

HEURISTIQUES D'AIDE

Pratiquer des méthodes progressives pour aider les autres, recevoir de l'aide et demander de l'aide

Les heuristiques sont des structures qui signalent des éléments importants à considérer lors de l'entrée dans une nouvelle situation. Elles constituent un outil pour développer simultanément une compréhension plus profonde et répondre avec une attitude rapide de prise de décision. Cette méthode repose sur de courts échanges qui révèlent des heuristiques efficaces.

Objectif:
Construction des connaissances

Taille du groupe:
< 20, 21 - 50

Durée:
30 min - 1 heure

UTILISEZ CETTE MÉTHODE POUR:

- Éviter les pièges courants lors de l'aide et de la demande d'aide.
- Changer les schémas indésirables de l'aide donnée, tels que: des solutions prématurées, des conseils inutiles, mettre la pression pour que l'on utilise le conseil, passer trop vite aux étapes suivantes, essayer de ne pas trop aider.
- Changer les schémas indésirables de la demande d'aide, tels que: la méfiance, ne pas partager le véritable problème, accepter de l'aide sans en prendre la responsabilité, chercher de la validation plutôt que de l'aide, en vouloir de ne pas obtenir assez d'aide.
- Améliorer la coordination interprofessionnelle dans tout groupe professionnel.
- Élargir les options lorsque la frustration prend le dessus pendant le processus d'aide à un autre membre de l'équipe de travail.

Adaptation multilingue:
Non

Niveau d'interaction:
Élevé

ÉTAPES POUR APPLIQUER LA MÉTHODE: _____

L'ESPACE ICI
PEUT ÊTRE
REPLI AVEC
VOS NOTES



Début:

1. Vous êtes invité·e à considérer toutes les interactions humaines comme des offres qui peuvent être acceptées ou bloquées (par exemple, les artistes d'improvisation sont formés à accepter toutes les offres).
2. Vous êtes invité·e à agir, réagir ou observer quatre schémas d'interaction.
3. Vous êtes invité·e à réfléchir sur votre propre schéma ainsi qu'à modifier la manière dont vous demandez, offrez et recevez de l'aide.

Cadre:

1. Debout face à face. Chacun·e assume l'un des trois rôles possibles (il est conseillé de changer de rôle au fur et à mesure de l'activité d'apprentissage).
2. Formez des groupes de trois: un duo en interaction (client et coach) plus un observateur. Il est recommandé de changer de rôle au cours de l'activité.

Temps / Étapes:

1. Quatre tours d'interactions improvisées de 1 à 2 minutes, suivis d'un débriefing de 5 minutes.
2. Un client partage un défi qui lui tient à cœur. Pendant que l'observateur écoute attentivement, le coach répond selon le schéma suivant:
 - **Présence silencieuse:** le coach accepte toutes les offres et écoute avec compassion.
 - **Découverte guidée:** le coach accepte toutes les offres et guide une enquête pour des découvertes mutuelles.
 - **Provocation aimante:** le coach interrompt avec des conseils, acceptant ou bloquant les offres selon les besoins.
 - **Pleine conscience du processus:** coach et client acceptent toutes les offres, en travaillant au sommet de leur intelligence. Ils doivent remarquer comment des possibilités inédites sont amplifiées par cette approche mentale.
3. Débriefing sur l'utilisation des quatre schémas d'aide.

L'ESPACE ICI
PEUT ÊTRE
REPLI AVEC
VOS NOTES



Comment adapter la méthode:

- Chaque personne peut être invitée à créer son propre profil, s'auto-identifiant selon ses schémas par défaut et ses opportunités de croissance. Commencez par des schémas «ludiques»: neutre (aucune réponse) et blocage par ignorance ou interruption.
- Utilisé lorsque des activités comme «[Ce dont j'ai besoin de toi](#)» (WINFY) n'atteignent pas leur plein potentiel — lorsqu'on est tombé dans un des schémas indésirables de demande ou de don d'aide.

Conseils:

- Encouragez les participant·e·s à changer de rôle à chaque tour.
 - Concentrez-vous sur le client qui trouve ses propres solutions (auto-découverte en groupe).
 - Notez les différences de statut, le contexte, le langage corporel, l'attitude, et les signaux subtils.
 - Le premier tour peut servir de préparation à un travail plus approfondi sur un seul schéma (présence silencieuse, découverte guidée, provocation aimante ou pleine conscience du processus).
-