



Les Questions du Coach

Même si le coach dispose d'un grand nombre d'outils très variés pour exercer son métier d'accompagnateur (les techniques PNL, l'analyse transactionnelle, l'intelligence émotionnelle, la systémie, le DISC, etc...), le questionnement reste son outil principal. En effet, le questionnement permet, entre autres, de rejoindre le coaché dans son modèle du monde, de comprendre le coaché, d'amener le coaché à s'interroger sur lui-même, à réaliser des prises de conscience, à favoriser des changements ou à réaliser des intégrations. Il existe une grande variété de questions et les formations de coach consiste notamment à découvrir et à maîtriser ces questions. Dans cet article, nous partageons avec vous, les questions du coach les plus fréquentes.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Le questionnement du coach

Quand le professeur de tennis dit à son élève « regarde ta balle », cela agace le joueur et n'entraîne qu'une amélioration très éphémère.

Le simple conseil est inefficace, voire générateur de résistances.

Par contre, si l'entraîneur vous demande dans quel sens tourne la balle quand elle passe le filet, à quelle hauteur elle le passe, etc. Vous êtes obligé de regarder la balle pour répondre à ces questions et il y a toutes les chances que vous continuiez ensuite.

Les Questions du méta-modèle

Pour amener son interlocuteur à décrire l'état présent et l'état désiré, les questions du méta-modèle sont très efficaces :

Les questions du méta modèle sont un ensemble d'outils linguistiques qui permettent de recueillir de l'information et de rétablir le lien entre le langage et l'expérience de la personne. Elles permettent au communicateur de :

- décoder le langage,
- préciser sa compréhension,
- rejoindre l'autre dans son modèle du monde,
- retrouver l'information perdue en cours de route,
- déterminer les distorsions que la personne introduit dans son modèle du monde,
- repérer les limitations de ce modèle, remettre la personne en contact avec son expérience.

Les processus du langage

Les questions de violation du méta-modèle permettent de vérifier et préciser **les processus** employés inconsciemment par la personne pour se représenter son modèle du monde.

Il existe 3 grands processus :

- Le processus de SELECTION (ou OMISSIONS)
- Le processus de GENERALISATION
- Le processus de DISTORSION

Processus de sélection/omission

5 schémas types de SELECTION:

- Suppression simple
- Suppression de l'index de référence
- Suppression du comparatif
- Verbes non spécifiques
- Nominalisation

Suppression simple

Lorsqu'il **manque** quelque chose et que, pour être clair, la phrase doit être complétée.

Exemple : « J'aimerais lui parler »

Question : « A propos de quoi, de qui ? »

Suppression de l'index de référence

Lorsque le sujet ou le complément est vague.

Exemple : « Elle n'a jamais été aussi désagréable »

Question : « Qui n'a jamais été aussi désagréable ? »

Suppression du comparatif

Lorsque l'un des éléments de comparaison est absent.

Exemple : « Par rapport à quand ? »

Verbes non spécifiques

Lorsque l'emploi d'un verbe laisse planer le doute sur le sens de la phrase.



Exemple : « Comment a-t-elle été désagréable ? »

Processus de généralisation

4 schémas types de Généralisation :

- Quantificateurs universels
- Opérateurs modaux de possibilité
- Opérateurs modaux de nécessité
- Origine perdue

Quantificateurs universels

Ce sont des termes qui engendrent des généralisations et des exagérations.

Exemple : « tous, tout, toujours, aucun, personne, jamais, nul »

Question : « Jamais ? », « Tout ? », « Aucun ? », etc...

Opérateurs modaux de possibilité

Ce sont des verbes qui impliquent la méconnaissance.

Exemple : « Je ne peux pas, c'est impossible »

Question : « Qu'est-ce qui t'en empêche ? »

Opérateurs modaux de nécessité

Ce sont des verbes qui supposent généralement un jugement de valeur qui ne remet pas en cause les nécessités.

Exemple : « il faut, je dois, il est nécessaire »

Question : « Qu'est ce qui arriverait si tu ne le faisais pas ? »

Origine perdue

Ce sont des affirmations reposant sur des croyances dont on ignore la provenance.

Exemple : « Il faut que je me débrouille tout seul »

Question : « Qui a dit ça ? »

Lecture de pensée

Lorsque la personne devine ce que l'autre pense ou ressent, sans demander ou entendre ce que l'autre communique.

Exemple : « Ils ne sont pas content »

Question : « Comment sais-tu qu'ils ne sont pas content ? »

Cause Effet « X cause Y »

Lorsque la personne pense que l'action de quelqu'un d'autre peut lui faire éprouver des émotions / sentiments précis ou même la forcer à agir.

Exemple : « Ils ne sont pas d'accord, ça me rend triste »

Question : « En quoi le fait qu'ils ne soient pas d'accord te rend triste ? »



Processus de distorsion

Equivalence complexe « X prouve Y »

Lorsque la personne interprète deux expériences comme équivalentes au niveau de leur sens: si l'une est vraie, l'autre aussi.

Exemple : « Si je n'y arrive pas c'est parce que je n'ai pas le talent nécessaire »

Question : « Qu'est ce qui te fait penser ça ? »

Exemples de questions :

Sur le sens

Quel est notre contribution vis-à-vis du client donneur d'ordre ?

Quelles sont nos responsabilités ?

Sur l'objectif

À quels résultats voulez-vous aboutir ?

Quel est votre objectif de performance ?

Quand voulez-vous avoir atteint cet objectif ?

Cet objectif est-il positif, accessible, mesurable ?

Sur la réalité

Que se passe-t-il actuellement ?

Qu'avez-vous fait, jusqu'à présent, pour y remédier ?

Quels ont été les effets de ces mesures ?

Quels sont les principaux obstacles qui vous arrêtent ?

Sur les SOLUTIONS

Quelles options s'offrent à vous ?

Que pourriez-vous faire d'autre ?

Désirez-vous que je vous fasse une autre suggestion ?

Quels sont les avantages et coûts de chaque solution ?

Sur les Actions

Qu'allez-vous faire ?

Quand allez-vous le faire ?

Cela vous permettra-t-il d'atteindre votre but ?

Aurez-vous besoin qu'on vous aide et en quoi ?

Questions ouvertes

Elles permettent un dialogue non restrictif, entièrement laissé à l'initiative de l'interlocuteur :

« Qu'est ce qui se passe dans cet appel ? »

« qu'en penses-tu ? »

Questions alternatives

Elles permettent d'obtenir des informations précises et d'orienter les réponses : « préférez-tu démarrer par le travail sur la voix ou la communication de ta prise en charge cela ? »

« on se voit maintenant ou cet après-midi ? »



Questions fermées

Utiles, mais à employer avec précaution

Elles appellent une réponse très précise : OUI ou NON, ou un chiffre ; il vaut mieux les éviter quand la réponse risque d'être négative.

« ça te va ? »

Questions dirigées

Ce sont des fausses questions, qui induisent la réponse ; elles n'ont d'utilité que pour obtenir un accord.

« C'est bien ce que tu veux faire ? »

Questions renvoyées

Elles permettent dans certains cas de ne pas se prononcer et d'amener l'interlocuteur à répondre lui-même à sa question.

Employé : « Qu'en penses-tu ? »

Responsable : « Et toi quelle est ton opinion ? »

À éviter :

Questions interro-négatives

On est presque sûr de la réponse.

« Tu n'es pas insensible aux conséquences pour le client ? »

Question : « Pourquoi ? »

La question « Pourquoi ? » est la seule question ouverte à ABSOLUMENT éviter.

Cette question peut être perçue par le coaché comme un jugement de valeur négatif et dévalorisant voir culpabilisant.

Cette question peut aussi être perçue comme une agression et mettre en danger la relation de confiance entre le coach et le coaché.

Il est préférable d'employer d'autres questions plus précises telles que : « Pour quelles raisons ? », « Qu'est ce qui t'en empêche ? », « Quels étaient tes intentions ? », « Qu'est-ce que cela peut t'apporter ? » ou « En quoi c'est important pour toi ? »

À favoriser :

Questions « magiques »

Les exemples suivants sont des questions créatives ou « magiques » qui peuvent être très efficaces pour libérer la réflexion de votre interlocuteur et l'amener à voir les choses d'un autre point de vue :

« Que feriez-vous si vous aviez le champ libre ? »

« Si je vous donnais une baguette magique, comment résoudriez-vous ce problème ? »

« Si vous connaissiez la réponse, à quoi ressemblerait-elle / quel serait le résultat ? »

« Qu'en ferait un « collaborateur idéal » dans cette situation ? »

« Si vous entendiez quelqu'un d'autre le dire, quelle serait votre réaction ? »