic**
 - suivant les ressources
- **Time-Bound**
 - ligne de temps défini

En synthèse, le manager Coach manage dans toutes ses dimensions



Conclusion

Le Coaching devient un instrument efficace pour minimiser les risques potentiels liés aux

- transfert du *savoir-faire*
- transfert du *savoir-être*...