

FICHE 12 – TRAVAIL EN INTER-SEANCE – LES 7 PILIERS

Les 7 piliers de vie de Thomas LEONARD – Coach américain, 2nd partie du 20^{ème} siècle

L'outil « les 7 piliers de vie » est un outil de diagnostic, il permet de faire un état des lieux du coaché, de vérifier les fondations, la structure, sa solidité face aux agressions extérieures, l'équilibre et la stabilité des relations. Il permet de faire connaissance avec le coaché, d'attirer son attention sur des thèmes importants, d'explorer ses freins, ses blocages, qui l'empêchent d'avancer. Il permet au coaché d'avancer, d'explorer ce qui lui convient et ce qui ne lui convient pas dans sa vie, ce qui est satisfait et ce qui ne l'est pas, pour l'amener à mettre en place les changements et réajustements nécessaires pour atteindre l'équilibre qu'il désire.

L'équilibre doit s'opérer sur les 7 piliers qui sont interdépendants et nécessitent une attention quotidienne.

Le débiter après la 2^{ème} ou 3^{ème} séance. En pratique, à la fin d'une séance, on va lui expliquer de quoi il s'agit, lui demander de réfléchir à 1 pilier entre cette séance et la suivante avec un feedback sur la thématique au début de la séance suivante (cf cas pratique des réponses aux appels d'offre).

Les 7 piliers sont :

- Les valeurs
- Les besoins
- L'intégrité
- Le positivisme
- Poser ses limites
- Le réseau relationnel
- Rendre le présent parfait

1. Les valeurs

Le travail sur les valeurs est à réaliser tôt dans le coaching, c'est l'essentiel de ce que le coach doit savoir sur son coaché et il est important que le coaché soit au clair avec lui-même. Ses choix et décisions vont découler de ses valeurs.

On va expliquer au coaché que les valeurs sont ce qui est vraiment important pour chacun d'entre nous, ce qui donne un sens à nos vies, à nos agissements. Elles sont le reflet de qui nous sommes réellement. Lorsque nous vivons en accord avec nos valeurs, nous avons le sentiment de nous réaliser. Elles nous amènent à concevoir un monde idéal où elles seraient universelles et à défaut de pouvoir vivre en permanence avec cet idéal de valeurs, nous faisons en sorte de tendre concrètement vers lui. Les valeurs génèrent de la motivation. Elles dépendent de critères personnels (« critères internes ») et de critères sociaux (« critères externes »).

A la fin d'une séance, on va lui demander pour la prochaine séance de faire la liste des 10 valeurs les plus importantes pour lui (ex : tolérance, responsabilité, optimisme, amitié, générosité, réussite, sécurité, courage, combativité, fidélité, respect, beauté etc.) de les prioriser. On va également lui demander de faire la liste des 10 anti-valeurs les plus importantes pour lui (ex : injustice, jugement, trahison, arrogance, prétention, etc.)

Lors de la séance suivante, on va prendre les 10 valeurs et on va lui demander :

- Où en es-tu de la tolérance ? Tolérance envers autrui, tolérance envers toi-même ?

- Que fais-tu au quotidien pour incarner cette valeur de tolérance ?
- Sur quoi es-tu tolérant ? sur quoi n'es-tu pas tolérant ?

On va procéder de la même manière pour chacune des valeurs.

Et on va procéder de la même manière pour les anti-valeurs pour vérifier qu'il respecte bien ses valeurs et qu'il est cohérent.

- Où en es-tu de l'arrogance ?
- Est-ce que tu peux me donner une situation où tu as observé de l'arrogance chez une personne ?
- Es-tu toi-même parfois arrogant ?
- Dans quelles situations ?
- Est-ce que tu peux me donner une situation où tu as été arrogant ?

On va procéder de la même manière pour chacune des anti-valeurs.

On peut également lui demander « imagine, on te donne chacune de tes valeurs puissance 1000. Qu'est-ce que tu penses ? Qu'est-ce que tu ressens ? Qu'est-ce que tu fais ? Qu'est-ce que tu ne fais pas ? »

On peut également lui demander « imagine, il y a une guerre, une épidémie, tu ne peux garder que 3 valeurs et laisser les autres. Lesquelles garde-tu ? »

2. Les besoins

Le travail sur les besoins va permettre au coaché de prendre conscience de ses besoins. Il va l'amener à observer comment il les prend en compte et les satisfait.

On va expliquer au coaché que les besoins sont tout ce qui contribue à notre bon fonctionnement. Nous devons les connaître, en prendre soin, veiller à les satisfaire, le but étant de mettre en place des automatismes et des garde-fous pour qu'ils soient respectés. Nos émotions sont souvent révélatrices de besoins à satisfaire. Bien souvent, nos besoins les plus forts sont ignorés et donc peu satisfaits.

On va lui parler de la pyramide de Maslow :

La pyramide des besoins de Maslow



On peut détailler ainsi la classification des besoins de Maslow :

Besoins physiologiques : faim, soif, sexualité, repos

Besoin de sécurité et de protection : propreté, maîtrise sur les choses, emploi, se sentir en sécurité, faire confiance

Besoin d'appartenance sociale : être aimé, écouté, compris, avoir l'estime des autres, faire partie d'un groupe, avoir un statut

Besoin d'estime : sentiment d'être utile, d'avoir de la valeur, d'être autonome, de conserver son identité

Accomplissement de soi : développer ses connaissances, ses valeurs. Créer, résoudre des problèmes complexes, s'accomplir.

Maslow dit que l'on ne peut pas passer à l'étage suivant si les besoins de l'étage où nous sommes ne sont pas satisfaits. Le passage à un étage supérieur fait bouger les étages inférieurs – c'est le cas dans tous les modèles par couches).

On va également attirer l'attention du coaché sur le fait qu'il faut faire la différence entre le besoin et l'exigence, entre le besoin et la manière de le satisfaire, c'est-à-dire qu'il nous faut répondre à nos besoins sans nuire aux personnes auprès desquelles on va chercher la satisfaction de nos besoins (comment satisfaire un besoin légitime sans pour autant égratigner la liberté des autres ? comment satisfaire un besoin d'affection par exemple, tout en sachant que les autres ne sont pas obligés de nous en témoigner ?)

Demander au coaché de faire la liste des 10 choses qu'il aime et des 10 choses qu'il n'aime pas. En séance, lui demander :

- Est-ce que parfois tu fais des choses que tu aimes ?
- Est-ce que parfois tu fais des choses que tu n'aimes pas ?
- Où en es-tu de ce besoin ?
- Que fais-tu pour répondre à ce besoin ?
- Ça te prend combien de temps ?
- Tu fais ça souvent ?

3. L'intégrité

Intégrité, besoins et valeurs sont intimement liés. Un travail sur les valeurs nécessite que les besoins de base et l'intégrité soient respectés. La prise de conscience de nos valeurs essentielles amènera automatiquement un changement de point de vue sur les besoins et l'intégrité.

On va expliquer au coaché que l'intégrité est une valeur morale qui nous sert de référence et guide nos choix et nos actions. Elle renvoie à la stabilité, la fiabilité, l'authenticité, le fait d'être vrai, entier, complet, aligné, congruent avec soi et avec les autres. Il s'agit d'être honnête envers soi et les autres, de s'accepter et de se respecter.

Cela va lui permettre d'être conscient de qui il est, de reconnaître ses qualités et ses défauts, d'être au clair avec qui il est.

On va lui demander de faire un SWOT perso :

Forces = qualités	Faiblesses = défauts
En lister entre 5 et 10	En liste entre 5 et 10
Opportunités = réussites	Menaces = échecs
En lister entre 5 et 10	En lister entre 5 et 10

En séance :

- De cet échec, s'il devait se reproduire, que ferais-tu ?
- Qu'as-tu appris ? désappris ?
- Que fais-tu pour vivre cette qualité ?
- Que fais-tu pour atténuer ce défaut ?
- Qu'as-tu appris de cette réussite ?

4. Le positivisme

On va apprendre au coaché à se valoriser. On va lui apprendre à faire taire son critique intérieur, à arrêter de se juger, à arrêter de se dire que ce que l'on fait est bien ou mal. On va lui apprendre à reconnaître ce qu'il fait et à en tirer quelque chose. On va le valoriser, croire en elle et jouer gagnant / gagnant.

On va expliquer au coaché que le positivisme, c'est s'abstenir de juger l'autre, c'est être bienveillant et inconditionnellement constructif envers soi et les autres. Qu'il s'agit d'accueillir les situations telles qu'elles sont, sans interprétation ni jugement, dans leur neutralité et dans leur côté factuel. C'est se concentrer sur ses points forts, ses réussites, ses capacités, ressources, savoirs, talents, envies, projets, rêves.

On va lui faire lister entre 40 et 50 réussites (qui peuvent être savoir s'habiller seul le matin par exemple).

On va lui faire noter une chose positive par jour entre les 2 séances.

5. Poser ses limites

Le travail autour des limites va permettre au coaché d'être au clair avec ce qu'il accepte et ce qu'il n'accepte pas, d'exprimer ses limites clairement et calmement en douceur. Lui donner des bases en communication non violente (voir en fin de fiche). Poser ses limites permet d'installer un cadre protecteur et d'avoir un environnement positif. On va l'amener à apprendre à dire non, à développer sa sensibilité à l'intrusion pour qu'il puisse réagir dès les premiers signes et rétablir la situation rapidement et en douceur.

On va lui expliquer que poser nos limites permet de préserver notre intégrité, nos besoins et nos valeurs. Qu'il est important de choisir les personnes avec lesquelles on pourra avoir des échanges positifs, d'expliquer aux personnes de notre entourage comment se comporter avec nous pour créer une relation satisfaisante.

Lui demander de réfléchir à ce qu'il accepte alors qu'il ne le souhaite pas puis en séance :

- Qu'est-ce que tu fais que tu ne veux pas faire ?
- Quand tu dis oui au lieu de dire non, que se passe-t-il ?

On peut enchaîner avec un entretien d'objectif sur le sujet en question.

6. Le réseau relationnel

Il s'agit d'amener le coaché à prendre conscience de la qualité de ses relations avec les autres et d'identifier les personnes qui l'entourent.

On va expliquer au coaché que notre réseau relationnel est composé de 4 cercles :

1 – les personnes avec lesquelles nous vivons

2 – les amis proches, ceux qui sont réellement dans notre camp, qui nous soutiennent inconditionnellement

3 – les bons copains, les relations

4 – les autres personnes avec lesquelles nous échangeons.

Le 1 et le 2 constituent notre camp de base, notre tribu.

Il va observer comment équilibrer son réseau relationnel. On va attirer son attention sur les personnes polluantes, les personnes qui le tirent vers le haut.

On va lui demander de lister et de compter les personnes qui composent son réseau relationnel. On va lui demander de prendre conscience des personnes qu'il fréquente, de sa motivation à voir ces personnes, des activités qu'il partage avec elles. Si l'on constate qu'il n'a pas assez de liens, on va l'encourager à faire des actions comme adhérer à une association, s'inscrire dans un club de sport.

7. Rendre le présent parfait

Il s'agit de l'amener à prendre conscience de ce qu'il a déjà et de l'entraîner le coaché à en faire un meilleur usage.

Pour cela on va lui faire lister 50 choses qu'il a déjà et qu'il aime et lui demander comment il peut faire pour en profiter encore plus. On peut pour cela utiliser l'entretien d'objectif.

On peut également l'inviter à améliorer le présent en le nettoyant des parasites et en mettant en place une stratégie pour qu'ils ne réapparaissent pas. Pour cela, on va l'accompagner à identifier les causes de ce qui le pollue et lui demander par exemple : « comment tu peux faire / qu'est-ce que tu peux mettre en place pour que cela ne se produise plus ? ».

On peut également utiliser une roue de la vie sous forme de camembert avec la part de temps consacrée à différents domaines de sa vie : famille, couple, amis, loisirs, travail.

Puis lui demander s'il trouve que c'est équilibré, lui demander ce qu'il peut faire pour équilibrer davantage.

La communication non violente – bases

La CNV est une méthode de communication interpersonnelle simple et structurée qui facilite les relations humaines et vient les enrichir avec empathie. On va permettre au coaché de reprendre la responsabilité de ses actes et de ses émotions. Un travail en CNV permet d'être sincère sur nos propres besoins quand on communique, de mieux se comprendre soi et de mieux comprendre les autres.

Il s'agit d'accompagner le coaché à identifier ses mauvaises habitudes de communication à travers les 6 tournures de langage suivantes :

- Etiquetage : nous classons une personne dans une catégorie : « tu es ci ou ça, comme ci ou comme ça »
- Dénigrement : nous nions les qualités de l'autre ou la réalité en attribuant les causes à l'environnement ou au contexte
- Reproche (jusqu'à insulte) : nous affectons à autrui la responsabilité de notre agacement, colère, frustration
- Mérite, menaces ou chantage : nous conditionnons une action à sa récompense ou à sa punition future
- Comparaison : nous comparons l'autre à nous-même ou à une autre personne
- Exigence : nous employons des termes tels que devoir, falloir, un ton accusateur ou menaçant

Ensuite, il s'agit de remplacer ces tournures par les 4 temps de la CNV qui sont :

1 – observer la situation : « j'ai remarqué que xxx, j'ai observé que xxx ».

Cela nécessite d'apprendre à distinguer l'évaluation de l'observation. Pour cela, on va remplacer les généralisations et jugements par une approche factuelle et précise.

2 – reconnaître le sentiment : « quand il se passe cela, je ressens xxx ».

Il s'agit de prendre conscience du ressenti provoqué par la situation et de le nommer précisément.

3 – identifier le besoin sous-jacent : « et j'ai besoin de xxx ».

Il s'agit de prendre conscience et de verbaliser le besoin qui génère le ressenti. Cela permet de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour répondre à ce besoin.

4 – exprimer une demande négociable : « pourrais-tu xxx ».

Il s'agit d'expliquer dans un langage clair les actions que nous aimerions voir mener pour répondre à notre besoin.

NB : la CNV marche si l'on fait preuve d'empathie avec l'autre. Pour cela, lui accorder le temps et l'espace dont il a besoin pour s'exprimer et se sentir compris. On peut ajouter une 5 étape qui vise à reconnaître la réalité de l'autre.

Exemples :

« j'ai remarqué que tu ne m'as pas dit bonjour ce matin en arrivant au bureau. Je sais que tu es démotivé en ce moment et je comprends. De mon côté, j'ai peur de voir l'ambiance de travail se dégrader et j'ai besoin d'être rassuré sur la qualité de notre relation professionnelle. Pourrais-tu y mettre du tien dans l'ambiance de l'équipe ? »

« J'ai remarqué que tu es rentré plus tard que d'habitude à la maison cette semaine. Je sais que tu as beaucoup de travail en ce moment. De mon côté, je me suis senti délaissé et j'ai besoin de savoir que tu t'intéresses encore à moi. Pourrais-tu me rassurer ? »

« J'ai remarqué que tu n'as pas fait tes devoirs hier soir. Je sais que tu es déçu par tes dernières notes en math. Moi, cela m'inquiète et j'ai besoin d'être rassuré sur ta motivation. Pourrais me dire ce qu'il en est ? »