

Cadre de référence

Par Daniel Chernet

January 5, 2022

Lorsqu'un client entre dans notre bureau pour la première fois, nous allons chercher à le comprendre, à approcher sa manière de concevoir le monde, de concevoir le coaching, les relations d'autorité dans le cadre de son travail, sa manière de manager ou d'être managé... Nous allons nous assurer que la communication soit possible. Pour que la communication soit possible, nous allons avoir besoin de comprendre son cadre de référence et de partager nos cadres de références respectifs, par exemple en lui donnant les informations sur ce qu'est le coaching dont il a besoin, ou encore en lui posant des questions lorsque nous ne sommes pas sûr de le comprendre.

Le cadre de référence fournit à l'individu un ensemble cohérent de perceptions, de concepts, de sentiments, d'actions qui lui servent à se définir lui-même, à définir les autres et le monde. C'est un filtre qui dévie et interprète les stimuli que l'individu reçoit pour les faire cadrer avec sa réalité, ce qui le maintient en sécurité, ses habitudes, sa vision du monde. Il résulte d'un conditionnement dont il n'est pas conscient et qui influe ses réactions au niveau le plus élémentaire.

Le cadre de référence structure la façon d'un client de voir le monde, donc de réagir face aux difficultés. Chacun de nos clients (comme nous-mêmes) a son propre cadre de référence, il est le résultat de son histoire, des éléments culturels liés au secteur d'activité dans lequel il travaille, à la taille et à la culture de son entreprise, à l'éducation familiale reçue, au type de formation suivie, au type d'école ou d'université fréquentée, à ses vécus personnels et à ses expériences de vie... Son cadre de référence sera également variable selon l'état du moi le plus actif à un moment donné. Quand l'Enfant sera plus présent, notre client sera peut-être amené à faire une montagne d'une petite chose. Quand l'Adulte sera plus « énergétisé », la résolution des problèmes sera plus facile.

Toute communication entre un coach et son client demande que chacun d'entre eux aient la conviction d'un accord concernant leurs cadres de références respectifs. Prenons l'exemple d'une transaction entre Luc et son coach :

- *Luc : Moi je trouve Marie-Jo vraiment nulle, je ne peux pas continuer à bosser avec elle.*
- *Coach : D'après ce que je comprends, elle n'est pas trop au point dans son job.*

Dans cet échange, client comme coach acceptent qu'il existe des personnes non Ok, c'est un élément de leur cadre de référence commun. Cette intervention (il s'agit bien sûr d'une caricature) renforce le cadre de référence du client et donc sa position de vie sociale Ok, Non Ok.

Prenons une autre réponse possible du coach :

- *Coach : J'ai besoin que tu m'expliques ce que tu veux dire par elle est vraiment nulle.*

Cette transaction va amener Luc à expliquer son cadre de référence, il pourra ensuite se rendre compte que ce cadre de référence n'est pas cohérent avec ses valeurs, qu'il dévalorise Marie-Jo et qu'il a besoin d'apprendre à admettre les différences. Il va assouplir son cadre de référence, l'enrichir.

Intégrer la notion de cadre de référence permet de comprendre que chaque client s'exprime avec un ensemble de définitions du monde qui ne sont pas nécessairement efficaces, voire qui sont dommageables dans les situations que notre client vit. Comprendre le cadre de référence de notre client, identifier en quoi il n'est pas efficient, l'aider à en prendre conscience, à l'élargir ou à l'assouplir, l'aider à prendre conscience du cadre de référence des autres est une part importante du temps passé dans une séance de coaching. C'est à mon avis un concept central dans la pratique du coach.

Quelquefois le coach ne partage pas le cadre de référence de son client (comme coach ou comme homme), d'où la naissance d'incompréhensions et, si il ne sait pas exprimer cette incompréhension, l'accumulation de timbres psychologiques (de frustrations) qui vont conduire plus tard à des coups de gueule ou des conflits. Il est utile que le coach soit capable de préciser avec l'Adulte son cadre de référence. Identifier et exprimer ses désaccords à partir d'une position de vie Ok, Ok permet d'améliorer la relation et d'éviter les jeux psychologiques. « Pour moi, telle mot ou situation signifie telle chose », « explique-moi ce que tu veux dire », « voilà ce que je comprends, est-ce que c'est ce que tu veux dire ? ».

Bien évidemment notre client rencontre les mêmes difficultés dans sa vie professionnelle et avoir en tête le concept de cadre de référence nous permettra de lui expliquer de nombreuses situations relationnelles tendues. Comme coach, nous pouvons utiliser la notion de cadre de référence dans chacune des séances !

Jacquie Schiff et Aaron Schiff – Le cadre de référence, Les Classiques de l'Analyse Transactionnelle, 2, Les Editions d'Analyse Transactionnelles, Lyon

Index Analyse transactionnelle

Index brèves de coopération

Index brèves sur la Joie
