FORCES

Compétences au travail

Résolution de problèmes

ABC

Alpha pour la vie Canada

Copyright © ABC Alpha pour la vie Canada, 2024

UPOSPRS2024-05-06-FR

Publié pour la première fois en 2022 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés.

Distribué aux organismes du Canada par ABC Alpha pour la vie Canada.

Canada

Ce projet est financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme compétences pour réussir.

FORCES Compétences au travail a été développé avec le soutien du partenaire fondateur Canada Vie.

Bienvenue à FORCES Compétences au travail

Le programme vous aide à développer vos compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie, notamment :

- Motivation
- Attitude
- Sens des responsabilités
- Présentation
- Collaboration
- Gestion du temps
- Adaptabilité
- Gestion du stress
- Assurance
- Lecture
- Rédaction
- Calcul
- Résolution de problèmes
- Communication
- Compétences numériques
- Créativité et innovation

Ces compétences sont utilisées dans presque tous les emplois et dans la vie quotidienne. Ils nous permettent également d'acquérir de nouvelles compétences et de nous adapter aux changements. Améliorer vos compétences peut vous aider à vous bâtir une bonne vie.

Vous pouvez aussi suivre ces cours sur plateformedecompetencesabc.ca.

Cet atelier

Cet atelier porte sur la résolution de problèmes.

Dans la vie, nous rencontrons des problèmes, de gros et de petits problèmes, tout le temps. Nous pouvons améliorer la qualité de notre vie quand nous sommes capables de résoudre nos problèmes de façon efficace. Nous pouvons ainsi être plus heureux, plus confiants et plus autonomes.

Dans cet atelier, nous parlerons de comment résoudre des problèmes et pourquoi le faire. Vous développerez des compétences en résolution de problèmes et apprendrez à vous en servir. Vous pourrez aussi découvrir les causes de vos problèmes et ce que vous pouvez faire pour changer les choses.

Qu'est-ce que la résolution de problèmes?

Personne n'aime avoir des problèmes à la maison ou au travail. Les problèmes dérangent notre vie et donnent l'impression d'être hors de notre contrôle. Toutefois, la **résolution de problèmes** peut nous aider à trouver des solutions pour toutes sortes de problèmes.

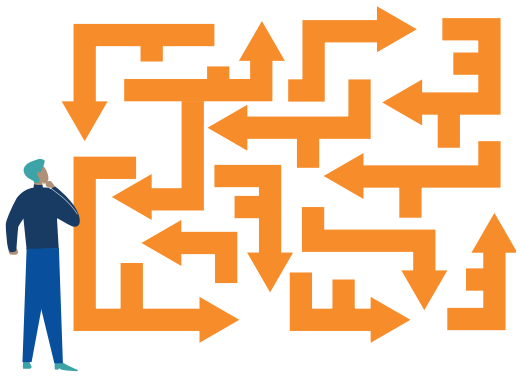
Vocabulaire

La **résolution de problèmes**, c'est quand nous utilisons nos compétences et nos connaissances pour réparer quelque chose, améliorer une situation ou trouver une nouvelle façon de faire les choses.

Nous utilisons nos compétences en résolution de problèmes quand nous :

- nous occupons d'un sous-sol inondé;
- prenons un détour sur la route;
- réconfortons un enfant malade;
- traversons une journée difficile au travail;
- réglons une dispute avec une personne chère.

Nous faisons souvent de la résolution de problèmes sans même nous en rendre compte. Lorsque quelque chose nous empêche d'avancer, nous essayons de faire quelque chose afin d'être en mesure de continuer. Il y a plusieurs façons différentes de résoudre un problème.



Pourquoi la résolution de problèmes est-elle importante?

Personne n'aime les problèmes. La vie est beaucoup plus facile quand tout se passe comme nous le voulons. Mais les problèmes font partie de la vie. Posséder de solides compétences en résolution de problèmes peut nous aider à être moins inquiets et à nous sentir davantage en contrôle quand les choses vont mal.

La résolution de problèmes peut améliorer notre vie de plusieurs façons. Savoir résoudre des problèmes peut nous aider à :

- régler nos dettes;
- trouver un emploi;
- avoir de bonnes relations avec les autres;
- demeurer en santé;
- respecter les délais.

Quand nous possédons de solides compétences en résolution de problèmes, nous pouvons prendre de meilleures décisions, demeurer en sécurité et éviter de faire des erreurs

Les compétences en résolution de problèmes sont très importantes au travail. Les employeurs veulent embaucher des gens qui sont capables de résoudre des problèmes. De solides compétences en résolution de problèmes peuvent augmenter vos chances de trouver l'emploi que vous voulez obtenir.

Pensons-y

Pensez à la façon dont vous trouvez des solutions aux problèmes de votre vie de tous les jours.

- Comment de bonnes compétences en résolution de problèmes pourraient-elles vous aider au travail?
- Comment pourraient-elles vous aider à la maison?

Allons-y

Que pensez-vous de vos compétences en résolution de problèmes? Une évaluation honnête vous aidera à mieux connaître vos forces. Elle vous aidera aussi à décider ce que vous aimeriez améliorer.

Cochez la case à côté de l'énoncé qui vous ressemble le plus :

Activité

- [ ] J'ai confiance en mes compétences en résolution de problèmes. Je peux trouver des solutions à la plupart des problèmes sans avoir besoin de beaucoup d'aide.
- [ ] Je me débrouille assez bien quand je dois résoudre des problèmes, mais je deviens parfois frustré ou j'ai besoin d'aide quand il s'agit de gros problèmes.
- [ ] Je me sens fâché ou j'ai peur quand les choses tournent mal. Il est difficile pour moi de savoir comment trouver une solution à un problème ou décider quelle est la prochaine étape.
- [ ] Aucune de ces réponses. Voici ma situation :

Étapes à suivre pour résoudre des problèmes

Quand un problème se présente, nous pouvons souvent nous sentir dépassés. Parfois, nous devons même faire face à plusieurs problèmes en même temps! La meilleure façon de nous sentir mieux face à un problème, c'est de le découper en étapes. Envisager chaque problème en fonction des étapes à suivre pour arriver à une solution peut nous aider à le résoudre.

Nous pouvons commencer à résoudre des problèmes à l'aide des étapes suivantes :

1. **Comprendre le problème**
2. **Trouver de l'information**
3. **Comparer ses options**
4. **Prendre une décision**
5. **Réfléchir aux résultats**

Si nous nous exerçons à suivre ces étapes, nous pouvons améliorer nos compétences en résolution de problèmes. Quand nous savons ce que nous allons faire ensuite, il est plus facile d'agir avec calme quand nous tentons de résoudre des problèmes.

1. Comprendre le problème

Problèmes à court et à long terme

Pour comprendre un problème, il faut d'abord savoir de combien de temps vous aurez besoin pour le résoudre. Il existe deux durées de problèmes :

- **les problèmes à court terme;**
- **les problèmes à long terme.**

Quand nous déterminons combien de temps le problème va durer, nous pouvons nous armer de patience et trouver les bonnes solutions. Lorsque nous travaillons à résoudre un problème à long terme, il est plus facile de chercher une solution à long terme.

Les problèmes à court terme prennent moins de temps à résoudre, mais cela ne veut pas dire qu'ils ne sont pas **urgente**. Si votre enfant est en train de s'étouffer avec sa collation, vous devez agir vite pour l'aider.

Il peut parfois être question d'un problème à long terme, mais qui n'est pas urgent. Par exemple, vous pouvez décider de réparer une vieille voiture. Vous pouvez y travailler quand vous avez du temps et de l'argent, mais vous allez probablement résoudre d'autres problèmes d'abord.

On peut résoudre un **problème à court terme** rapidement et parfois, facilement.

On doit souvent prendre plus de temps et d'efforts pour résoudre un **problème à long terme**.

Si vous avez un problème **urgent**, vous devez le résoudre tout de suite.

Activité

Dans le tableau ci-dessous, indiquez si vous croyez que chacun de ces problèmes est :

- un problème à court terme ou un problème à long terme;
- un problème urgent ou quelque chose qui peut attendre.

Identification de problèmes

Problème	Court terme ou long terme?	Urgent ou qui peut attendre?
Avoir la peau sèche durant l'hiver		
Oublier son porte-monnaie à la maison		
Subir un empoisonnement alimentaire		
Se faire voler sa bicyclette		
Gérer son diabète		
Manquer de données mobiles pour son téléphone cellulaire		
Rembourser ses dettes		

Parlons-en

Discutez des questions suivantes avec un partenaire ou en groupe :

- Étiez-vous tous d'accord au sujet de quels problèmes étaient à court terme ou à long terme?
- Étiez-vous tous d'accord au sujet de quels problèmes étaient urgents?
- Quelles sont les raisons qui pourraient expliquer pourquoi nous pourrions ne pas être d'accord au sujet du temps nécessaire pour résoudre un problème?
- Quelles sont les raisons qui pourraient expliquer pourquoi nous pourrions ne pas être d'accord pour déterminer si un problème es urgent ou non?

La racine du problème

Ensuite, si nous voulons comprendre un problème, il faut trouver sa **racine**. Lorsque nous trouvons la racine du problème, nous pouvons expliquer pourquoi ce problème se manifeste.

La **racine**, c'est la cause profonde du problème. Elle peut nous aider à comprendre pourquoi le problème est apparu. Parfois, un problème peut avoir une seule cause, tandis que d'autres fois, un problème peut avoir plusieurs causes.

La plupart des problèmes apparaissent pour une raison. Quand nous cherchons la racine, nous essayons de comprendre pourquoi il y a un problème. Il est utile de comparer les problèmes à des arbres.

Feuilles

Les feuilles sont les problèmes auxquels nous faisons face. Par exemple, le problème pourrait être une inondation dans votre sous-sol.

Branches

Les branches sont les questions qu'il faut se poser au sujet de chaque problème :

- Pourquoi mon sous-sol est-il inondé?
- Qu'est-ce qui pourrait avoir causé cette inondation?

Racines

Les racines sont les causes profondes. Quand vous essayez de trouver des réponses à vos questions, vous pouvez trouver ce qui cause votre problème. Par exemple, vous avez une inondation dans votre sous-sol, car il y a une fissure dans les fondations de votre maison.

Voici Jason

Jason est serveur dans un restaurant à service rapide. Il doit gérer plusieurs commandes et tablées. Quand les clients lui posent des questions, il leur répond parfois de façon impolie. Son superviseur lui dit qu'il doit améliorer son attitude.

Activité

En groupe ou avec un partenaire, essayez de trouver les réponses aux questions ci-dessous.

Feuilles : Quel est le problème de Jason?

Branches: Quelles questions Jason peut-il se poser pour mieux comprendre son problème?

Racines : Quelles pourraient être les racines du problème de Jason?

Parlons-en

Il y a plusieurs façons d'aborder le problème de Jason.

- Était-il facile d'identifier le problème de Jason? Est-ce qu'il en avait plus d'un?
- Était-il facile de trouver les racines? Avez-vous identifié les mêmes?
- Croyez-vous que le problème de Jason soit urgent?

2. Trouver de l'information

Le remue-méninge

Maintenant que nous comprenons le problème, la prochaine étape est de trouver de l'information qui peut nous aider à le résoudre. Le premier endroit où chercher, c'est dans notre propre tête! En fait, parfois, on peut trouver une solution en faisant un **remue-méninge**.

Faire un **remue-méninge**, c'est essayer de trouver le plus d'idées possibles sans se demander si elles sont bonnes ou mauvaises. Vous pouvez faire un remue-méninge seul ou en groupe.

Lorsque nous faisons un remue-méninge, nous pouvons trouver plus d'une façon de résoudre un problème. Souvent, la première idée n'est pas nécessairement la meilleure idée quand il s'agit de résoudre un problème. C'est pourquoi il est important de trouver plusieurs idées différentes. Nous pouvons ensuite décider laquelle de ces idées a la meilleure chance de résoudre notre problème.

Voici une bonne façon de faire un remue-méninge :

- Écrivez la question liée à votre problème au milieu d'une feuille de papier. Par exemple, vous pouvez écrire : comment est-ce que je peux mieux m'organiser au travail? Ensuite, encerclez votre question.
- Passez 10 minutes à noter autant d'idées que possible. Encerclez chaque idée et faites une ligne entre chaque idée et la question au centre.
- Ne vous inquiétez pas si vos idées sont bonnes ou mauvaises. L'important, c'est d'écrire quelque chose!

Voici André

André se rend au travail à bicyclette. À moitié chemin, il crève un pneu. Il cherche son téléphone pour appeler son patron, mais son téléphone n'est pas dans sa poche. Il se rend compte qu'il l'a oublié à la maison. Il n'a aucune autre façon de communiquer avec son patron ou toute autre personne pour l'aider. Il se demande comment il fera pour arriver au travail à temps.

Activité

Faites un remue-méninge de 10 minutes pour trouver des idées qui pourraient aider André à résoudre son problème.

Comment André va-t-il se rendre au travail à temps ?

Parlons-en

Comparez vos idées en groupe ou avec un partenaire.

- Était-il facile ou difficile de trouver des idées?
- Vos idées étaient-elles semblables ou différentes?

Trouver de l'information et avoir confiance en celle-ci

À l'occasion, nous pouvons faire un remue-méninge pour résoudre des problèmes. Cependant, nous avons parfois besoin d'aide. Quand nous essayons de trouver des renseignements pour résoudre un problème, nous voulons trouver de l'information en laquelle nous pouvons avoir confiance.

Vous pouvez croire que vous avez toutes les réponses dont vous avez besoin pour certains problèmes. Par contre, vous pourriez demander des conseils à un ami, un membre de votre famille ou un mentor pour d'autres problèmes. Dans certains cas, vous pouvez faire face à un problème tout à fait nouveau pour vous.

Lorsque nous avons besoin de trouver de l'information au sujet d'un problème, il est important de trouver des **sources fiables**. Les sources fiables présentent l'information de façon juste, c'est-à-dire, qui évite les **biais**. C'est encore mieux de trouver de l'information d'autant de sources fiables que possible. Cela vous aidera à voir le problème sous des angles différents.

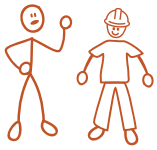
Les **sources fiables** fournissent de l'information en laquelle vous pouvez avoir confiance, comme d'un expert ou d'un article retrouvé sur un site Web du gouvernement.

Un **biais**, c'est une façon injuste de penser que certaines personnes ou certaines idées sont meilleures que d'autres.

Pensons-y

Pensez à comment vous pouvez obtenir de l'aide quand vous devez résoudre un problème.

- À qui est-ce que je peux demander de l'information si j'ai un problème?
- Où est-ce que je peux regarder pour trouver de l'information quand j'ai un problème?
- Comment savoir si je peux avoir confiance en cette information?



Voici Jaromir et Conrad

Jaromir travaille dans la construction. Son entreprise embauche Conrad, un jeune contremaître, qui sera le patron de Jaromir. Jaromir est agacé. Il doute que ce jeune homme possède assez d'expérience pour lui dire quoi faire.

Un jour, Jaromir fait face à un problème quand il travaille sur la charpente d'une maison. Conrad vient le voir et lui suggère gentiment quelques idées. Jaromir aime les idées de Conrad. Il est content que Conrad lui ait fait plusieurs suggestions pour qu'il puisse en choisir une.

Parlons-en

Quand Conrad aide Jaromir à résoudre un problème, Jaromir commence à avoir confiance en lui.

- Jaromir avait-il un biais quand il a commencé à travailler avec Conrad? Quel était-il?
- Comment Conrad a-t-il démontré qu'il était une source fiable?
- Pouvez-vous vous identifier à la situation de Jaromir? Pouvez-vous vous identifier à celle de Conrad?

Activité

Imaginons que vous aimez vraiment boire du café, mais vous ne vous sentez pas toujours bien quand vous en buvez. Certains de vos amis vous disent le café n'est pas bon pour votre santé, tandis que d'autres disent que c'est bon pour vous. Vous cherchez en ligne pour trouver plus d'information et trouvez un article intitulé : « Une étude scientifique démontre que le café est bon pour la santé! ». Lorsque vous lisez l'article, vous apprenez les choses suivantes :

- L'étude scientifique a été payée par une compagnie de café.
- L'étude a vérifié l'état de santé de 5 000 personnes pendant 10 ans.
- L'étude a comparé l'état de santé des buveurs et des non-buveurs de café.
- L'étude a bel et bien trouvé que le café peut être bon pour la santé. Toutefois, elle a aussi trouvé que boire du café pouvait comporter des risques pour la santé.

Cet article est-il une source fiable d'information? Cochez votre réponse.

☐ **Oui** ☐ **Non** ☐ **Je ne suis pas certain**

Parlons-en

Comparez vos réponses avec les membres de votre groupe.

- Croyez-vous que cet article soit une source fiable d'information? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Était-il difficile de prendre une décision?
- Est-ce qu'entendre l'opinion d'autres personnes au sujet de l'article a modifié votre opinion à son sujet?
- Cette source pourrait-elle vous aider à résoudre votre problème visant à décider si vous devriez boire du café ou non?
- Si vous aviez besoin de plus d'information pour prendre une décision, où pourriez-vous la trouver?

Lorsque nous devons décider si de l'information vient d'une source fiable, nous utilisons nos compétences en **pensée critique**. Nous pouvons alors choisir d'utiliser cette information ou de l'éviter alors que nous tentons de résoudre notre problème.

La **pensée critique**, c'est quand nous étudions l'information et décidons ce que nous pensons au sujet de cette information.

3. Comparer ses options

Maintenant que vous avez trouvé votre information, c' est le moment de comparer vos options. Vous pouvez comparer vos options de différentes façons. Tout dépend du nombre d'options que vous avez.

Classer ses idées

Vous pouvez parfois avoir beaucoup de bonnes options pour résoudre un problème. C'est génial! Vous pouvez alors classer vos idées pour choisir les meilleures que vous pouvez essayer d'abord.

Voici Sacha

Sacha suit un cours en ligne. Il a presque terminé un devoir qu'il doit remettre le lendemain quand il y a une panne d'électricité. Son ordinateur s'éteint sans enregistrer son travail !

Activité

Faites un remue-méninge de 10 minutes pour trouver des idées qui pourraient aider Sacha à résoudre son problème. Dessinez ou écrivez votre remue-méninge ci-dessous.

Quand vous avez fini, faites un X sur toutes les idées qui, selon vous, ne fonctionneront probablement pas. Puis choisissez trois idées parmi celles qui restent. Classez-les de 1 à 3, dans l'ordre où vous pourriez les essayer si vous étiez Sacha. Écrivez vos idées ci-dessous.

1.
2.
3.

Liste des avantages et des inconvénients

Parfois, vous pouvez classer vos idées visant à résoudre votre problème et, d'autres fois, vous n'avez que deux options. D'une façon ou d'une autre, lorsque nous comparons nos options, nous pouvons voir quelle idée a le plus de chance de faire le travail. Cela nous permet aussi de réfléchir aux bonnes et mauvaises **conséquences** liées à chaque idée. Nous pouvons comparer les conséquences de chaque option en préparant une **liste des avantages et des inconvénients** (des arguments pour et contre).

Une **conséquence**, c'est le résultat d'une action. C'est ce qui arrive à la suite de quelque chose que vous avez fait. Les conséquences peuvent être bonnes ou mauvaises.

Une **liste des avantages et des inconvénients**, c'est une liste de toutes les conséquences en lien avec une décision. La liste des bonnes conséquences est une liste des « avantages ». La liste des mauvaises conséquences est une liste des « inconvénients ».

Voici Ling

Ling travaille dans un grand magasin. Un jour, son patron lui dit qu'elle a obtenu une promotion! Ling est très excitée. Par contre, le patron de Ling l'informe que cette promotion est dans un magasin dans une autre ville. Ling peut rester où elle est et occuper le même poste ou elle peut déménager et obtenir la promotion. Ling ne sait pas très bien quoi faire.

Activité

Réfléchissez aux avantages et aux inconvénients qu'il y aurait à ce que Ling conserve son emploi actuel. Écrivez les avantages et les inconvénients dans le premier tableau ci-dessous. Ensuite, réfléchissez aux avantages et aux inconvénients d'un déménagement de Ling. Écrivez les avantages et les inconvénients dans le deuxième tableau ci-dessous.

Avantages et inconvénients si Ling reste

Avantages	Inconvénients

Avantages et inconvénients si Ling déménage

Avantages	Inconvénients

Parlons-en

Comparez vos listes avec les membres de votre groupe.

- Était-il facile de trouver des avantages et des inconvénients?
- Y avait-il des avantages et des inconvénients auxquels vous n'aviez pas pensé?
- Croyez-vous que ces listes pourraient aider Ling à prendre une décision?

4. Prendre une décision

À l'occasion, nous pouvons prendre une décision rapidement pour tenter de résoudre nos problèmes. Toutefois pour prendre une **décision éclairée**, il faut avoir :

- compris son problème;
- trouvé la racine du problème;
- fait un remue-méninge;
- trouvé plus d'information;
- comparé ses options.

Vous pouvez prendre une **décision éclairée** après avoir analysé l'information que vous avez trouvée et les conséquences pour les options potentielles.

Comprendre le problème et faire un remue-méninge sont des éléments qui peuvent être utiles, mais seulement si nous sommes prêts à agir. Prendre une décision éclairée peut nous aider à passer à l'action, ce qui mènera à des résultats.

Une fois que vous avez fait un remue-méninge, trouvé des sources fiables et comparé vos idées à l'aide de listes des avantages et inconvénients, vous pouvez choisir la meilleure idée pour vous.

Voici Ananya

Ananya a immigré de l'Inde au Canada depuis quelque temps. Elle tente de décider si elle devrait suivre un cours en ligne pour améliorer son anglais. C'est une décision importante; elle veut donc y penser de façon sérieuse. Elle croit qu'il y a plusieurs conséquences à considérer.

Ananya devrait-elle suivre ce cours? Voici la liste des avantages et des inconvénients qu'Ananya a préparée. Ajoutez de nouveaux avantages ou inconvénients auxquels vous pouvez penser. Travaillez avec un partenaire ou en groupe pour l'aider à prendre une décision.

Liste des avantages et inconvénients d'Ananya

Avantages	Inconvénients
• Le cours peut l'aider à améliorer son anglais. • De meilleures compétences en anglais peuvent l'aider à trouver des amis plus facilement. • De meilleures compétences en anglais peuvent l'aider à se trouver un emploi. • Elle aime apprendre, donc retourner aux études la rendrait heureuse.	• Le cours coute cher. Elle aurait besoin d'utiliser une partie de ses économies pour payer les frais pour de cours. • Le cours n'est offert que les mardis, en même temps que son cours de danse. • Elle a entendu dire que ce cours est difficile. Elle devra passer beaucoup de temps à étudier.

Ananya devrait-elle suivre ce cours ? Cochez votre réponse.

☐ **Oui** ☐ **Non**

Parlons-en

Il y a des avantages et des inconvénients parmi les deux options qui s'offrent à Ananya.

- Qu'avez-vous décidé?
- Est-ce que toutes les personnes dans votre groupe étaient d'accord? Y a-t-il une seule bonne décision?
- Devez-vous préparer une liste des avantages et inconvénients pour prendre toutes vos décisions? Quand croyez-vous qu'il soit préférable d'utiliser cet outil?

5. Réfléchir aux résultats

Prendre une décision éclairée ne garantit pas que vous pourrez résoudre votre problème du premier coup. Cela veut dire que vous prenez la meilleure décision que vous pouvez prendre. Si cela ne fonctionne pas, vous pouvez faire de l'**autoréflexion**, puis essayer d'autres options.

L'**autoréflexion**, c'est la capacité de penser de façon honnête au sujet de nous-mêmes et de nos actions, idées, croyances et opinions.

Nous pouvons toujours apprendre de nos expériences. Lorsque nous réfléchissons sur pourquoi une option n'a pas pu résoudre le problème, nous pouvons mieux comprendre quelle option essayer ensuite. Si nous avons réussi à résoudre notre problème, la réflexion peut nous aider à comprendre pourquoi. Cela peut aussi nous aider à être prêts à résoudre le prochain problème.

Faire de l'autoréflexion, c'est se demander :

- Cette décision a-t-elle eu de bonnes ou de mauvaises conséquences? Ou les deux?
- Pourquoi cette décision a-t-elle eu chacune de ces conséquences?
- Quelles leçons ai-je apprises en prenant cette décision?
- Qu'est-ce que je ferai de façon différente la prochaine fois?

Vous pouvez réfléchir de façons différentes. Certaines personnes écrivent leurs pensées. D'autres préfèrent penser à la situation toutes seules. Parfois, les gens choisissent de réfléchir en parlant de leur décision avec un ami.

Pensons-y

Pensez à ce que vous faites quand vous avez trouvé une solution à un problème.

- Faites-vous de l'autoréflexion? Comment la faites-vous?
- Pouvez-vous penser à un moment récent où vous avez fait de l'autoréflexion après avoir résolu un problème?
- Est-ce que l'autoréflexion vous a aidé à trouver une meilleure façon de résoudre un problème?

Améliorer ses compétences en résolution de problèmes

Comme c'est le cas pour toutes les autres compétences, vous pouvez développer et augmenter vos compétences en résolution de problèmes à tout âge. Essayez les façons suivantes pour vous exercer à la résolution de problèmes.

Allez-y étape par étape

À l'occasion, nous devons faire face à des problèmes à long terme qui ne sont pas faciles à résoudre. Nous pouvons alors nous sentir dépassés. Quand c'est le cas, fermez vos yeux et prenez quelques inspirations profondes. Soyez patients envers vous-même et travaillez à résoudre le problème une étape à la fois.

Se poser des questions pour comprendre le problème

Il peut être utile de commencer avec des questions de base, comme :

- Qu'est-ce que j'essaie de comprendre?
- Qu'est-ce que je sais déjà au sujet de ce problème?
- Quelle information me manque-t-il?

Trouver les bons outils et les bonnes stratégies pour vous

Nous avons déjà parlé de quelques outils, comme le remue-méninge et les listes d'avantages et d'inconvénients. Apprenez à utiliser des outils qui vous aideront à trouver de l'information et à l'analyser.

Se mettre au défi d'apprendre de nouvelles choses

Lorsque vous apprenez, vous renforcez votre capacité à résoudre des problèmes. Suivre des cours ou faire de la lecture au sujet du problème qui vous intéresse sont des façons d'apprendre de nouvelles choses. Vous pouvez aussi jouer à des jeux vidéo ou pratiquer des sports: c'est une façon amusante de mettre à l'épreuve vos compétences en résolution de problèmes.

Demander de l'aide ou parler d'un problème à un ami ou un professionnel

Lorsque vous demandez à d'autres personnes ce qu'elles pensent du problème que vous essayez de résoudre, vous perfectionnez vos propres compétences. Vous n'avez pas à résoudre tous vos problèmes tout seul.

Félicitations!

Vous avez terminé le cahier d'activités portant sur la r**ésolution de problèmes** du programme *FORCES Compétences au travail*. Vous avez franchi une étape dans l'acquisition de compétences pour l'apprentissage, le travail, et la vie.

Qu'avez-vous appris au sujet de votre capacité à résoudre des problèmes? Pensez à votre attitude et à vos compétences. Comment aimeriez-vous développer vos compétences en résolution de problèmes?

Comme dernière activité, nous voulons que vous prêtiez **serment** de continuer à développer vos compétences en résolution de problèmes.

Un **serment** est une promesse sérieuse que l'on se fait à soi-même ou aux autres.

Ce serment peut être personnel, ou vous pouvez le partager avec d'autres personnes.

Mon serment

Je prête serment de développer mes compétences en résolution de problèmes en faisant ceci :

Parfois, un serment est accompagné d'un **plan d'action**, c'est-à-dire une liste de choses que vous ferez pour vous aider à le respecter.

Mon plan d'action

Que dois-je faire en premier?

Qui peut m'aider?

Comment vais-je surmonter les défis et les obstacles?