



SCORE

À quoi sert SCORE¹ ?

Lorsqu'un problème se fait ressentir, il est nécessaire de trouver des solutions pour le résoudre. Un problème, c'est la différence entre la situation présente et la situation désirée.

SCORE est une grille d'analyse du problème permettant de mettre en relation ses composantes d'identifier des solutions possibles à sa résolution.

- ➔ Elle fait appel à la créativité pour rassembler les différents éléments du problème.
- ➔ Elle permet de se concentrer sur les différents aspects du problème.
- ➔ Elle aide à adopter différentes perspectives.
- ➔ Elle permet de construire une description complète du problème et aide dès lors à amener plus de solutions potentielles.

Cet outil est utile dans un **coaching individuel ou de groupe**. Il peut mener à la création d'un plan d'action.

Descriptif et exemple

Le modèle SCORE est composé de 5 éléments :

- S **S**ituation présente
- C **C**auses
- O **O**bjectifs
- R **R**essources
- E **E**ffets

La situation présente

C'est la **définition** de la situation problématique, en décrivant tous les éléments conscients et observables du problème.

Exemple : les animateurs du staff Éclaireurs tirent la tête. C'est chaque animateur à son tour qui organise une réunion tout seul. On observe deux clans dans le staff qui sont assis à l'opposé l'un de l'autre en conseil d'unité.

Les causes

Ce sont les **éléments sous-jacents** à l'origine du problème qui permettent à la situation problématique de perdurer.

Exemple : lors du dernier camp, un conflit a éclaté entre deux animateurs mais ils ne se sont jamais expliqués et ont chacun trouvé du soutien auprès de l'un ou l'autre animateur et intendant.

¹ Modèle SCORE établi par Dilts et Epstein, 1987 et 1991.

L'un des protagonistes est parti en Erasmus pour 6 mois, mais le conflit reste sous-jacent, entretenu par ceux qui soutiennent l'animateur parti.

Les objectifs

Ce sont les **buts ou les états désirés** observables qui remplaceront la situation problématique. L'objectif doit être entièrement sous le contrôle du groupe qui est coaché et doit être formulé de manière positive.

Exemple : l'équipe d'unité coache les animateurs. Les objectifs fixés par ces derniers sont d'arriver à se parler, de préparer les animations ensemble, de se mettre en projet pour le reste de l'année scout.

Les ressources

Ce sont les éléments sous-jacents qui permettent de **faire disparaître** la situation problématique, qui expriment et fortifient les états désirés.

Exemples :

- *L'équipe d'unité est aujourd'hui consciente du problème et peut donc interpeler les animateurs.*
- *Les scouts sont ravis de leur staff et n'ont pas observé de problème : celui-ci ne concerne que le staff et pas l'animation des scouts.*
- *L'animateur parti en Erasmus revient dans deux semaines.*
- *L'équipe d'unité s'est formée au modèle SCORE pour aider le staff à analyser le problème et à trouver lui-même la solution.*
- *Les animateurs Eclaireurs se préparent à faire un feedback à tous les autres. Ils ont besoin d'être formé à DESC pour y arriver.*

Les effets

Ce sont les **résultats à long terme** lorsque vous aurez atteint un objectif.

Exemple : Un staff uni, qui vient avec le sourire aux conseils d'unité et aux réunions, étant davantage motivés à préparer les réunions ensemble, ayant des scouts encore plus heureux dans l'animation qui leur est proposée.

Exercice pour l'atelier de la JANU 2016

1. Par petit groupe de 4 personnes, chaque participant identifie une situation actuelle ou passée qui nécessite d'être analysée pour que le problème soit solutionné.
2. Les participants choisissent une situation à analyser parmi les situations rapidement présentées.
3. Mise en situation :
 - 2 participants jouent le rôle des protagonistes du problème.
 - 1 participant joue le rôle du coach qui aide les protagonistes à trouver la solution.
 - 1 participant observe la mise en situation.
4. Retour sur la mise en situation : chaque participant explique comment il a vécu cette mise en situation, ce qu'il en fait ressortir. Les feedbacks sont donnés au moyen de l'outil DESC.