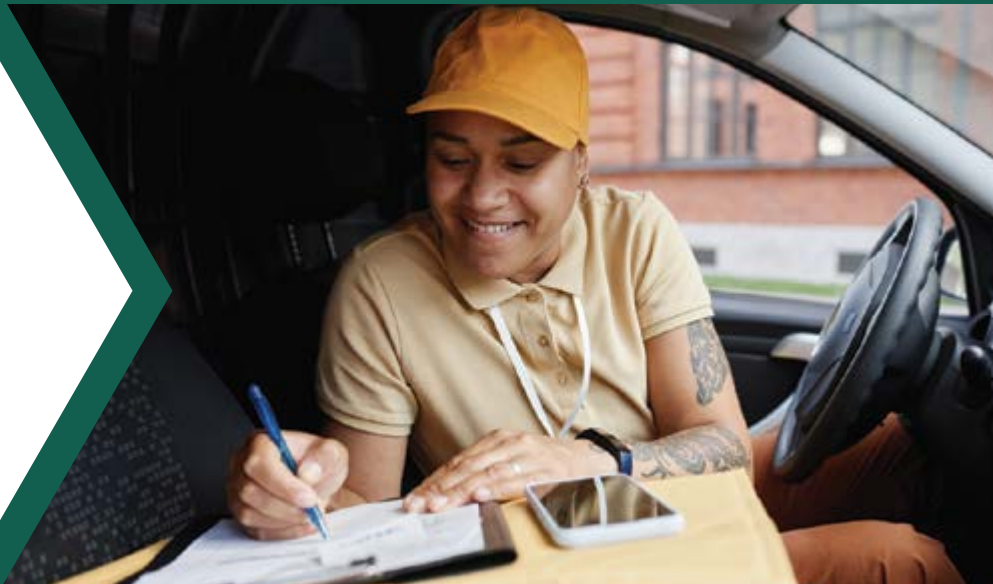




Commençons : Résolution de problèmes



© ABC Alpha pour la vie Canada, 2023.

Publié pour la première fois en 2023 par ABC Alpha pour la vie Canada. Tous droits réservés.

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

FORCES Compétences au travail est offert à Terre-Neuve-et-Labrador dans le cadre du programme d'alphabétisation et de compétences essentielles *Le savoir en action*.

Canada 

Ce projet est financé en partie par le Gouvernement du Canada par le Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes.



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

Table des matières

Bienvenue à <i>FORCES Compétences au travail</i> !	3
Que sont les compétences en résolution de problèmes?	4
Pourquoi les compétences en résolution de problèmes sont-elles importantes?.....	8
Quelles sont les 5 étapes pour résoudre un problème?	11
Quels conseils suivre pour résoudre un problème difficile?	21
Bravo!	22

Bienvenue à *FORCES Compétences au travail*!

FORCES Compétences au travail vous aide à développer des compétences pour l'apprentissage, le travail et la vie.

Voici quelques-unes des compétences que vous pouvez acquérir :

- Adaptabilité
- Calcul
- Collaboration
- Communication
- Compétences numériques
- Créativité et innovation
- Gestion du stress
- Lecture
- Rédaction
- Résolution de problèmes

Que contient ce cahier d'exercices?

Ce cahier d'exercices explique comment développer vos compétences en résolution de problèmes.

Vous en apprendrez plus sur :

- ce que sont les compétences en résolution de problèmes;
- pourquoi les compétences en résolution de problèmes sont importantes;
- les 5 étapes pour résoudre un problème;
- des conseils pour résoudre un problème difficile.

Que sont les compétences en résolution de problèmes?

Les problèmes font partie de la vie.

Ils arrivent tout le temps.

Un problème signifie que quelque chose ne va pas.

Voici quelques exemples de problèmes :

- vous ne trouvez pas vos clés;
- vous avez oublié votre mot de passe;
- votre loyer augmente.

Certains problèmes sont faciles à **résoudre**.

D'autres problèmes sont difficiles à résoudre.

Les compétences que vous utilisez pour résoudre des problèmes sont appelées compétences en résolution de problèmes.

Vous pouvez apprendre et mettre en pratique des compétences en résolution de problèmes.



Vocabulaire

Résoudre un problème, signifie régler quelque chose qui ne va pas ou vous l'améliorez.

Voici Priska

Priska conduit une camionnette de livraison.
Elle conduit la camionnette de livraison depuis 6 mois.
Elle livre de petits colis dans toute la ville.



Priska vit dans un appartement au sous-sol.
Elle aime certaines choses à propos de son appartement.
Mais l'appartement est froid en hiver.
Et les voisins à l'étage sont parfois bruyants.

Priska utilise des compétences en résolution de problèmes
tous les jours.
Elle est douée pour résoudre des problèmes simples.
Elle apprend à résoudre des problèmes plus difficiles.



Penser et partager

Examinez les questions ci-dessous.

Les Banques d'idées peuvent vous aider à répondre aux questions.

Vous pouvez partager vos idées avec le groupe.

- **Selon vous, quels genres de problèmes Priska a-t-elle au travail?**



Banque d'idées

Priska pourrait avoir des problèmes avec :

- sa camionnette;
- la circulation;
- les colis perdus.

- **Selon vous, quels genres de problèmes Priska a-t-elle à la maison?**



Banque d'idées

Priska pourrait avoir des problèmes à :

- rester au chaud;
- dormir assez;
- gérer les voisins bruyants à l'étage.

Auto-évaluation

Que pensez-vous de vos compétences en résolution de problèmes?

Écrivez un « x » dans la case qui indique ce que vous ressentez.

Ce que je pense de mes compétences en résolution de problèmes	X
J'ai de bonnes compétences en résolution de problèmes. Je peux résoudre la plupart des problèmes dans ma vie.	
J'ai certaines compétences en résolution de problèmes. Je dois m'entraîner à résoudre de gros problèmes.	
Je n'ai aucune compétence en résolution de problèmes. Je ne sais pas quoi faire quand j'ai un problème.	

Pourquoi les compétences en résolution de problèmes sont-elles importantes?

Les problèmes arrivent au travail et à la maison.

Vous devez résoudre des problèmes tous les jours.

Les compétences en résolution de problèmes sont importantes.

Les compétences en résolution de problèmes peuvent vous aider à :

- faire les bons choix;
- rester en sécurité;
- bien faire votre travail;
- faire en sorte que d'autres problèmes n'arrivent pas;
- aider vos collègues;
- aider votre famille et vos amis.

Compétences en résolution de problèmes au travail

Vous pouvez utiliser vos compétences en résolution de problèmes au travail.

Vous pouvez les utiliser pour vous aider à faire le travail.

Vous pouvez les utiliser pour rester en sécurité.

Priska utilise des compétences en résolution de problèmes au travail

Priska utilise ses compétences en résolution de problèmes tout le temps au travail.

Elle doit résoudre de petits problèmes tous les jours.

Elle s'exerce à résoudre de plus gros problèmes.

Comment Priska utilise-t-elle ses compétences en résolution de problèmes au travail?

- Elle trouve de nouveaux itinéraires pour livrer les colis.
- Elle réfléchit aux moyens de garder les colis **organisés**.
- Elle apprend à entretenir la camionnette de livraison.



Vocabulaire

Être **organisé** signifie planifier à l'avance et garder les choses à leur place.

Compétences en résolution de problèmes à la maison

Vous pouvez aussi utiliser des compétences en résolution de problèmes à la maison.

Vous pouvez les utiliser pour rester en sécurité.

Vous pouvez les utiliser pour rendre votre maison confortable.

Vous pouvez les utiliser pour aider votre famille et vos amis.

Priska utilise des compétences en résolution de problèmes à la maison

Priska utilise ses compétences en résolution de problèmes à la maison tous les jours.

Elle résout de nombreux problèmes à la maison toute seule.

Elle a aussi des amis qui l'aident à résoudre des problèmes.

Comment Priska utilise-t-elle ses compétences en résolution de problèmes à la maison?

- Elle emprunte un appareil de chauffage.
- Elle parle du bruit à ses voisins.
- Elle demande à son amie de l'aider à réparer son ordinateur portable.

Quelles sont les 5 étapes pour résoudre un problème?

Il y a de gros et de petits problèmes.

Vous pouvez utiliser les compétences en résolution de problèmes pour résoudre toutes sortes de problèmes.

Il existe des étapes à suivre pour aider à résoudre un problème.

Voici les étapes :

Étape 1. Comprendre le problème

Étape 2. Trouver des idées

Étape 3. Comparer vos idées

Étape 4. Essayer une idée

Étape 5. Penser à comment ça s'est passé

Étape 1. Comprendre le problème

En savoir plus sur un problème peut vous aider à le résoudre.

Combien de temps avez-vous pour résoudre le problème?

Un problème peut être **urgent**.

Ça veut dire que vous avez plus de temps pour le résoudre.

Pourquoi ce problème est-il arrivé?

Pensez à la cause du problème.



Vocabulaire

Un problème **urgent** doit être résolu tout de suite.





Penser et partager

Priska livre un colis sur un chantier de construction.
Elle roule sur un clou.
Sa camionnette a un pneu crevé.
Priska ne peut pas faire sa prochaine livraison avec la camionnette.

Examinez les questions ci-dessous.

Vous pouvez partager vos réponses avec le groupe.

- **Le problème de Priska est-il urgent?
Pourquoi ou pourquoi pas?**

- **Comment pensez-vous que Priska se sent?**

Étape 2. Trouver des idées

Vous comprenez le problème.

Maintenant, vous pouvez penser à des façons de le résoudre.

Il peut y avoir plus d'une façon de résoudre un problème.

Faites un **remue-méninge** pour résoudre le problème.

Ne vous inquiétez pas si vos idées sont bonnes ou mauvaises.

Vous pourrez décider plus tard quelles idées sont bonnes.



Vocabulaire

Quand vous faites un **remue-méninge** d'idées, vous pensez à autant d'idées que possible.



1. Comprendre le problème



2. Trouver des idées



Penser, écrire, partager

Priska a un problème urgent.

Son camionnette de livraison a un pneu crevé.

Faites un remue-méninge pour trouver des solutions à son problème.

Ne vous inquiétez pas si vos idées sont bonnes ou mauvaises.

Vous pouvez dessiner ou écrire une liste d'idées ci-dessous.

Vous pouvez partager vos idées avec le groupe.

Remue-méninges : Que peut faire Priska?

Étape 3. Comparer vos idées

Vous comprenez le problème.

Vous avez trouvé des idées de solutions.

Vous pouvez maintenant **comparer** vos idées.

Comparer les idées vous aide à choisir la meilleure **solution**.



Vocabulaire

Quand vous **comparez** des idées, vous pensez à ce que vous aimez et à ce que vous n'aimez pas de chaque idée. Ensuite, vous décidez quelle idée vous préférez.

Une **solution** est ce que vous faites pour résoudre un problème.



- ☒ 1. Comprendre le problème
- ☒ 2. Trouver des idées
- ☒ 3. Comparer vos idées

Comment comparer vos idées

Voici 2 façons de comparer vos idées.

Barrez les idées qui ne fonctionneront pas.

Certaines idées sont meilleures que d'autres.

Tracez une ligne sur les idées qui ne fonctionneront pas.

Concentrez-vous sur les idées qui, selon vous, résoudront le problème.

Mettez vos idées en ordre.

Écrivez « 1 » à côté de l'idée que vous pensez être la meilleure.

Écrivez « 2 » à côté de l'idée que vous pensez être la deuxième meilleure.

Continuez jusqu'à ce que vous ayez mis vos idées en ordre, de la meilleure à la pire.



Faites un essai

Vous avez réfléchi à des solutions pour le problème de Priska. Comparez les idées que vous avez trouvées.

1. Allez à la page 15.
2. Lisez les idées que vous avez trouvées.
3. Barrez les idées qui, selon vous, ne fonctionneront pas.
4. Mettez le reste de vos idées en ordre du meilleur au pire.

Étape 4. Essayer une idée

Vous comprenez le problème.

Vous avez trouvé des idées de solutions.

Vous avez comparé vos idées.

Maintenant, vous pouvez essayer une de vos idées.

Votre solution pourrait résoudre le problème.

Votre solution pourrait ne pas résoudre le problème.

Mais vous devez l'essayer pour le savoir!





Penser et partager

Priska réfléchit à des solutions à essayer.

Elle décide de téléphoner à son gestionnaire.

Elle explique son problème.

Elle ne peut pas faire ses livraisons à cause du pneu crevé.

Elle demande à son gestionnaire d'envoyer une autre camionnette.

Réfléchissez aux questions ci-dessous.

Vous pouvez partager vos réponses avec le groupe.

- **Que pensez-vous de la solution de Priska?**
- **Pensez-vous que Priska a résolu son problème?**

Étape 5. Penser à comment ça s'est passé

Vous comprenez le problème.

Vous avez trouvé des idées de solutions.

Vous avez comparé vos idées.

Vous avez essayé une de vos idées.

Maintenant, vous pouvez réfléchir à comment ça s'est passé.

Demandez-vous :

- **Ai-je résolu mon problème?**
- **Dois-je essayer une autre idée?**

On ne peut pas toujours résoudre un problème du premier coup.

Parfois, il faut essayer une autre solution.



Quels conseils suivre pour résoudre un problème difficile?

Voici des choses que vous pouvez faire quand un problème est difficile à résoudre.

Restez calme.

Certains problèmes peuvent vous rendre **stressé**.

Prenez une grande respiration pour vous calmer.

N'oubliez pas d'utiliser les 5 étapes pour vous aider à résoudre le problème.

Demandez de l'aide.

Vous n'avez pas besoin de résoudre les problèmes par vous-même.

Demandez à un ami ou à un collègue de vous aider à faire un remue-méninge.

Apprenez de nouvelles choses.

L'information peut aider à trouver d'autres solutions.

Apprendre de nouvelles compétences peut vous aider à résoudre des problèmes.



Vocabulaire

Être **stressé** signifie que vous vous sentez inquiet ou tendu.

Bravo!

Vous avez appris ce que sont les compétences en résolution de problèmes.

Passez à l'action

Vous devez agir pour vous améliorer dans une compétence.
Faites le **serment** d'agir.



Vocabulaire

Un **serment** est une promesse de faire quelque chose.

Je m'engage à développer mes compétences en résolution de problèmes.

Voici quelques idées de ce que je vais faire :

Je vais



Banque d'idées

Choses à améliorer :

- essayer de comprendre le problème;
- penser à différentes solutions;
- rester calme quand j'ai un problème.