

DIDASCALIS



Note sur les différents types de demandes et leur mode de traitement

Source bibliographique : « Les Responsables Porteur de Sens », Insep Editions.

1. Les types de demandes et les risques associés

Anti demande	<p>Descriptif : c'est une demande contradictoire, caractéristique de quelqu'un qui est accompagné de façon forcée et qui ne veut qu'une chose : que l'opération échoue. Il en va de son identité : si l'opération réussit, c'est qu'il s'est trompé, c'est qu'il n'est pas OK, c'est que son interlocuteur (le coach) a raison et que lui a tort. Cette demande est terriblement enfermante pour le coach et le sollicite fondamentalement dans sa sécurité ontologique.</p> <p>Le risque pour le coach est de rentrer dans une justification identitaire, car c'est là que se trouve le piège.</p>
Non demande	<p>Descriptif : la personne n'est pas contre, mais n'a pas de réelle motivation. Exemple : « Je ne suis ni pour, ni contre, bien au contraire ! » ou encore « le coaching, oui, pourquoi pas, essayons voir... ».</p> <p>Le risque pour le coach est de se sentir responsable de faire sortir le client de sa non demande en créant artificiellement une pseudo demande, ou en rentrant dans une conversation de type « brève de comptoir » sur l'intérêt et la pertinence du coaching.</p>
Contre demande	<p>Descriptif : c'est la personne qui n'arrive pas à formuler sa demande car elle a du mal à élaborer sa propre parole. Il lui faut la parole du coach pour être en mesure de savoir ce qu'il veut La réaction verbale typique de la contre demande est « non, ce n'est pas tout à fait ça, moi je pense que... ».</p> <p>Le risque pour le coach est d'être agacé par le nombre de « oui, mais » et de rentrer dans de la persécution vis à vis du client.</p>
Demande confuse	<p>Descriptif : elle est le fait de quelqu'un qui est envahi par un problème et qui n'arrive pas à le formuler, d'autant que le rapport psychologique de la personne avec elle-même n'est pas clair.</p> <p>Le risque pour le coach est d'être lui-même perdu et de rentrer dans la confusion de son client. La tentation est alors forte de vouloir trouver une solution. Attention au processus parallèle donc !</p>
Demande ambiguë	<p>Descriptif : la demande contient deux éléments qui ne sont pas distincts dans l'esprit du client. Or répondre à l'un est perçu comme un refus de répondre à l'autre, ce qui n'est pas exact. Par exemple : « M. le coach, je voudrais plus de reconnaissance de la part de mon chef » Dans l'esprit du client cette demande peut revenir à travailler l'art de négocier une hausse de salaire et à demander des signes de reconnaissance. A la suggestion : « Voulez-vous travailler la négociation salariale ? », la personne exprime que c'est une bonne idée mais que c'est aussi autre chose qu'elle désire (les signes de reconnaissance en matière de relations).</p> <p>Le risque pour le coach est de rester dans une logique du ou (la monologique, chère à Edgar Morin), ce qui est souvent la façon de penser de son client, au lieu d'ouvrir à la logique du et (la dialogique).</p>

<p>Demande paradoxale</p>	<p>Descriptif : c'est vouloir une chose (contenu) dont le traitement (processus) semble être contraire à son obtention : « M. le coach, aidez-moi à me débrouiller seul... ». Ici le contenu est que la personne se débrouille seule et qu'elle parvienne à atteindre son objectif mais dès lors que le coach tente de l'aider (processus), le client refuse l'aide. On peut dire aussi que dans la demande paradoxale, il y a des niveaux logiques différents.</p> <p>Le risque pour le coach est de méconnaître les niveaux logiques et de tomber dans le piège du refus apparent du client.</p>
<p>Demande ambivalente</p>	<p>Descriptif : c'est vouloir une chose et son contraire (c'est vouloir A et non A). Par exemple : « je veux que mon équipe ait des idées mais je veux que les miennes soient celles retenues ». Il y a généralement un enjeu identitaire assez marqué dans ce type de demande.</p> <p>Le risque pour le coach est de méconnaître l'enjeu identitaire (comme pour l'anti demande) et de se laisser enfermer dans l'ambivalence de son client (processus parallèle).</p>
<p>Demande explicite</p>	<p>Descriptif : c'est la première formulation, qui cache généralement d'autres niveaux de demande qui ne peuvent émerger qu'après l'explicitation des faits, l'identification du problème et prise en compte des besoins (les RPB de la grille RPBDC).</p> <p>Le risque pour le coach est de croire qu'il n'est pas nécessaire d'aller plus avant dans l'analyse de la demande. Ceci reviendrait à méconnaître la structure d'iceberg de toute demande, à savoir que la demande explicite cache toujours une demande latente.</p>
<p>Demande latente</p>	<p>Descriptif : il s'agit de la demande qui est au niveau préconscient ou inconscient qui ne peut émerger qu'avec le temps, la clarification des faits, du problème, des besoins (les RPB de la grille RPBDC) et de la relation que le client entretient avec lui-même et avec le coach.</p> <p>Le risque pour le coach est de méconnaître ce niveau de demande.</p>

2. Traitement des types demandes

En fonction des différents types de demandes, l'approche de traitement est différente. Les voici résumées :

Type de demande	Façon de traiter
Anti demande	Cette demande vient fréquemment d'une personne qui est dans son Enfant Adapté Rebelle . Elle se met dans son Parent Normatif de façon apparente, invitant le coach à habiter son Enfant Adapté Soumis en manifestant son impuissance d'agent de changement. Or, le client voudrait bien sortir de cette impasse mais n'y parvient pas pour une insuffisance identitaire. Pour traiter la demande, il est possible de confronter le client sur le fait que le coach n'a pas à proposer de solution mais à aider son client à construire la sienne. On peut aussi en appeler à la responsabilité du client en sollicitant son l'Adulte . On croise ainsi la transaction ce qui coupe la nature de la communication (règle de communication décrite par l'Analyse Transactionnelle).
Non demande	Attention à ne pas tomber dans le panneau de la justification du bien fondé de la démarche. Faire travailler le coaché sur ce que serait une séance réussie, etc.
Contre demande	Elle vient d'une personne contre dépendante. Ceci ressemble à l'attitude de la personne qui est dans une anti demande puisque le client se vit dans l' Enfant Adapté Rebelle . Mais elle ne monte pas sur ses grands chevaux (passage dans le Parent Normatif) pour imposer à l'autre sa supériorité. Position délicate en ce que le coach doit assumer la frustration de se faire agresser explicitement ou tacitement ; il doit se garder de répondre au niveau du sens premier des propos éventuels. Comme dans le stade de développement de la contre dépendance, la dynamique de la contre demande est la peur derrière une manifestation éventuelle de colère. Le client a peur d'élaborer sa demande vraie, personnelle et peur de l'assumer. Entendre dans la peur, laisser de côté la colère (mettre les « protèges tibias ») et redire éventuellement les règles (protections) pour ne pas que la peur augmente faute de structure parentale protectrice perçue par le client. Difficulté à gérer la conduite en double commande (Quand est-ce que je reprends le volant en tant que coach ?) puisque c'est le client qui apprend à conduire... Quand est-ce que le coach doit dire stop aux agressions répétées ? A chacun d'évaluer en intelligence de situation !
Demande confuse	Il est nécessaire de « contextuer » très fortement la demande en clarifiant les zones d'intervention et de proposer un traitement dans le temps avec une dédramatisation éventuelle de la situation.

Demande ambiguë	<p>Il s'agit a minima d'identifier les conflits intrapsychiques entre les différents Etats du Moi (notamment lorsque des prises de décision sont en jeu). Ce conflit est aussi présent dans les demandes paradoxale et ambivalente. Pour ce faire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • travailler les valeurs, les croyances et les représentations du Parent Normatif qui semblent interdire à l'Enfant d'éprouver ce qu'il éprouve • autoriser à l'Enfant de ressentir ce qu'il ressent (par empathie) • écouter comment l'Adulte théorise la situation et donner à voir que l'on peut se représenter les choses autrement (passage du ou au et)
Demande paradoxale	<p>Il s'agit a minima d'identifier les conflits intrapsychiques entre les différents Etats du Moi (notamment lorsque des prises de décision sont en jeu). Ce conflit est aussi présent dans les demandes ambiguë et ambivalente (cf. ci-dessus).</p> <p>Il s'agira aussi de sensibiliser le client aux différents niveaux logiques de sa demande, de travailler l'alliance pour qu'à un niveau le coach puisse tenir la main du client tout en gardant à l'esprit que c'est le client qui agit avec son autre main.</p>
Demande ambivalente	<p>Il s'agit a minima d'identifier les conflits intrapsychiques entre les différents Etats du Moi (notamment lorsque des prises de décision sont en jeu). Ce conflit est aussi présent dans les demandes ambiguë et paradoxale (cf. ci-dessus).</p> <p>L'ambivalence signe l'impossibilité psychologique qu'a le client de comprendre le deuil qu'il a à faire et de le mettre en œuvre. Il s'agit de voir avec lui ce qui se joue : fantasme de toute puissance, besoin de reconnaissance dont la satisfaction est extorquée à d'autres, etc. Il s'agira toujours d'accueillir l'ambivalence de la personne, de la comprendre, de traiter les affects liés au deuil (déli, colère, peur, marchandage, tristesse), de renforcer la sécurité ontologique de la personne par le rétablissement d'une économie saine des signes de reconnaissance, etc.</p>
Demande explicite	<p>S'assurer que la formulation initiale ne cache pas autre chose. Prendre le temps (savoir perdre du temps) à valider le contenu de cette demande en travaillant sur les zones d'intervention avec le coaché.</p>
Demande latente	<p>Travailler à la clarification des faits, du problème, des besoins (les RPB de la grille RPBDC) et de la relation que le client entretient avec lui-même et avec le coach.</p>