

SUPERVISION

Table des matières

| | |
|--|----------|
| <i>Définition opérationnelle de la supervision de coach</i> | 2 |
| <i>Valeur ajoutée pour le coaché et objectifs</i> | 2 |
| <i>Caractéristiques personnelles du superviseur</i> | 3 |
| <i>Les engagements d'un Superviseur de Coach</i> | 4 |
| <i>Liste des domaines traités dans le cadre de la supervision</i> | 4 |
| <i>Demandes fréquentes dans le cadre de la supervision</i> | 5 |



Ce qui est super ... en supervision, c'est que pendant que tu travailles sur les objectifs de la supervision, tu t'entends réfléchir, tu te vois pratiquer, tu observes les réflexes de coaching du superviseur et de tes pairs, tout ça à la fois, comme si tu étais dans un dispositif de miroir multifacettes, pour se voir sous tous les angles !

A. Définition opérationnelle de la supervision de coach

La supervision est définie ainsi par ICF, la fédération de coaching : « interaction qui se produit lorsqu'un coach rapporte régulièrement ses expériences de coaching auprès d'un superviseur, donnant l'occasion d'un dialogue réflexif et d'un apprentissage collaboratif à des fins de développement personnel et dans l'intérêt du coach et de ses clients.»

La supervision est une occasion unique, pour le coach supervisé, d'élargir son développement personnel et de s'enrichir en termes de soutien professionnel. Elle permet au coach de mettre davantage l'accent sur ce qui se passe dans son processus lorsque le domaine personnel peut empiéter sur le domaine professionnel.

B. Valeur ajoutée pour le coaché :

- ✓ un environnement qui permet de stimuler le développement personnel et professionnel sur mesure
- ✓ un environnement qui aborde les questions de l'éthique
- ✓ un environnement qui permet de mettre à jour les incertitudes et vulnérabilités personnelles
- ✓ un environnement qui propose une réflexion sur la question des limites
- ✓ une occasion de se mettre en position méta par rapport à un client, à sa propre compétence ou à sa pratique
- ✓ une occasion d'avoir une vue en plusieurs dimensions du client, d'une compétence, d'une pratique

Les objectifs de la supervision tendent à gagner sur 2 facettes simultanées :

1. Le contenu de la séance grâce auquel vous avancerez vers vos objectifs.
2. Votre pratique de coach qui progressera, tandis que vous expérimenterez la posture de client, tout en appréciant depuis cette posture l'effet que la séance de supervision aura sur vous.

Ainsi les séances de supervision seront l'occasion d'atteindre les résultats que vous souhaitez, pour vous même et pour vos clients. Ces séances joueront sur deux tableaux, simultanément :

- celui du contenu de la séance grâce auquel vous avancerez vers vos objectifs
- celui de votre pratique de coach qui progressera, tandis que vous expérimenterez la posture de client, tout en appréciant depuis cette posture, l'effet que la séance de supervision aura sur vous.

Les séances de supervision entraîneront à :

- aller à l'essentiel, plutôt que de se perdre dans des analyses diverses
- se projeter de façon pragmatique
- travailler avec légèreté dans une ambiance de soutien et de progression :
 - ✓ En envisageant les appuis, plutôt que les difficultés
 - ✓ En se concentrant sur les options qui fonctionnent plutôt que de faire l'inventaire de celles qui n'ont pas abouti
 - ✓ En étant pragmatique et positif, sans s'arrêter à des jugements sur soi-même et les autres

C. Caractéristiques personnelles du superviseur :

- suscite la confiance et est capable d'établir un lien avec le coach en termes de compatibilité, interaction et posture
- encourage le coach à aller au-delà de ce qu'il estime initialement être possible
- se positionne dans une relation d'égal à égal, dans son rôle de superviseur, en se montrant ouvert, vulnérable et prêt à prendre les risques appropriés, en apportant, par exemple, un feed-back pouvant le sortir de sa zone de confort, dans le contexte du rôle de supervision
- comprend et est capable de modéliser la valeur d'un partenariat, et encourage le coach à être à l'initiative des sujets à analyser entre autres, pendant la séance et entre les séances
- est authentique
- encourage l'authenticité, y compris en valorisant la personne du coaché, ses réalisations et son évolution tout au long du processus

- a confiance dans son propre travail et est capable d'apprécier et de montrer du respect vis-à-vis du style unique de chaque coach
- favorise le développement du propre style du coach dans les limites de l'éthique
- contractualise le fait de considérer que lui et le coach, sont responsables de la performance et d'encourager régulièrement l'évaluation mutuelle de l'efficacité de la relation

D. Les engagements d'un Superviseur de Coach :

- soutient les choix du coach, en l'encourageant à s'entretenir avec plusieurs « superviseurs de coachs » potentiels, afin de trouver pour lui, celui qui lui correspondra.
- explore totalement avec le coach ce qu'il souhaite obtenir pour donner un maximum de clarté à l'objectif de la supervision, définit conjointement avec le coach des indicateurs de réussite
- apprend à connaître le coach en prenant en compte sa personnalité à plusieurs niveaux à la fois, ce qu'il est, ce qu'il cherche, en respectant son style qui est unique,
- est lui-même engagé dans une supervision continue.

E. Liste des domaines traités dans le cadre de la supervision

- fournir un support adapté au travail du coach
- créer des opportunités régulières de réfléchir sur le travail du coach par le travail de groupe, par des exercices en direct, par des expériences en direct avec des pairs enrichies de feedback
- développer des techniques et stratégies permettant au coach d'être plus efficace dans son rôle
- gagner en profondeur et compréhension sur ce qui a fait que les choses se sont passées ainsi,
- recueillir le feed-back du coach sur ses actions, son approche, ses comportements, prendre le temps de réfléchir à des cas concrets et échanger avec le superviseur et les pairs en cas de supervision de groupe

- être reconnu et soutenu (par le superviseur et le groupe) en tant que personne et en tant que professionnel, face à des problèmes, des difficultés issus de son travail de coach,
- créer un espace pour permettre au coach d'évacuer des sentiments, des réponses personnelles qui pourraient résulter de son travail, en les exprimant et en échangeant avec d'autres coachs
- être proactif plutôt que réactif, profiter d'un feedforward et pas seulement d'un feedback
- contrôler les décisions et choix du coach dans le cadre de son travail
- assurer une meilleure qualité de travail, y compris en veillant à une pratique éthique et efficace
- assurer la protection du client et des organisations ayant acheté la prestation du coach
- faire en sorte que le challenge soit adapté au développement professionnel et personnel du coach, guider le coach dans différents cas
- offrir un espace pour expérimenter de nouvelles idées, compétences, voies de développement et enrichir les ressources du coach, s'entraîner avec ses pairs
- constituer une zone de sécurité déontologique pour le coach et par conséquent pour son client et/ou l'organisation,
- œuvrer à développer le coach en tant que personne
- œuvrer à développer la personne en tant que coach au-delà du développement de ses compétences
- explorer l'incidence du personnel sur le professionnel
- explorer les questions de confiance en soi et d'insécurité personnelle et leur impact sur les actions du coach
- inviter le coach à la pratique réflexive, par exemple à propos du client du système, en observant ce qui se passe
- s'accorder aux normes de la profession de coach dans sa propre culture
- être en accord avec son propre code de déontologie et celui du client, lorsque celui-ci est issu d'une culture, d'un milieu géographique, culturel, religieux très différent,
- aborder les blocages, par exemple : lorsque le coach redoute de voir le client, craint l'échec, a l'impression de tourner en rond, se sent obligé de proposer des solutions ou forcé de dire « oui » au client,

- est attentif au processus parallèle (miroir), par exemple : le coach indique à son client quoi faire lorsque celui-ci est tyrannisé au travail,
- aborder la question des limites et de l'éthique, par exemple : travailler avec plus d'une personne d'une même famille, ou avec des personnes pouvant être en conflits d'intérêts au sein d'une même organisation,
- gérer l'émotion forte d'un coach, par exemple : l'indignation suscitée par un commentaire raciste, sexiste, humiliant, connoté... d'un client ; le coach ne sait pas quoi faire de ce sentiment ; il reconnaît que sa présence dans le coaching et la qualité de son partenariat ont été compromis,
- la prévention en réduisant le risque de dommage possible, par exemple : le client est apte au travail, mais parle d'abus d'alcool, de pensées suicidaires, derrière un burnout peut se cacher une dépression etc.,
- aborder les questions systémiques d'organisation, par exemple : les RH demandent au coach des informations qui rompent la confidentialité du coaching ; des coaches inexpérimentés acceptent des contrats inappropriés, la responsabilité de rendre compte des problèmes éthiques conformément aux lois du pays dans lequel le coach exerce (variable d'un pays à l'autre)

F. Demandes fréquentes lors de la supervision

Un coach débutant cherchera souvent à se rassurer pour mieux prendre son élan. Il se proposera des objectifs de la supervision comme :

« Comment démarrer une séance, et comment bien la conclure ? »

« Quel genre de questions poser, quel genre d'exercices proposer en tasking pour aider le client à tester de nouvelles pistes ? »

« Comment faire avec le client qui me noie sous les informations techniques très détaillées, au point que je m'y perds avec lui ? »

« Comment faire du coaching avec les clients qui semblent surtout attendre des conseils ? »

« Avec ce client, on s'entend super bien. J'ai du mal à garder la « bonne » distance... »

« Quand j'utilise mes « outils » d'avant (test d'évaluation, 360°, etc...), je n'arrive plus bien à raccrocher le mode coaching après... »

« Je voudrais créer un logo, un site, me lancer vraiment mais je n'arrive pas à accoucher de mon projet... »

« Quel contrat commercial pourrais-je proposer à mes clients ? »

« Comment me préparer à être accrédité dans une association professionnelle ? »

« Là, je suis face à une personne brillante qui m'impressionne. Je la laisse parler, mais je ne sais pas comment créer de la valeur pendant la séance... »

« J'ai encore un peu de mal à poser un cadre, à proposer le prix que j'aimerais, .. »

Un coach plus expérimenté se posera d'autres sortes de questions, et choisira des objectifs tels que :

« Comment développer mon activité ? »

« Comment élargir mon cadre méthodologique et intégrer de nouvelles techniques à ma pratique actuelle ? »

« Comment mieux trouver mon style ? »

« Je remarque que j'ai toujours le même genre de problématiques dans mes coachings et que les mêmes thèmes reviennent souvent en ce moment. J'aimerais bien travailler aussi sur d'autres choses... »

« Comme par hasard, cette personne avec qui le coaching est difficile pour moi, me fait penser à telle personne de mon environnement privé, avec qui j'ai justement eu des difficultés personnelles... »

« J'ai du mal à coacher des personnes sur certaines thématiques... »

« Aujourd'hui, mon client a travaillé sur des sujets qui m'ont beaucoup intéressé... Mais, justement, j'avais déjà vécu une situation comme celle qu'il décrivait, et j'ai eu du mal à ne pas me projeter... »