

# PROCESSUS DE CO-DEVELOPPEMENT EN 6 ETAPES

60 minutes	Rôles	Commentaires et outils
<b>INTRODUCTION</b> <b>10 mn</b>	<p>Présentation du sujet par le « <b>client</b> » (= le collègue qui souhaite obtenir l'avis et les conseils de ses pairs, appelés ici les « <b>consultants</b> »).</p> <p>Selon le besoin, le client expose sa problématique, son projet ou sa préoccupation (les 3 P).</p> <p>Les « <b>consultants</b> » écoutent.</p>	<p><b>Client :</b></p> <p>Expliquez votre sujet et son enjeu, la situation actuelle.</p> <p>Parlez des différents acteurs impliqués dans le problème (vous-même, les autres).</p> <p>Utilisez les 10 minutes pour expliquer autant que possible le problème. Soyez efficace !</p> <p><b>Consultants :</b></p> <p>Différenciez les faits des opinions et des sentiments.</p> <p>Identifiez également vos propres sentiments vis-à-vis de la situation exposée (irritation, amusement, compassion, anxiété, incertitude, frustration...).</p>
<b>CLARIFICATION</b> <b>15 mn</b>	<p>Les consultants posent des questions pour clarifier la situation.</p> <p>Le client répond aux questions et donne des précisions.</p>	<p><b>Consultants :</b></p> <p>Faites une évaluation objective / subjective en examinant les faits (pourquoi ? quoi précisément ? quand ? qui ? quelles circonstances ? quelle récurrence ? comment ? dites m'en plus...).</p> <p>Mettez-vous à la place du client.</p> <p>Quel est l'écart entre la situation actuelle et celle désirée ?</p> <p>Evaluez ce qui relève du contrôle et de l'influence du client.</p> <p>Attention : n'essayez pas, à ce moment du processus, de trouver une solution, de donner un conseil ou de faire des interprétations.</p>
<b>CONTRAT</b> <b>5 mn</b>	<p>Le client définit les termes de la relation de coaching, ce qu'il espère en retirer.</p> <p>Quelle est sa demande ? Son but ? Son besoin ?</p>	<p>Le client définit les objectifs du coaching.</p> <p>Les consultants reformulent leur compréhension du sujet et ce que le client attend d'eux.</p> <p>Ils vérifient la possibilité de la consultation</p> <p>Le client confirme ou modifie ses attentes.</p>
<b>REACTIONS</b> <b>15 mn</b>	<p>Les consultants réagissent et partagent leurs impressions, commentaires, idées, font des suggestions en fonction des attentes du client.</p> <p>Le client ne fait aucun commentaire, il écoute et prend des notes.</p>	<p>Le client est ouvert aux suggestions des autres, sans émettre de jugement sur les idées.</p> <p>Les consultants discutent entre eux (pas avec le client), et parlent du client en disant « il » ou « elle ».</p> <p>Les consultants parlent l'un après l'autre, exposent leurs idées, impressions, propositions, les commentent, rebondissent.</p> <p>Le client prend des notes : qu'est ce qui est confirmé ?</p> <p>Qu'y a-t-il de nouveau dans la situation ?</p> <p>Que pourrais-je faire différemment ?</p>
<b>« BUY IN »</b> <b>10 mn</b>	<p>Le client assimile les informations, les reformule en synthèse et établit un plan d'action.</p>	<p>Le client évalue les suggestions des consultants, fait une sélection, et clarifie les mesures qu'il/elle pourra mettre en place à l'issue de la consultation.</p> <p>Les consultants aident le client à formuler son plan d'action, à sa demande.</p>
<b>DEBRIEFING</b> <b>5 mn</b>	<p>Le client, les consultants et les éventuels observateurs commentent le processus et ce qu'ils en retiennent.</p> <p>Ils décrivent leur apprentissage.</p>	<p><b>Client et consultants :</b></p> <p>Commentez la qualité des questions, l'écoute et le plan d'action conçu.</p> <p>Partagez ce que vous reprenez de cet exercice.</p>