

## PROCESS COM COACHING : témoignage

### Eté 2008

Depuis maintenant 6 mois, Jean François est chef de rayon Boulangerie Pâtisserie dans un hyper marché de la région PACA.

Embauché dans le magasin il y a quelques années, sa compétence et sa rigueur lui ont valu cette promotion.

Pourtant le Directeur se pose depuis la question de savoir si c'est bien l'homme de la situation.

Le fonctionnement de Jean François le laisse perplexe.

La qualité n'a pas baissée et les ratios de gestion sont toujours très performants. Toutefois l'équipe en place se plaint du manque de communication de leur manager direct. Ils lui reprochent d'être laissés seuls à eux même, de ne pas avoir de directives claires et de ne pas être entendus.

A la demande du magasin, je démarre un coaching.

Dans l'univers de la grande distribution alimentaire, j'ai pour habitude d'effectuer une observation préalable du manager dans son univers professionnel.

Cette observation se déroule une matinée dès l'ouverture à 4h30.

En l'espèce, je m'aperçois que Jean François arrive bien plus tôt que ses collaborateurs.

Il me dit aimer avoir le temps de préparer sa journée au calme et tout seul. Lorsque ceux-ci arrivent, il n'est pas à l'initiative de la relation pour dire bonjour.

Il communique peu, sans expressions faciales, le verbe laconique et de faible tonalité.

Au fil de la matinée, tout est prétexte pour se retrouver seul. Il ne donne aucune directive sauf lorsqu'on le sollicite.

Lorsque certaines livraisons arrivent, il ne délègue pas la réception et vérifie, ouvre et range lui même les marchandises dans la réserve du laboratoire, laissant ainsi l'équipe seule pendant de longues séquences temporelles au cours de la matinée.

## **Automne 2008**

Extrait de séances de coaching.

L'inventaire de personnalité de Jean François révèle une base Travaillomane assortie d'une Phase Rêveur.

Dès les premiers entretiens, je valide la structure de personnalité et les scores de certaines composantes essentielles de l'IDP de Jean François.

Au début de chaque entretien, avec chaque fois quelques secondes de « retard au démarrage », il a du mal à trouver ses mots et son discours semble un peu décousu révélant ainsi une séquence de détresse du deuxième degré. Il arbore un masque de Geignard.

Entre deux explications sur la technique du pain, il m'explique qu'il n'a aucune vie sociale en dehors du travail et qu'il est passionné de jeux vidéo.

Il a acheté dernièrement un énorme téléviseur pour passer de longues heures à jouer aux mangas en ligne avec son épouse (j'ai eu l'occasion de la rencontrer par la suite ; elle semble avoir aussi un étage rêveur très présent).

Une manière de prendre contact avec son imaginaire et répondant au besoin psychologique de solitude.

Puis, au fur et à mesure que l'entretien se poursuit et que la confiance pointe son nez, la structure embrouillée et sur détaillée de ses propos, ainsi que la longueur de ses phrases me montre en même temps que son driver « sois parfait-enfant » le scénario « jusqu'à ce que » de sa base sous stress léger.

Utilisant le canal interrogatif / informatif de sa base, je pressens qu'il est bientôt possible de brancher sa pensée claire en visant sa perception logique et son ordinateur. Nous allons pouvoir commencer à travailler ...

## **Février 2009**

Jean-François a pris conscience de son fonctionnement.

Il a validé sa Base et sa Phase de son profil et compris les enjeux de se remettre en question pour mieux coller aux exigences requises pour le poste.

Il s'est donné des objectifs journaliers pour communiquer avec son équipe, d'abord en one to one. De même pour occuper l'espace sans fuir ses collaborateurs de longues séquences temporelles dans la réserve.

Il doit toutefois nourrir son besoin psychologique de solitude sous peine de déclencher des séquences de détresse.

Il a donc mis en place des protocoles « d'évasions » à l'occasion de la passation ou de la réception de certaines marchandises, mais sans perdre de vue son statut et la délégation requise dans ces cas là.

## **Juin 2009**

Jean François a compris l'incompréhension que suscite son fonctionnement aux yeux de son Directeur et de son Chef de Département, le premier de Base Travailomane Phase Persévérant et le second de Base Persévérant Phase Travailomane.

Avec l'accord de Jean-François, ceux-ci sont informés sur certains aspects de la ProcessCom® en général et sur le profil de Jean François en particulier.

## **Automne 2009**

Cela débouche sur une formation du Directeur et un Coaching du n+1.

Ce dernier de Base Persévérant a besoin d'être convaincu qu'il faille avoir un management individualisé (« s'il faut maintenant d'adapter à tout le monde, où va-t-on ? »). Le travail sur le cadre de référence du responsable direct de Jean François n'est pas simple et pourtant indispensable.

Finalement, ce dernier met en place un management adapté pour Jean François qui se voit lui aussi enfin managé comme il le faut, sans critiques excessives, sur contrôle ou croisades générés par un masque d'attaquant qui lui font perdre ses moyens et se refermer dans sa coquille.

Par effet induit, il est remis à l'ordre du jour la notion de signes de reconnaissances positifs dans l'entreprise ...

## **Mai 2010**

Après un peu plus d'une année, Jean François est maintenant parfaitement à sa place et respecté dans son univers professionnel.

Il m'a confié être également parmi les meilleurs Français connectés aux jeux mangas en ligne...

Gérard CAMPANELLI