

15 février 2012

Coacher la diversité



Sessi Hounkanrin
mailto:sessi@coachingopluriel.com

« Une chose existe en autant d'exemplaires qu'il y a de sens pour l'appréhender, de regards pour la voir, de mains pour la toucher, d'intelligences pour la comprendre. Respectez ce que voient et touchent les autres, même si c'est le contraire de ce que vous voyez et touchez¹. »

Qu'est-ce que vous inspire cette citation?

Selon moi, cet extrait de l'ouvrage de Luigi Pirandello *Chacun sa vérité*, est un bel éloge à une thématique qui inspire, nourrit et habite mon métier de coach : celle de la diversité.

Par cet article, je souhaite vous communiquer une réflexion personnelle concernant l'apport de la diversité dans le coaching.

Aujourd'hui, dans le milieu des affaires canadien, de grandes entreprises² ont déjà fait le pari de la diversité, en en faisant un de leur enjeu stratégique afin de mieux l'intégrer dans leurs pratiques de ressources humaines. La variété de salariés (âge, sexe, culture, handicap, etc.) est dorénavant considérée comme un atout concurrentiel majeur, une valeur ajoutée en matière d'innovation, d'amélioration continue et de croissance d'entreprise.

Aussi, si ce sujet se révèle d'une importance particulière pour moi, c'est parce qu'il est au cœur de mon cheminement professionnel et personnel. Un parcours marqué par la mobilité internationale (Europe, Afrique, Amérique du Nord), les rencontres et les échanges interculturels.

Appliquée au coaching, la diversité représente une vaste source de savoirs, d'apprentissage et de développement.

Alors, coacher la diversité, à quoi cela ressemble-t-il?

Il va sans dire que diversité et unicité sont étroitement liées. En réalité, croire en la richesse de la diversité humaine, c'est croire en l'unicité de chaque individu. Nous sommes sept milliards d'êtres humains, sept milliards d'êtres uniques!

Coacher la diversité donne l'occasion d'accompagner « l'être humain au pluriel ». En tant que coach ou professionnel de l'humain, n'êtes-vous pas exposés à la diversité sous toutes ses facettes? Une prodigieuse variété d'individus, de personnalités, de sensibilités, de perceptions, d'expériences, de cultures, de forces et de talents différents?

Coacher la diversité ne se résume pas à coacher des individus de nationalités ou d'horizons divers. Coacher la diversité, c'est coacher l'individu dans son unicité, dans ce qui fait de lui quelqu'un d'unique et d'irremplaçable : son histoire, son expérience, sa façon de communiquer, de voir le monde, de se mouvoir, de s'émouvoir...

Concrètement, dans ma pratique, cela donne par exemple le coaching d'un jeune leader d'une ONG francophone, récompensé durant l'année par les Nations-Unies, une journaliste accomplie qui souhaite faire une transition vers le métier de sage-femme, ou encore un jeune diplômé en sciences humaines qui se lance dans la réalisation de son rêve de devenir entrepreneur dans le domaine du design d'intérieur. Ce sont là autant de profils, de parcours et de réalités qui me permettent de rencontrer des histoires, des univers riches et variés.

Coacher la diversité c'est aussi coacher des cultures organisationnelles différentes, qui, parfois, tentent de travailler ensemble en mettant en synergie leurs ressources et en tirant profit de leurs différences culturelles, dans le sens large du terme³.

Coacher la diversité, qu'est-ce que cela apporte au coach?

La diversité est un puits de créativité, d'inspiration et de nouveauté. Elle peut bousculer en un clin d'œil de vieilles croyances. Elle permet également de se remettre en question plus fréquemment en évitant les préjugés et les idées toutes faites. Aussi, les sujets qui font peur, qui dérangent, sont souvent ceux qui ont la capacité de nous amener plus loin dans la réflexion. Imaginez un client qui vous exprime une idée qui va totalement à l'encontre de vos valeurs profondes. Qu'allez-vous faire? Le renvoyer chez lui ou continuer à le coacher en cherchant à comprendre ce qui vous dérange dans ses propos? Quelle émotion ressentez-vous quand vous l'entendez? Comment allez-vous vous servir de cette émotion pour aller plus loin dans votre coaching?

En fait, la diversité stimule la découverte et améliore votre aptitude à voir et à faire voir plus large et plus loin à votre client. Elle donne plus de perspectives et de vision globale, une des caractéristiques d'un leadership efficace. Comme le dit Hélène Tremblay dans sa conférence⁴ : « Vous devez toujours être curieux du regard de l'autre », vous posera

question : « *Qu'est-ce que tu vois toi que moi je ne vois pas?* ».

Cette interrogation est sans conteste un enseignement permanent pour les coachs.

Coacher la diversité apporte une importante valeur ajoutée au coaching.

C'est justement en accueillant la diversité dans votre pratique que vous apprenez le plus, parce que vous avez l'occasion d'élargir plus souvent votre zone de confort⁵. En vous situant hors de votre terrain de jeu, vous êtes amenés à augmenter votre niveau de conscience de façon plus importante.

Une zone trop longtemps confortable peut devenir un point de vigilance, car elle ne permet plus la progression continue. En effet, explorer l'inconnu, apprivoiser et accueillir le changement, les situations inconfortables, les nouveaux défis est également un de nos rôles de coach.

La diversité augmente la qualité d'écoute et le respect du caractère unique de l'individu. Elle améliore également notre habileté à questionner, en commençant par l'auto-questionnement. En dehors de vos propres stéréotypes, vous êtes amenés à avoir une oreille encore plus attentive au sens et à la valeur des mots utilisés par vos coachés. Ainsi, vous demandez de clarifier plus souvent et vous reformulez sans rien tenir pour acquis.

« *Respectez ce que voient et touchent les autres, même si c'est le contraire de ce que vous voyez et touchez.* ».

Comme il est simple de respecter ce qui est connu, familier ou encore ce qui est en adéquation avec nos valeurs profondes! Mais qu'en est-il pour ce qui est en contradiction avec elles? L'équation est plus complexe...

L'enjeu du coaching de diversité ou *coaching interculturel* est d'apprendre à mieux (re)connaître et comprendre l'autre dans sa différence, dans son caractère unique, à mieux respecter ce qui sort de votre propre cadre de référence en allant encore plus loin.

En bref, coacher la diversité vous pousse chaque jour à vous ouvrir davantage à l'autre, à repousser vos propres frontières et à expérimenter profondément la notion de non-jugement, tellement importante en coaching.

Que ce soit en coachant des individus, des organisations aux profils différents ou encore en diversifiant votre clientèle, coacher la diversité est une source de progression, de renforcement et de perfectionnement pour les coachs, parce qu'elle permet de transformer et d'affiner son propre regard : en le rendant encore plus humain.

En bref, la diversité peut figurer parmi vos objectifs de développement. Certaines organisations ont déjà fait le pas. Et si vous faisiez, vous aussi le pari de la diversité?

¹ Luigi Pirandello, écrivain italien. *Chacun sa vérité* (1916).

² Bombardier, Banque Royale du Canada, Banque de Développement du Canada font partie des 100 meilleurs employeurs pour la Diversité 2011 : <http://www.canadastop100.com/national/>

³ Voir à ce titre l'excellent ouvrage de Philippe ROSINSKI, *Le coaching interculturel*.

⁴ Conférence *Voyage au cœur de l'humanité* d'Hélène TREMBLAY.

⁵ . Pensez à l'expression « *Agrandir, élargir votre zone de confort* » plutôt que « *Sortir de votre zone de confort* » (cf. article : <http://www.objectif-gagner.com/elargir-sa-zone-de-confort-pour-repousser-ses-limites/>).
