

Compétences du Coaching Co-Actif: L'Écoute

Il paraît tout à fait évident que l'écoute doit être la première qualité du coaching. En fait, nous pensons que le coaching se fait selon une écoute d'un genre très particulier. Dans le Coaching Co-Actif®, nous parlons de trois Niveaux d'écoute.

Niveau 1 : L'Écoute interne

Lorsque la personne écoute au Niveau 1, elle écoute en fait le son de sa voix intérieure. C'est vers elle-même qu'elle porte son attention. Elle peut entendre les mots prononcés par l'autre personne, mais elle est principalement consciente de ses propres opinions, histoires, jugements, de ses propres ressentis, besoins et points sensibles. Elle peut acquiescer de la tête et dire : « Oui, oui », mais il y a en elle des pensées comme :

- *J'ai vécu quelque chose de similaire.*
- *Cela commence à m'ennuyer.*
- *Il faut que je rentre chez moi pour regarder une émission à la télévision.*
- *J'ai faim ; quand ai-je mangé pour la dernière fois ?*
- *J'ai peur de faire une remarque inappropriée et de paraître stupide.*

Il existe de nombreuses occasions dans notre vie où cela est parfaitement normal – en fait, il est important de prêter attention à nos propres besoins et opinions – c'est essentiel lorsque nous écoutons au Niveau 1. Par exemple, lorsqu'un entrepreneur vous demande de quelle manière vous voulez que votre cuisine soit installée. C'est une situation qui est axée à 100 % sur ce que vous désirez : vos opinions, vos goûts et vos désirs. Et bien entendu, il est essentiel que le client soit au Niveau 1 dans la relation de coaching. L'attention du coaching est entièrement orientée sur lui : sur sa vie, ce qu'il désire, là où il en est, et la direction vers laquelle il se dirige.

Niveau 2 : L'Écoute focalisée

Au Niveau 2, il existe une focalisation intense, de la part du coach vers le client, tel un rayon laser. Toute l'attention va dans un seul sens. Pensez à une mère qui s'occupe de son enfant malade ; toute son attention est intensément centrée sur son enfant. Il peut y avoir un vrai chaos autour d'elle, mais cette mère reste focalisée sur son enfant et sur ses besoins. Imaginez deux amoureux assis sur un banc dans un jardin public ; ils sont tous les deux au Niveau 2, car l'attention de chacun est entièrement centrée sur l'autre ; ils peuvent oublier complètement le monde qui les entoure. Ces deux personnes sont entièrement au Niveau 2, écoutant avec attention chaque mot prononcé et « écoutant » toutes les nuances de la conversation. Pour que la séance de coaching soit aussi efficace que possible, le coach doit être capable de coacher au Niveau 2. Ensuite, il lui faut ajouter la capacité d'écouter au Niveau 3.

Niveau 3 : L'Écoute globale

Il s'agit d'une Écoute au focus flottant afin de tout absorber. Au Niveau 3, vous êtes conscient de l'énergie qui existe entre vous et les autres. Vous êtes aussi conscient de la manière dont cette énergie évolue ; vous détectez la tristesse, la clarté, les changements d'attitude. Vous êtes conscient de l'environnement et de tout ce qui s'y déroule. C'est de cette manière que vous êtes conscient du

climat sous-jacent, de l'intonation ou de l'impact de la conversation – la destination où cela vous mène, vous et la personne avec qui vous vous entretenez. Les comédiens qui pratiquent le « stand up » possèdent un sens particulièrement développé de l'écoute au Niveau 3. Ils savent quand leur humour fait mouche ou non. Les comédiens en général possèdent des antennes très sensibles connectées au Niveau 3 avec l'auditoire – une sensation sur la manière dont le spectacle est reçu, sur la manière dont l'énergie monte ou se disperse. C'est également le Niveau auquel votre Intuition est la plus disponible, ainsi que la métaphore et les images. Les Coaches apprennent à écouter avec cette Écoute au focus flottant, au Niveau 3, afin de capter autant d'informations que possible sur l'impact sous-jacent du moment présent.

Coaching au Niveau 2 et au Niveau 3

Le coaching le plus efficace se produit lorsque le coach se trouve au Niveau 2 ou au Niveau 3. Par moments, le coach passe dans son propre Niveau 1. Le coach retombe dans le jugement ou l'opinion sur ce qui se passe pendant la séance. En conséquence, il se déconnecte du client. Le coach peut analyser son propre fonctionnement, comme par exemple : « C'était une question stupide à poser », ou « J'aurais aimé enregistrer cette séance ; le coaching est superbe ». Au Niveau 1, le coach peut imposer son propre programme – quelquefois avec la meilleure intention de venir en aide au client. En tant que coach, la clé c'est de remarquer les moments où vous écoutez au Niveau 1 et de trouver le moyen de revenir au client. Parfois, il suffit simplement de poser une question provocatrice ou indiscreète.