

Résolution de problèmes

Cet outil d'apprentissage a pour objectif d'aider les utilisateurs à :

1. Comprendre la compétence
2. Réfléchir à la manière dont ils utilisent chaque compétence et les identifier
3. Participer à des activités pour développer les compétences

Qu'est-ce que la résolution de problèmes?

Le Bureau des Compétences pour réussir définit la résolution de problèmes comme suit :

Votre capacité à identifier, analyser, proposer des solutions et prendre des décisions. La résolution de problèmes vous aide à adresser le problème, à mesurer le succès et à tirer des leçons de la situation.



Réflexion

Il y a de nombreuses tâches qui nécessitent de la résolution de problèmes. Cochez les tâches de résolution de problèmes que vous pouvez accomplir en toute confiance.



- Trouver des informations précises pour résoudre un problème par moi-même. *Par exemple, des étiquettes de produits ou des messages textes contenant des instructions sur un produit.*
- Demander de l'aide pour résoudre un problème, au besoin. *Par exemple, appeler un fournisseur d'accès Internet pour résoudre une perte de connexion.*
- Évaluer les différentes mesures possibles que vous pourriez prendre pour résoudre un problème. *Par exemple, décider de la manière la plus simple de trouver un numéro de téléphone, que ce soit en appelant un ami, en cherchant une carte de visite ou en regardant en ligne.*
- Penser de façon critique à un problème et le diviser en parties pour déterminer les causes et/ou les solutions possibles. *Par exemple, regarder des vidéos YouTube ou lire le manuel pour comprendre le bruit que fait votre machine à laver.*
- Envisager des solutions qui ont déjà fonctionné et les appliquer à un nouveau problème. *Par exemple, des communautés autochtones ont adapté des pièges de pêche traditionnels pour attraper les déchets et nettoyer les ordures flottantes tout en permettant à l'eau et aux poissons de passer afin de purifier les cours d'eau pollués.*
- Réfléchir à la façon dont j'ai géré un problème et tirer des leçons de l'expérience. *Par exemple, lire et prendre en compte les informations provenant de plusieurs sites Web, livres ou autres textes avant de prendre une décision.*

Regardez les tâches que vous n'avez pas cochées. Nous les appelons « vos tâches à développer ».

Comment utilisez-vous vos compétences en résolution de problèmes à la maison et/ou au travail?

Activité un

Vous travaillez comme aide-soignant dans un foyer de soins pour aînés.

Lors de votre ronde quotidienne, un de vos aînés habituellement en bonne santé vous dit qu'il a de la fièvre. Vous prenez sa température et confirmez qu'elle est légèrement plus élevée que d'habitude.

La politique du foyer de soins est de signaler tous les nouveaux problèmes de santé au surveillant d'équipe, afin qu'il puisse contacter un médecin et/ou coordonner le traitement nécessaire.



Que feriez-vous en premier dans cette situation?

(Choisissez une réponse)

Donnez deux Tylenol à l'aîné et dites-lui de retourner au lit.

Attendez quelques heures pour voir si la fièvre baisse.

Signalez la fièvre de l'aîné au surveillant d'équipe.

Appelez un médecin.

Activité un : analyse

Réponse du coach en compétences :

Signalez au surveillant d'équipe qu'un des aînés a de la fièvre.

Le cadre Compétences pour réussir comporte trois niveaux de complexité, ou de difficulté, pour les tâches de résolution de problèmes : débutant, intermédiaire et avancé.

Il s'agit d'une tâche de résolution de problèmes de niveau débutant. Elle vous oblige à prendre une seule décision, dans un environnement familier (votre lieu de travail) et il existe une procédure à suivre. Étant donné que la fièvre n'est que légèrement supérieure à la température normale, il est raisonnable de supposer qu'il ne s'agit pas d'une situation d'urgence nécessitant de s'écarter de la procédure habituelle.



Activité deux

Vous travaillez dans un restaurant achalandé comme cuisinier de préparation.

Le grand évier utilisé pour laver les aliments est bouché et ne peut pas être utilisé.

Il reste des fruits et des légumes à laver et à préparer pour la ruée du dîner qui est dans une heure.



Que pourriez-vous faire pour aider à résoudre ce problème?

(Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

Trouver des récipients suffisamment grands pour laver et rincer les aliments.

Informer le superviseur de cuisine qu'il y a un problème d'entretien.

Demander au cuisinier de changer les aliments du menu du dîner pour utiliser des produits surgelés déjà lavés, au lieu de produits frais.

Utiliser l'évier bouché en espérant que tout ira pour le mieux.

Activité deux : analyse

Réponse du coach en compétences :

- **Trouver des récipients suffisamment grands pour laver et rincer les aliments.**
- **Informé le superviseur de cuisine qu'il y a un problème d'entretien.**
- **Demander au cuisinier de changer les aliments du menu du dîner pour utiliser des produits surgelés déjà lavés, au lieu de produits frais.**

Il s'agit d'une tâche de résolution de problèmes de niveau intermédiaire. Nous devons tenir compte du problème et déterminer qui est touché par celui-ci afin de trouver une solution.

De plus, cette situation implique des facteurs à considérer à court et à long terme. À court terme, nous devons nous assurer que le dîner peut être servi. Nous pouvons le faire soit en trouvant un moyen de laver les produits, soit en trouvant un moyen de changer le menu pour que les fruits et légumes ne soient pas nécessaires. Ensuite, nous devons également résoudre le problème à long terme de l'évier bouché afin qu'il n'y ait pas d'incidence sur les autres repas.



Activité trois : analyse

Suggestions du coach en compétences :

- **Téléphoner à l'entreprise d'approvisionnement pour voir si, ou quand, les matériaux arriveront.**
- **Téléphoner à un autre fournisseur, s'il y en a un, et lui demander s'il peut fournir les fournitures manquantes.**
- **Appeler le chef de projet du projet de développement pour voir s'il a une certaine souplesse dans ses horaires de travail, pour vous donner le temps de résoudre le problème.**



Si votre réponse n'est pas la même que les suggestions du coach en compétences, cela ne signifie pas qu'elle est incorrecte! La plupart des problèmes ont de nombreuses solutions possibles. Une réponse solide à cette question est celle qui vous aide à en apprendre davantage sur le problème (par exemple, découvrir pourquoi les matériaux ne sont pas encore arrivés) ou qui vous aide à résoudre le problème (par exemple, identifier une action que vous pourriez entreprendre).

Il s'agit d'une tâche de résolution de problèmes de niveau avancé car il y a plusieurs problèmes à identifier et des facteurs inconnus à prendre en compte. De plus, il pourrait y avoir plusieurs conséquences importantes si le problème n'est pas résolu, comme une augmentation des coûts ou des retards à l'horaire.

Plusieurs étapes seront nécessaires pour résoudre ce problème et vous devrez peut-être attendre des informations supplémentaires et/ou d'autres personnes avant que le problème puisse être résolu entièrement. C'est aussi un exemple d'un problème que vous voulez éviter à l'avenir. Il sera donc important de comprendre les événements qui ont occasionné le problème et de prendre des mesures à l'avenir pour éviter qu'il ne se reproduise.

Importance des compétences en résolution de problèmes

Votre capacité à résoudre des problèmes efficacement est importante et nécessite d'interpréter et d'évaluer des informations, de prendre des décisions et de prioriser des actions. De solides compétences en résolution de problèmes amélioreront la manière dont vous réalisez vos activités et atteignez vos objectifs au travail ou dans d'autres situations de la vie.

Pour plus d'informations sur les compétences en résolution de problèmes, consultez les composantes de la compétence et les descripteurs de maîtrise sur le site Web [Compétences pour réussir](#). Pour plus d'informations sur le projet de mise à jour du Parcours Compétences pour réussir pour les Autochtones, veuillez consulter le site Web du [Collège Douglas](#).

Poursuivez l'itinéraire

Comment améliorerez-vous vos compétences en résolution de problèmes?
