

## Les Questions Percutantes

Chaque question envoie le client quelque part à la recherche de la réponse. C'est la force inhérente au rôle du coach que de poser des questions ; votre travail consiste à accompagner les clients jusqu'à un endroit où ils découvriront des choses auxquelles ils n'avaient jamais pensé ou qu'ils n'avaient jamais ressenties avant. S'ils ne vous disent que ce qu'ils savent déjà, ou s'ils ne disent que des choses de second plan, le coaching est au point mort. Le Coaching Co-Actif® concerne l'apprentissage et l'action du client, pas celui du coach. Vous avez donc moins besoin d'informations et d'explications que vous ne le pensez.

Les Questions Percutantes sont provocatrices et ouvertes. Elles envoient le client vers de nouveaux territoires. Elles sont fondamentalement empreintes de curiosité – au sujet du client. Soyez conscient des moments où vous posez des questions investigatrices pour votre propre bénéfice ou pour votre propre compréhension. Rappelez-vous que vous n'avez pas besoin de comprendre l'étendue de la situation pour résoudre le problème. Ceci est le travail du client. Votre travail consiste à être réellement, véritablement curieux, comme peut l'être un enfant.

Notez quand vous acquiescez d'un mouvement de tête lorsque votre client émet une supposition. Est-elle vraie ? Devenez curieux. Remettez tout en question. Ne prenez rien pour argent comptant.

Les questions fermées interrompent la recherche. Elles aboutissent généralement à une conclusion. Parfois elles réclament une permission ou un éclaircissement, ce qui est tout à fait acceptable. « Êtes-vous prêt à continuer ? » est une question d'éclaircissement. Ce sont ces questions auxquelles on répond par oui ou par non, qui sont parfois appropriées, voire nécessaires. Mais soyez vigilant lorsque vous prenez l'habitude de poser des questions « oui/non » trop souvent. Cela pourrait signifier que vous avez encore besoin de la permission de votre client ou de vous-même pour être plus direct. Partez du principe que le contrat – l'Alliance Co-Créée établie entre vous et votre client – vous donne cette permission. C'est la raison pour laquelle le client paie. Quand, par exemple, vous demandez : « Est-ce que cette relation respecte vos valeurs ? », certains clients vont comprendre vos intentions et aller directement vers une description attestant que la relation respecte, ou ne respecte pas, leurs valeurs. Mais la question invite à l'analyse ; elle peut amener le besoin du client à expliquer, rationaliser et se défendre. C'est comme si le procureur de la République avait posé la question, et non le coach.

La Question Percutante pourrait être : « De quelle manière est-ce que cette relation respecte vos cinq valeurs principales ? Quelles sont les valeurs non respectées dans cette relation ? » Cette approche est plus directe et fondamentalement plus puissante. Pour les mêmes raisons, une autre question qu'il conviendrait d'utiliser avec parcimonie, est celle du « Pourquoi ? ». Ces questions ont également tendance à envoyer les clients vers des explications et des rationalisations. Il est probable que leur Saboteur les a préparés à répondre aux questions défensives du type « Pourquoi ? ».