

Partage d'expérience : plus précieux que jamais

« Depuis des années, notre CCI cultive le partage d'expérience. Plus que jamais, ce pragmatisme *win-win* correspond à une réelle valeur ajoutée pour les cadres et entrepreneurs en termes de know-how (hard & soft skills). Face à la complexité galopante du monde actuel, cette pratique trouve encore davantage de sens. C'est pourquoi notre CCI veut en faire un pilier renforcé dans la palette de services. Voici aussi pourquoi nous voulons donner la parole aux acteurs de terrain au travers de cette nouvelle rubrique mensuelle. » (Thierry STREEL, Directeur général de la CCI LVN)

CÉLINE LÉONARD



Chaque mois, les participants du programme Alter Ego se retrouvent pour discuter, entre pairs, des problématiques qu'ils rencontrent. Animatrice au sein d'un groupe de « managers d'équipe », Sonia Piret nous expose un cas relaté par un manager :

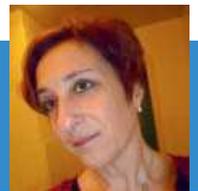
- Une employée me demande de décaler son horaire. Cela me met mal à l'aise.
- *Quel est ton problème ?*
- C'est une amie. Je ne veux pas la décevoir...
- *Quel est l'impact de ce changement d'horaire pour l'entreprise ?*
- L'horaire souhaité est en dehors des heures d'ouverture. Si j'accepte, d'autres feront sans doute la même demande. Je devrais refuser mais...
- *Mais ?*
- Je ne sais pas comment lui dire. Cela fait quelques semaines que je suis mal à l'aise avec elle. Elle a commis pas mal d'erreurs. Elle a aussi des soucis personnels.
- *Peux-tu préciser quel type d'erreurs ?*
- Erreurs d'encodage, manque de précision, arrivées tardives et, dernièrement, problème avec un gros client.
- *Sur une échelle de 1 à 10, comment situes-tu la gravité de cette situation ?*
- 8 car elle est en charge de tous nos clients

importants ; sa responsabilité est grande. Il est urgent que je lui parle mais je redoute cet entretien.

- *Quels sont les risques pour toi ?*
- J'ai peur de blesser une amie.
- *Et pour l'entreprise ?*
- Elle seule sait s'occuper de clients importants. Son départ serait donc problématique.
- *Qu'as-tu envie de lui dire avec ta casquette de manager, qu'as-tu envie de lui dire avec celle d'ami ?*

La discussion se poursuit. Elle aboutira à la décision de mieux répartir le travail lié à la gestion des clients importants et d'adapter le règlement d'ordre intérieur de manière à ce que la partie « Horaires » soit claire et équitable. « Cet extrait explique le cheminement emprunté en réunion (voir schéma ci-dessus). Avant de débiter, je demande au participant de titrer sa problématique afin de voir si la question posée est la bonne. L'animateur et le groupe tentent, ensuite, de bien cerner la situation. Puis, chacun fait part de ses réflexions et de son expérience. Je veille à apporter des éléments de formation. Dans ce cas, il s'agit, notamment, de techniques d'assertivité. Mon rôle est aussi d'observer les éléments clés dont la personne omet de parler ainsi que son langage non-verbal. »

UN ANIMATEUR
SE PRÉSENTE :
Sonia PIRET



► Qui je suis :

« Maman de 5 enfants, j'ai créé les sociétés WinPC et WinB2B. Active dans le secteur du coaching depuis plus de 15 ans, je me suis spécialisée dans la gestion des relations humaines, la communication constructive, l'accompagnement au changement et le développement de projets. Mon accompagnement se traduit sous forme de coaching (individuel ou collectif), de formations et supervisions. En septembre 2014, j'ai fondé ma propre école de coaching. »

► Ma valeur ajoutée :

« Au cours de ma carrière, j'ai eu à assumer la responsabilité d'une équipe et d'une entreprise. Une expérience créant un socle commun avec les participants. Autre élément : je ne me limite pas à certains outils d'animation. Je me base sur une approche polyvalente qui, je l'espère, est plus enrichissante. Les différentes formes d'accompagnement que je propose constituent également des expériences aux enseignements variés sur lesquelles je peux m'appuyer. Mon école m'oblige quant à elle à décrire, formaliser, expliquer en permanence certains processus de coaching. Enfin, je considère que le métier de coach passe par une formation solide suivie d'une formation continuée. Je veille donc, aujourd'hui encore, à continuellement m'enrichir de nouvelles approches. »

www.ecoledecoaching.be
www.wincoach.be