

Ressources pour le programme d'études

Résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail

Ce cours comprend une introduction aux compétences générales, explore les différentes stratégies de prise de décision et passe en revue la manière de résoudre les problèmes en milieu de travail. Seront abordées dans ce cours : les compétences nécessaires à la résolution de problèmes, notamment la confiance en soi, la résilience, la capacité d'écoute, la flexibilité, l'adaptabilité et la collaboration. Des exemples concrets seront utilisés pour mettre en pratique les informations présentées dans ce cours.

Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A3. Extraire des informations de films, d'émissions et de présentations	s. o.
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B3. Remplir et créer des documents	1
Compétence C — Comprendre et utiliser des nombres	C1. Gérer de l'argent	2
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	s. o.	2
Compétence E — Gérer l'apprentissage	s. o.	1
Compétence F — S'engager avec les autres	s. o.	s. o.

Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | |
|--|--|
| ☒ Emploi | ☒ Études postsecondaires |
| ☒ Formation en apprentissage | ☒ Autonomie |
| ☒ Études secondaires | |

Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- | | |
|--|--|
| ☒ Adaptabilité | ☒ Créativité et innovation |
| ☒ Calcul | ☒ Lecture |
| ☒ Collaboration | ☒ Rédaction |
| ☒ Communication | ☒ Résolution de problèmes |
| ☒ Compétences numériques | |

Notes : Tâches jalons suggérées pour ce cours : 103, 114, 128 et 160



Résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail

Ce document comprend un guide des réponses.

Cible de la ressource — Littératie en milieu de travail

Directrice du projet : de CESBA	Charlotte Parliament, gestionnaire de programme
Coordinatrice du projet :	Debera Flynn
Consultantes au projet :	Angela Williams et Susan Boyd
Soutien au projet :	Paul Cox, directeur général de CESBA

Merci aux nombreux membres de CESBA qui ont soutenu le projet en révisant les ressources pédagogiques.

Conçu par Angela Williams pour CESBA. © 2023 CESBA. CESBA encourage la distribution de ces informations. Veuillez mentionner le crédit approprié lorsque des parties sont citées. La citation à privilégier est la suivante : CESBA (2023) Ressources du programme d'études Compétences pour réussir de <https://cesba.com>



Table des matières

Compétences pour réussir : résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail....	5
Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?	5
Activité 1 : Compétences techniques et générales	6
Leçon 2 : Prise de décision	7
SODAS — Modèle de prise de décision.....	8
Liste des avantages et des inconvénients	9
Activité 1 : Utiliser le processus de prise de décision SODAS.....	10
La mascarade	12
Activité 2 : Utiliser l’approche de la mascarade	13
La prise de décision en milieu de travail.....	14
Prendre des décisions en se concentrant sur l’essentiel.....	14
L’approche de la descente de rivière.....	14
Activité 3 : Explorer l’approche de la descente de rivière.....	16
Activité 4 : Concrétiser la prise de décision	17
Leçon 3 : Résolution de problèmes	18
Différentes étapes permettant de résoudre un problème :.....	18
Langage approprié pour la résolution de problèmes.....	20
Activité 1 : Choisir le langage approprié	20
Activité 2 : Résoudre un problème en milieu de travail.....	21
Leçon 4 : Devenir quelqu’un capable de bien résoudre les problèmes.....	22
Activité 1 : Renforcer l’estime de soi	23
Capacité d’écoute.....	25
Apprendre à bien écouter.....	25
Activité 2 : Trouver des informations dans une conversation.....	26
Flexibilité et adaptabilité.....	26
La flexibilité est la capacité à accepter des changements ou des modifications.	26
L’adaptabilité est la capacité à accepter de nouvelles tâches ou situations.	26
Activité 3 : Explorer la flexibilité et l’adaptabilité	27
Résilience.....	27
Activité 4 : Quel est votre niveau de résilience ?	28

Activité 5 : En savoir plus sur la résilience	30
Collaboration (travail d'équipe).....	31
Pour résoudre les problèmes, il faut travailler en équipe.....	31
Activité 6 : Comprendre le « pourquoi ».....	31
Activité 7 : Évaluer vos compétences générales en matière de résolution de problèmes	33
Tâche de révision n° 1 : Vérification des connaissances.....	34
Tâche de révision n° 2 : Correspondance des compétences.....	36
Tâche finale : Trouver une solution à « que feriez-vous si »	37
Compétences pour réussir : résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail —	
Guide de correction	38
Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?	38
Activité 1 : Compétences techniques et générales.....	38
Leçon 2 : Prise de décision	38
Activité 1 : Utiliser le processus de prise de décision SODAS.....	38
Activité 2 : Utiliser l'approche de la mascarade	40
Activité 3 : Explorer l'approche de la descente de rivière.....	40
Activité 4 : Concrétiser la prise de décision	40
Leçon 3 : Résolution de problèmes	41
Activité 1 : Choisir le langage approprié	41
Activité 2 : Résoudre un problème en milieu de travail.....	41
Leçon 4 : Devenir quelqu'un capable de bien résoudre des problèmes	42
Activité 1 : Renforcer l'estime de soi.....	42
Activité 2 : Trouver des informations dans une conversation.....	42
Activité 3 : Explorer la flexibilité et l'adaptabilité	43
Activité 4 : Quel est votre niveau de résilience ?	43
Activité 5 : En savoir plus sur la résilience	43
Activité 6 : Comprendre le « pourquoi ».....	44
Activité 7 : Évaluer vos compétences générales en matière de résolution de problèmes	45
Tâche de révision n° 1 : Vérification des connaissances	45
Tâche finale : Trouver une solution à « que feriez-vous si »	47

Compétences pour réussir : résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail

Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?

Les compétences techniques sont des compétences pour lesquelles nous avons été formés ou que nous maîtrisons bien.

À l'inverse, les compétences générales concernent la manière dont nous réagissons et réfléchissons dans le cadre de notre travail.

Les compétences générales comprennent toutes les compétences qui relèvent de la personnalité ou du comportement. Par exemple, arriver à l'heure au travail et résoudre des problèmes. Un plombier capable de réparer une canalisation brisée et une assistante de bureau capable de taper 40 mots à la minute possèdent des compétences techniques.



La plupart des compétences générales peuvent être classées dans l'une des deux catégories suivantes : compétences en matière de gestion de soi ou compétences en matière d'engagement avec les autres. Le tableau ci-dessous présente des exemples de compétences dans ces catégories.

Gestion de soi	Engagement avec les autres
Gestion du temps	Fiabilité
Prise d'initiatives	Résolution de problèmes et de conflits
Prise de décisions	Collaboration
Intégrité	Écoute efficace
Adaptabilité	Leadership

De nombreuses compétences générales sont nécessaires pour réussir au travail. Ce cours se concentre sur la prise de décision et la résolution de problèmes et propose des suggestions et des activités pour aider au développement de ces compétences.

Activité 1 : Compétences techniques et générales

Regardez l'offre d'emploi suivant et utilisez-le pour remplir le tableau de la page suivante. Vous devez classer les compétences demandées dans cette annonce en deux catégories : les compétences techniques et les compétences générales.

JEUX LEVEL UP

REJOIGNEZ NOTRE ÉQUIPE



NOUS SOMMES À LA RECHERCHE D'ASSISTANTS ET
ASSISTANTES DE BUREAU

ÊTES-VOUS SYMPATHIQUE ET CAPABLE DE VOUS ADAPTER
FACILEMENT ?

AVEZ-VOUS DE BONNES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION
ET GESTION DU TEMPS ?

NOUS SOMMES À LA RECHERCHE D'UNE PERSONNE À LA FOIS
AUTONOME ET MOTIVÉE POUR REJOINDRE NOTRE ÉQUIPE.

LES CANDIDATS ET CANDIDATES DOIVENT MAÎTRISER
MICROSOFT OFFICE ET LES APPLICATIONS DE GOOGLE ET SE
SENTIR CAPABLES D'APPRENDRE À UTILISER DE NOUVEAUX
LOGICIELS.

IDÉALEMENT CAPABLE DE TAPER 40 MOTS PAR MINUTE.
LA CONNAISSANCE DU FRANÇAIS EST UN ATOUT.

ENVOYEZ VOTRE CANDIDATURE DÈS AUJOURD'HUI :
WWW.NEXTLEVELGAMING.COM

Compétences techniques	Compétences générales

Leçon 2 : Prise de décision

On parle de prise de décision lorsque l'on doit choisir entre plusieurs options. Il ne s'agit pas uniquement d'un choix, même si le fait de faire un choix qui sera bon pour vous est une partie importante du processus.

Certaines personnes estiment que les décisions que l'on prend sont toujours soit grandes soit petites. Les grandes décisions peuvent concerner le lieu de travail ou de résidence, tandis que les petites décisions peuvent concerner la meilleure tenue vestimentaire pour une entrevue, quoi manger le midi, quoi inscrire sur la liste des tâches à accomplir, etc. Parfois, il faut autant de réflexion et de planification pour prendre une petite qu'une grande décision.

Les décisions que nous prenons sont guidées par nos préférences (les choses que nous aimons et auxquelles nous attachons de l'importance) et par les possibilités (les chances que nous avons) qui s'offrent à nous. Parfois, ce que nous décidons aujourd'hui peut évoluer au fur et à mesure que nous changeons et que d'autres possibilités se présentent. Nos décisions évoluent au fur et à mesure que nous grandissons et apprenons.

Au travail comme dans la vie, on doit prendre des décisions. Au travail, il est important de prendre des décisions qui sont bonnes pour l'entreprise, pour nos collègues et pour nous. Ce n'est pas toujours facile. Ce cours vous montrera quelques stratégies de prise de décision et comment les utiliser.

SODAS — Modèle de prise de décision

Une stratégie de prise de décision consiste à utiliser le processus de prise de décision SODAS. L’affiche ci-contre décrit les différentes étapes de ce processus.

Il faut commencer par identifier la situation. Notez ensuite les différentes options possibles et dressez une liste des inconvénients (contre) et des avantages (pour) de chacune d’entre elles.

Après avoir dressé ces listes, choisissez la décision qui présente le plus d’avantages. La décision constituera votre solution.



Liste des avantages et des inconvénients

Acheter une voiture d'occasion	
Pour	Contre
N'aura pas de paiements mensuels	Ne pourra pas acheter pendant les six prochains mois
Aura plus d'argent pour l'essence ou les réparations	Devra prendre l'autobus pendant encore six mois, tout l'hiver
Pourra se permettre des vacances l'an prochain	Devra prévoir plus de réparations pour une voiture d'occasion
N'aura pas besoin de faire un prêt	N'aidera pas à améliorer la cote de crédit

Quand on utilise ce modèle de prise de décision intitulé SODAS, on prend une décision à partir d'une liste d'**avantages** et d'**inconvénients**. Ces listes permettent de visualiser les conséquences positives et négatives de ces décisions. **Cela permet de faire le tri entre les avantages et les inconvénients de chaque option.** Vous pouvez dresser des listes séparées pour chaque option. C'est une bonne façon de réfléchir à une décision et cela vous aidera à prendre en compte tous les aspects de chaque solution envisagée.

Exemple : Abdoul a besoin d'un véhicule pour se rendre à son nouveau travail dans une ville voisine. Il essaie de déterminer s'il devrait prendre une voiture en location longue durée ou s'acheter une voiture d'occasion. Il a fait deux listes de *pour* et *contre* pour l'aider à prendre sa décision.

Prendre une location longue durée	
Pour	Contre
Devra prévoir moins de réparations avec une voiture plus récente	Aura deux paiements de 172 \$ par mois
Possèdera une voiture plus fiable pour se rendre au travail	Nécessitera de faire attention au budget ou de faire des heures supplémentaires
Ne nécessitera pas une grosse dépense pour l'achat d'une voiture nouvelle	Aura moins d'argent pour les loisirs ou les sorties au restaurant
Aura la possibilité de l'avoir tout de suite	Devra manger à la maison plus souvent
N'aura plus besoin d'attendre l'autobus dans le froid	N'aura pas de vacances pendant quelques années
Possèdera une voiture avec plein d'options	
Aura une garantie	

Activité 1 : Utiliser le processus de prise de décision SODAS

Lisez l'histoire de Sarah ci-dessous et aidez-la ensuite en utilisant le processus de prise de décision SODAS.

Sarah travaille dans une quincaillerie du quartier. Son patron s'absentera pendant un mois et lui demande d'assurer l'intérim pendant son absence. Il apprécie son travail et son dévouement. Sarah demande à bénéficier d'une journée pour réfléchir à sa décision.



Sarah a un fils de quatre ans. Sa mère le garde pendant ses journées de travail, mais ne peut pas le garder le soir. La garde de soir coûte dix dollars de l'heure. Les équipes de nuit travaillent six heures. Actuellement, Sarah travaille du lundi au mercredi et le vendredi soir. Ses quarts de travail en tant que responsable par intérim seraient les lundis et les mardis soir et les mercredis, jeudis et vendredis en journée.

Sarah gagne 15,50\$ de l'heure et son patron lui a offert 3\$ de plus de l'heure pour gérer le magasin. Sarah essaie d'économiser pour s'acheter une voiture. Elle n'aime pas prendre le métro le soir.

Un jour, Sarah espère devenir patron et aimerait bien ajouter de nouvelles expériences à son CV. Pour l'instant, elle s'occupe de la caisse du magasin. Si elle accepte le poste par intérim, elle préparerait les horaires, passerait les commandes de bois, superviserait le personnel et effectuerait les dépôts bancaires. Sarah n'a jamais géré la quincaillerie auparavant, mais son patron est prêt à lui donner une semaine de formation pour les tâches qu'elle n'a jamais effectuées auparavant.

1. La situation :

Option n° 1

Option n° 2

2. Utilisez la liste pour/contre à la page suivante pour aider Sarah à prendre sa décision.

Option n° 1 :	
Pour	Contre
Option n° 2 :	
Pour	Contre

1. Solution :

En vous référant aux listes que vous avez dressées, quelle décision pensez-vous que Sarah va prendre ?

2. Pourquoi pensez-vous qu'elle va prendre cette décision ? Indiquez au moins deux raisons pour justifier votre réponse.

La mascarade

La **mascarade** est un style de prise de décision qui consiste à prendre des décisions en imaginant comment elles affecteraient une autre personne impliquée dans la décision (ami, employeur, collègue, proche, etc.).



Elle est basée sur le mot *mascarade*, qui signifie faire semblant d'être quelqu'un que l'on n'est pas. Que dirait cette personne ou que penserait-elle de cette décision ? Cette technique permet d'envisager la décision sous tous les angles possibles.

Par exemple : Clara travaille depuis six mois pour un grand magasin de vêtements et aimerait avoir congé les fins de semaine. Son fils joue au hockey, et c'est son conjoint qui l'emmène à tous ses matchs. Elle ne sait pas si elle devrait demander ce congé ou pas à son employeur.

Elle se pose les questions suivantes...

- Comment mon employeur va-t-il réagir ?
- Que vont penser mes collègues ?
- Qu'est-ce qui serait le mieux pour l'entreprise ?
- Qu'est-ce que ma famille voudrait que je fasse ?
- Qu'est-ce qu'une autre mère dont l'enfant joue au hockey ferait ?

Elle répond à ces questions et cela l'aide à prendre sa décision.

Elle sait que son employeur veut qu'elle travaille le samedi parce qu'il a tout organisé en ce sens.

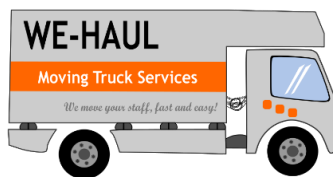
Elle sait que certains de ses collègues qui travaillent là depuis longtemps travaillent toujours les fins de semaine et qu'ils et elles pourraient penser que ce n'est pas juste qu'une personne avec moins d'ancienneté demande à avoir congé les fins de semaine.

Sa famille voudrait qu'elle fasse ce qui est le mieux pour elle. Ils sont heureux qu'elle aime son travail. Son fils aimerait qu'elle assiste à ses matchs, mais il joue parce qu'il aime ça et pas parce qu'il a besoin d'un auditoire.

Une autre maman dont l'enfant joue au hockey pourrait penser qu'elle devrait être présente, mais certaines mères n'assistent pas à tous les matchs.

Elle choisit de continuer à travailler les fins de semaine jusqu'à ce qu'elle ait assez d'ancienneté. Le fait d'examiner tous les aspects de la question l'a aidée à prendre sa décision.

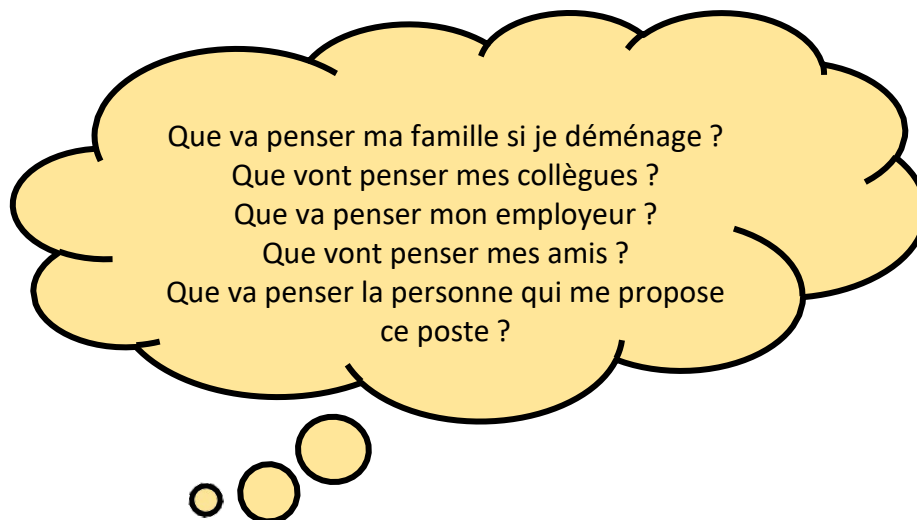
Activité 2 : Utiliser l'approche de la mascarade



Pierre a reçu l'offre d'un poste dans une ville située à cinq heures de route. Le salaire serait bien meilleur et il disposerait d'un véhicule de service et d'un téléphone portable. Sa voiture actuelle a souvent besoin de réparations.

Il est propriétaire d'une maison dans la ville où il travaille actuellement. Sa fille passe une fin de semaine sur deux chez lui. Elle va à l'école du quartier et y a beaucoup d'amis. Ses parents, qui sont âgés, vivent tout près de chez lui. Il les aide beaucoup au quotidien. Il s'entend bien avec ses collègues et son employeur l'apprécie beaucoup. Deux fois par semaine, il joue au baseball avec d'anciens amis du secondaire.

Pierre se pose les questions suivantes...



Que va penser ma famille si je déménage ?
Que vont penser mes collègues ?
Que va penser mon employeur ?
Que vont penser mes amis ?
Que va penser la personne qui me propose
ce poste ?

D'après vous, quelle décision Pierre prendra-t-il en utilisant l'approche de la mascarade ?

La prise de décision en milieu de travail

Bien qu'il soit important de tenir compte des opinions de tous les membres de l'équipe de travail, il peut arriver que ce soit à vous de prendre la décision finale. De solides compétences en matière de prise de décision peuvent vous aider à choisir la meilleure option. Vous devez choisir la meilleure solution après avoir examiné attentivement chaque option.

Prendre des décisions en se concentrant sur l'essentiel

Pour prendre une décision, il faut se mettre dans un état d'esprit d'ouverture, de **volonté** de changement et de prise en compte des autres points de vue. Si votre décision concerne d'autres personnes, privilégiez un processus qui prendra également en compte les besoins des autres.

Identifiez les sentiments, les valeurs, les idées ou les actions susceptibles d'influencer les informations recueillies. Vous trouverez des exemples dans l'activité suivante.

L'approche de la descente de rivière

Il existe une autre manière de prendre des décisions. Pour cela, on utilise un organigramme qui permet de visualiser toutes les options possibles.

Maya est chargée d'organiser la fête de fin d'année du magasin dans lequel elle travaille. Trois choix s'offrent à elle : Le Roi du bœuf (un restaurant tout proche spécialisé dans la viande), Chez Pierre (un restaurant gastronomique qui propose des plats biologiques et végétaliens) et Le Buffet (un restaurant sous forme de buffet où l'on peut se servir soi-même et où l'on trouve des plats très variés). Maya s'est bien préparée. Elle discute avec ses collègues d'allergies et de préférences alimentaires.

Exemple: **Deux des collègues de Maya sont végétariens, et un autre ressent de l'anxiété dans les endroits où il y a trop de monde.** Ce genre de considérations fait partie des choses que Maya doit prendre en compte. **Certains des collègues de Maya célèbrent aussi des fêtes différentes en raison de leur culture ou de leurs croyances religieuses.** Consultez l'organigramme ci-dessous pour découvrir les différentes options qui s'offrent à Maya.



Activité 3 : Explorer l'approche de la descente de rivière

1. Quels facteurs Maya a-t-elle pris en compte pour prendre sa décision ?

2. Pourquoi pensez-vous que les options suivantes n'ont pas été retenues ?

- a) Le Roi du bœuf (restaurant spécialisé dans la viande)

- b) Chez Pierre (restaurant gastronomique)

3. Pensez-vous que Maya a choisi le meilleur endroit pour la fête ? Pourquoi ? Expliquez votre réponse.

Activité 4 : Concrétiser la prise de décision

L'attention portée au choix ne s'arrête pas à la prise de décision. C'est une notion que vous devez garder à l'esprit lorsque vous réfléchissez à la manière de concrétiser votre décision. Maya fait un excellent travail de recherche. Elle choisit un endroit qui répond aux besoins de ses collègues.

Après avoir choisi un restaurant, Maya prépare l'invitation.



1. Maya peut-elle aller de l'avant et envoyer ce document à son employeur?
Oui ou non ? _____
2. Quelle partie de sa réflexion initiale Maya a-t-elle oubliée lorsqu'elle a réalisé cette affiche ?

3. Si vous pensez que l'affiche aurait besoin d'être modifiée, quelles modifications Maya devrait-elle apporter avant de la montrer à son employeur ?

Leçon 3 : Résolution de problèmes

Les bons joueurs et les bonnes joueuses d'équipe travaillent ensemble pour résoudre les problèmes qui se présentent. Ils s'efforcent d'identifier les problèmes et travaillent ensuite en équipe pour trouver une solution. Ils ne rejettent pas la faute sur les autres.

Ils reconnaissent que le problème relève de l'équipe et essaient de trouver des moyens positifs pour le résoudre.

Lorsque les employeurs parlent de compétences en matière de résolution de problèmes, ils font souvent référence à la capacité de gérer des situations difficiles ou inattendues ou encore de relever des défis en milieu de travail. Les employeurs ont besoin de personnes capables d'évaluer les situations et de trouver des solutions. Les compétences en matière de résolution de problèmes permettent d'y parvenir. Si ces compétences sont appréciées par les employeurs, elles sont également très utiles dans d'autres domaines de la vie, comme lorsque l'on noue des relations.

Différentes étapes permettant de résoudre un problème :

1. **Identifier** le problème.
2. **Réfléchir** à des idées qui permettraient de résoudre le problème. Faire preuve de créativité et partager toutes les idées auxquelles on pense.
3. Noter les idées.
4. **Évaluer** (discuter) chaque idée de la liste. Passer en revue les **avantages et les inconvénients** de chaque idée.
5. Choisir une **solution**.
6. **Exécuter** la solution choisie.

Exemple : Joseph et Sophie ont besoin que l'électricien vienne avant de pouvoir terminer les travaux qu'ils effectuent dans une salle de bains. L'électricien qui devait venir a eu une urgence et ne peut finalement venir que le lendemain. Il n'est que 9 heures du matin et ils doivent trouver une solution. Leur superviseur n'est pas sur le chantier. Ils décident de discuter des différentes options qui s'offrent à eux.

Le problème : Aucun électricien disponible et impossible de poursuivre les travaux dans la salle de bain.

Idées :

- Prendre le reste de la journée en congé sans solde
- Travailler sur une autre partie du chantier en attendant
- Passer la journée à nettoyer autour du chantier
- Envoyer un courriel à leur superviseur pour voir s'il répond
- Demander si quelqu'un d'autre, sur le chantier, n'aurait pas besoin d'aide.

Évaluations

- Ils ont vraiment besoin de leur paie et ne pensent pas qu'ils peuvent s'en aller sans permission.
- Ils ne peuvent pas commencer autre chose parce qu'ils n'ont pas le matériel nécessaire.
- Le nettoyage du chantier va prendre tout au plus une demi-journée.
- Leur superviseur va sûrement leur demander de se débrouiller, puisqu'il a beaucoup de choses à gérer de son côté.
- Ils ne sont pas certains que d'autres personnes aient besoin d'aide sur le chantier.

Sophie rencontre les autres personnes qui travaillent sur le chantier pour leur demander si elles ont besoin d'aide. Elles lui disent qu'elles ont du matériel à déplacer après le dîner s'ils veulent aider.

Choisir une solution : Faire un peu de nettoyage avant le dîner et aider les autres après le dîner.

Mettre en pratique la solution : Joseph et Sophie suivent leur nouveau plan. Sophie envoie un courriel à son superviseur à la fin de la journée pour l'informer que l'électricien ne s'est pas présenté et du travail qu'ils ont réalisé pendant la journée.

Au cours de la résolution du problème, Joseph et Sophie ont tous deux eu des idées qu'ils ont notées. Ils les ont écrites et les ont ensuite évaluées. Ils n'en ont rejeté aucune. Ils ont attendu que la liste soit clairement établie et ont discuté de chacune des idées de manière pragmatique. De cette manière, chacun s'est senti écouté et valorisé.

Langage approprié pour la résolution de problèmes

La résolution d'un problème en équipe est un succès professionnel. Lorsque vous travaillez sur un problème avec d'autres personnes, vous pouvez les motiver à se concentrer sur la tâche à accomplir. Tout membre de l'équipe peut aider le groupe à se mettre d'accord ou à se concentrer sur la tâche à accomplir.

Voici quelques exemples de petites phrases qui peuvent aider à résoudre des problèmes :

1. Je n'avais pas réalisé ce qui se passait, alors dites-moi ce qui en est..
2. J'ai envie d'écouter ton point de vue, mais je n'y arrive pas quand tu es en colère.
3. Nous devons tous consacrer plus d'efforts pour que cela fonctionne.
4. Pourquoi n'es-tu pas d'accord avec mon idée ?
5. Comme nous ne trouvons pas un consensus, prenons une pause pour y réfléchir et reprenons ensuite pour trouver d'autres solutions.
6. Que pourrions-nous faire différemment pour améliorer la situation ?
7. Prenons un moment pour faire le point et nous remettre ensuite au travail.
8. Que puis-je faire pour aider ?
9. Selon vous, de quoi ce travail d'équipe a-t-il besoin pour être plus efficace ?
10. Choisissons les deux meilleures options, et procédons à un vote secret pour déterminer laquelle sera choisie.

Activité 1 : Choisir le langage approprié

Lisez les exemples suivants et choisissez une des phrases de résolution de problème qui se trouve à la page précédente et qui vous aiderait le plus dans chaque situation. Inscrivez le numéro de la phrase que vous avez choisie à côté de chaque situation.

1. Votre équipe est stressée et certaines personnes sont agressives les unes envers les autres. _____
2. L'un des membres de votre équipe vous informe qu'une de ses collègues demande du travail supplémentaire afin de pouvoir s'absenter lors de la prochaine réunion de planification. _____
3. Un de vos collègues crie « Non » dès que vous soumettez une idée. _____
4. Un des membres de l'équipe a eu des problèmes de santé et trouve qu'il a trop de travail. _____
5. Aucun membre de l'équipe ne parvient à s'entendre sur une solution. _____
6. S'adressant à un autre membre, un des membres qualifie l'équipe de vraie farce. _____
7. Lorsque vous expliquez à l'un des membres de l'équipe pourquoi vous pensez que son idée ne fonctionnera pas, il commence à crier. _____
8. Vous vous rendez compte que votre équipe risque de ne pas respecter les délais fixés. _____



Activité 2 : Résoudre un problème en milieu de travail



L'année dernière, après dix ans de bons et loyaux services, Tom a été promu à un poste de superviseur. Il est donc désormais responsable de plusieurs tâches au sein de l'usine.

L'une d'entre elles consiste à surveiller l'assiduité du personnel et à octroyer mensuellement une prime à celles et ceux qui ont toujours été assidu.

Ce mois-ci, l'une des employées s'est absentée une journée en raison d'un décès dans sa famille. Elle se met à pleurer devant Tom et lui explique qu'elle a désespérément besoin de la prime, car elle a du retard dans le paiement de son loyer. Il n'y a jamais eu de problèmes avec cette politique et Tom a le pouvoir de faire des exceptions s'il le souhaite.

Utilisez la méthode de résolution de problèmes ci-dessus pour aider Tom à régler la situation.

1. Identifiez le problème.
2. Réfléchissez à toutes les idées qui vous viennent à l'esprit et qui pourraient permettre de résoudre le problème. Faites preuve de créativité et partagez vos idées.
3. Notez vos idées.
4. Discutez de chacune des idées. Passez en revue les avantages et les inconvénients de chaque idée. Vous trouverez un tableau à la page suivante pour vous aider.

Idée	Avantages	Inconvénients

5. Choisissez une solution. Expliquez pourquoi c'est ça que vous avez choisi.

Leçon 4 : Devenir quelqu'un capable de bien résoudre les problèmes

La résolution de problèmes est une compétence générale importante, mais saviez-vous qu'une bonne résolution de problèmes impliquait également d'autres compétences générales ? Il existe des compétences que vous pouvez développer pour vous aider à faire face aux problèmes.

Lisez les informations suivantes qui énumèrent et décrivent les compétences générales utiles à la résolution de problèmes. Croire en soi (avoir confiance en soi)



Il est important d'avoir confiance en son approche et, à mesure que vous découvrirez les stratégies les plus efficaces pour prendre des décisions et résoudre des problèmes, votre confiance s'accroîtra.

Croire en soi peut vous aider à trouver la force pour affronter les problèmes. Cela vous aidera également à communiquer avec les autres. L'estime de soi est la confiance que vous avez en vous-même. Une grande partie de l'estime de soi vient du fait que l'on prend soin de soi. L'affiche suivante vous présente des conseils pour améliorer votre estime de soi.



Activité 1 : Renforcer l'estime de soi

Pour en savoir plus sur la manière de donner le meilleur de soi-même, ouvrez votre navigateur (Chrome, Edge, Safari, Firefox, etc.) et entrez cette adresse dans la barre de recherche.

<https://www.youtube.com/watch?v=IOrmS8vJDQw> ou allez sur YouTube.com et cherchez « Stop comparing yourself to others Dean Furness ». 12:14



La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version traduite en français, il faut :

Supprimer le son.



Activer Sous-titres/sous-titres codés CC.



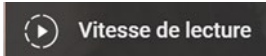
Aller à Paramètre, Sous-titres, Traduire automatiquement.



Choisir Français.



Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.



1. Quel conseil Dean Furness donne-t-il au public dans cette vidéo ?

2. Lisez la lettre suivante qui demande des conseils et cherchez des conseils sur l’affiche déjà présentée afin d’aider l’auteur de la lettre à formuler une réponse.

Chère Mylène,

Je lis régulièrement votre rubrique de conseils. J’occupe mon nouvel emploi depuis un mois. J’ai du mal à refuser d’aider mes collègues. Je veux que tout le monde m’apprécie. Je reste toujours tard pour terminer mes rapports et donc je rentre tard pour manger rapidement et me coucher. J’ai l’impression de travailler beaucoup plus dur pour faire le même travail que les autres. Je commence à penser que je suis peut-être irrécupérable.

J’ai quelques bonnes idées pour terminer les rapports rapidement, mais je doute que quelqu’un veuille bien m’écouter.

Pouvez-vous me partager des conseils sur la manière de réussir dans ce nouveau travail, afin que je puisse être aussi bon que mes collègues ?

Merci, « Inquiet au bureau »

Capacité d'écoute



L'écoute active est nécessaire pour résoudre des problèmes, car elle permet d'obtenir des informations importantes de toutes les personnes impliquées. Cela démontre à votre équipe que vous vous intéressez à toutes leurs opinions et toutes leurs idées. Cela les encourage à parler ouvertement de leurs problèmes et à participer à la recherche de solutions.

Apprendre à bien écouter

Il existe de nombreuses manières de bien écouter. Nous apprenons beaucoup en écoutant les autres. **Une écoute attentive permet de comprendre les désirs et les besoins des autres**, ce qui peut aider à trouver des solutions qui conviennent à tout le monde.



Lorsque vous écoutez quelqu'un, essayez d'établir un contact visuel et évitez de penser à votre réplique pendant que la personne parle. Souvent, nous n'écoutons pas vraiment les gens parce que nous avons déjà en tête ce que nous voulons leur répondre.

Répéter les informations à la personne dans vos propres mots peut aussi contribuer à l'écoute. C'est ce qu'on appelle la paraphrase.

La conversation suivante montre comment Ming procède lorsqu'elle s'adresse à Jin, son supérieur hiérarchique.

Jin : Ming, je veux que tu sois là tôt samedi matin.

Ming : Tôt, comme vers 9 heures ?

Jin : Oui, j'ai besoin que tu prépares la salle pour le brunch et la présentation qui auront lieu à 10 heures.

Ming : Donc la salle a été réservée et il ne reste plus qu'à l'aménager ?

Jin : Oui. Il y aura trente personnes présentes, six personnes par table.

Ming : OK, donc cinq tables avec six chaises selon la configuration habituelle ?

Jin : Oui. Ça serait parfait. Je t'envoie le menu cet après-midi.

Ming : OK. Je viendrai plus tôt pour préparer la salle samedi.

Jin : Parfait ! Merci, Ming.

Activité 2 : Trouver des informations dans une conversation

Relisez la conversation entre Ming et son patron et répondez à la question ci-dessous.

1. Quelles sont les informations que Ming répète dans ses propres mots (paraphrase) à son supérieur ?

Flexibilité et adaptabilité



Il arrive que les choses ne se passent pas comme prévu. La capacité à s'adapter à des changements soudains ou à des événements inattendus est une compétence générale très importante dans un contexte professionnel.

La flexibilité est la capacité à accepter des changements ou des modifications.

L'adaptabilité est la capacité à accepter de nouvelles tâches ou situations.

et aux différences au travail permet de mieux résoudre les problèmes. Lorsque vous vous attaquez à un problème en étant ouvert ou ouverte à toutes les options et prêt et prête à accepter les changements qui vont survenir, vous êtes en mesure de planifier vos solutions de manière positive.

Les personnes capables de s'adapter et de faire preuve de flexibilité sont très appréciées par leurs employeurs. Par conséquent, il est très important d'être capable de se mettre à niveau rapidement et de s'adapter à de nouvelles situations. Parfois, il est facile de se laisser emporter par le stress qui accompagne les changements, au point de ne pas arriver à y faire face. Vous travaillez alors contre le changement au lieu de travailler avec lui.

Le changement est la seule constante dans la vie. Et c'est votre capacité à vous adapter à ces changements qui déterminera votre succès.

– Benjamin Franklin

En décidant d'essayer de nouvelles choses et en **gardant un état d'esprit positif et flexible**, vous deviendrez rapidement apprécié.

Activité 3 : Explorer la flexibilité et l'adaptabilité

Carlos est ouvrier dans une entreprise de construction. Aujourd'hui, son patron est absent et c'est son fils qui le remplace. Le fils du patron demande aux ouvriers de mesurer le sol et de prédécouper les pièces en une seule opération au lieu de mesurer et de poser le sol au fur et à mesure. Il doit emmener la grande scie sur un chantier situé de l'autre côté du bâtiment.

Carlos ne comprend pas l'idée et n'est pas d'accord. Il pense que ce sera plus compliqué et que le risque d'erreurs sera plus élevé. Lorsque le fils du patron lui dit qu'il doit suivre les consignes pour la journée, Carlos préfère s'en aller pour se calmer. Il revient trente minutes plus tard, alors que les autres ouvriers sont en train de découper les lattes du plancher. Le fils du patron lui demande de se remettre au travail. Il mentionne que les ouvriers de l'autre côté du bâtiment devront travailler plus tard aujourd'hui à cause de son comportement.

1. Qu'aurait dû faire Carlos ?
2. Que pensez-vous que le fils du patron va faire ?

Sylvie travaille dans un petit kiosque à l'extérieur de l'épicerie, où elle vend des fleurs et des plantes. Il pleut beaucoup et elle est incapable de maintenir son kiosque. Son patron lui demande de rentrer dans l'épicerie, car ils ont besoin d'aide pour balayer et laver les comptoirs. Sylvie ne pense pas que cela fasse partie de ses tâches et n'aime pas faire le ménage. Que devrait-elle faire ?

Résilience

La résilience, c'est la capacité à faire face au changement et aux défis, et à se relever ou à « rebondir » dans les périodes difficiles. Les personnes résilientes ont conscience que les choses changent, souvent de manière inattendue et sans prévision. Elles reconnaissent également que ces changements échappent parfois à leur contrôle. Si l'on compare la vie à un chemin, ces changements correspondent à des bosses, des détours et des obstacles.

Répondez au questionnaire dans l'activité suivante pour connaître votre degré de résilience.

Activité 4 : Quel est votre niveau de résilience ?

La résilience est un terme que l'on utilise pour décrire la capacité d'une personne à se ressaisir ou à s'adapter rapidement lors de changement.

Ce questionnaire permet de découvrir son niveau de résilience. Certaines affirmations vous décriront mieux que d'autres. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

Lisez les affirmations suivantes et indiquez, à l'aide de cette échelle de mesure, à quel degré elles vous ressemblent.

1	2	3	4	5
Jamais	Rarement	De temps en temps	Souvent	Toujours
1 — Je suis quelqu'un de curieux qui aime poser des questions et savoir comment les choses fonctionnent.				
2 — Je sais gérer mes émotions lorsque des changements surviennent dans ma vie (colère, frustration, tristesse, etc.).				
3 — J'essaie de me reprendre en main, même lorsque les choses ne vont pas bien.				
4 — J'arrive à trouver des moyens créatifs de relever les défis en découvrant de nouvelles façons de résoudre les problèmes ou en me fiant à mon intuition (pressentiments).				
5 — Avec le recul, je constate que je suis une personne meilleure et plus forte après avoir surmonté des expériences et des situations négatives.				
6 — J'essaie d'anticiper les problèmes et de prendre des mesures pour les éviter ou les arrêter.				
7 — Je suis capable de m'adapter sainement aux changements qui surviennent dans ma vie (par exemple, écouter de la musique ou parler de mes sentiments, ne pas boire d'alcool, de drogues ou de tabac pour gérer le stress).				
8 — Je tire souvent des leçons de mes expériences et je suis capable de les utiliser dans d'autres situations.				
9 — Je prends soin de moi.				
10 — J'apprends des expériences des autres et j'applique ces leçons à ma situation personnelle.				
11 — Je m'efforce quotidiennement d'améliorer ma confiance en moi.				

12 — Dans les moments difficiles, je garde toujours espoir que les choses s’arrangent.	
13 — Je sais écouter les autres et réagir avec empathie (capacité à comprendre les sentiments d’autrui).	
14 — J’accepte mes émotions et celles des autres ainsi que les réactions parfois contradictoires (par exemple, être prudent et faire confiance, être sensible et fort, être altruiste et se concentrer sur le soin de soi).	
15 — J’essaie de trouver le bon côté des choses en faisant de l’autodérision et j’essaie de voir le côté positif des bouleversements soudains.	

Vos résultats

Score : Plus le score est élevé, plus vous faites preuve de résilience. Score maximum : 75. Additionnez les chiffres que vous avez inscrits dans la colonne de droite. Divisez votre total par 75, puis multipliez par 100 pour obtenir votre pourcentage de résilience.

Mon pourcentage : ____

Les énoncés du questionnaire portent sur les qualités personnelles, les mentalités et les comportements qui peuvent vous aider à vous adapter aux changements, des qualités qui peuvent vous rendre plus résilient ou résiliente.

Exemple :

1 — Je suis quelqu’un de curieux qui a tendance à poser des questions et qui aime savoir comment les choses fonctionnent.	La qualité personnelle reflétée dans cet énoncé est la curiosité. Les comportements qu’elle reflète sont <i>l’intérêt pour les choses et le désir d’apprendre.</i>
---	--

Activité 5 : En savoir plus sur la résilience

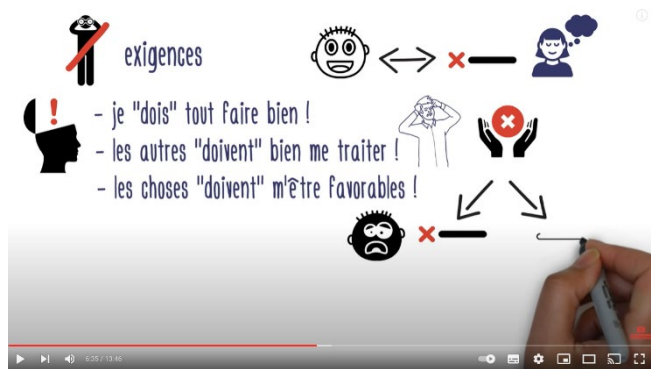
1. Mettez en surbrillance les **deux** énoncés pour lesquels vous avez eu les notes les plus élevées et complétez le tableau ci-dessous :

Énoncé n°	a) Identifiez un trait de résilience. b) Quelle qualité, quelle attitude ou quel comportement cet énoncé décrit-il ?	Décrivez une situation dans laquelle vous avez fait preuve de ce trait de résilience.

2. Si votre score n'était pas aussi élevé que vous l'aviez espéré, pas de panique. Regardez la vidéo ci-dessous sur les différentes manières de devenir plus résilient ou résiliente.

Ouvrez votre navigateur (Chrome, Edge, Firefox, Safari, etc.) et tapez l'adresse suivante dans la barre d'adresse :

<https://www.youtube.com/watch?v=cDEmKrikKig> 13:46



Citez deux moyens mentionnés dans la vidéo pour améliorer sa résilience.

Collaboration (travail d'équipe)

Pour résoudre les problèmes, il faut travailler en équipe.

Vous devez travailler en étroite collaboration avec les membres de votre équipe, leur demander leur opinion et les encourager à participer à la discussion visant à trouver des solutions. Même après avoir choisi une solution, un solide travail d'équipe est nécessaire pour réaliser le suivi (vérifier que la solution fonctionne) et échanger des commentaires.

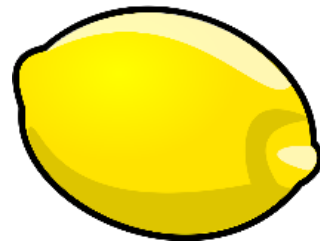
Vous et votre équipe devrez vous serrer les coudes pour ne pas perdre de vue vos objectifs et vous encourager mutuellement lorsque des changements surviendront. Lorsque vous résolvez un problème, l'équipe travaille mieux et il est alors plus facile de s'attaquer à tout nouveau problème qui pourrait survenir.

Une bonne communication vous aidera également à **comprendre ce que chacun veut et pourquoi**, ce qui peut s'avérer très utile au moment de prendre une décision.

Activité 6 : Comprendre le « pourquoi »

Le citron

Il y a un citron et cinq personnes veulent l'utiliser.
Un cuisinier, un enfant, un jongleur, un peintre et un commis.
Ils vous demandent de les aider à résoudre leur problème.



Si vous deviez trouver une solution avec si peu d'informations, ça serait difficile.
Après avoir demandé à chaque personne pourquoi elle voulait le citron, vous avez découvert que :

- Le cuisinier a besoin du zeste de citron pour une recette.
- L'enfant veut faire de la limonade.
- Le jongleur veut jongler avec le citron.
- Le peintre veut réaliser un tableau du citron.
- Le commis veut vendre le citron.

Maintenant que vous savez pourquoi chaque personne veut le citron, remplissez le tableau de la page suivante.

1. Identifier le problème	
2. Discuter d'éventuelles idées	
3. Noter une ou plusieurs idées	
4. Passer en revue les avantages et les inconvénients de l'idée ou les idées. Pourquoi est-ce une bonne/mauvaise idée ?	
5. Choisir une solution	
6. Partager la solution avec les 5 personnes.	

Activité 7 : Évaluer vos compétences générales en matière de résolution de problèmes

Maintenant que vous avez pris connaissance des compétences nécessaires à la résolution de problèmes, évaluez votre niveau actuel de compétences à l'aide du questionnaire suivant. Il n'y a pas de mauvaises réponses.

NOTEZ VOS

**COMPÉTENCES EN
RÉSOLUTION DE PROBLÈMES**

LISEZ LES ÉNONCÉS SUR LES COMPÉTENCES GÉNÉRALES CI-DESSOUS ET ATTRIBUEZ-VOUS UNE NOTE ENTRE 1 ET 10 EN FONCTION DE VOTRE CONFIANCE DANS CHACUNE DES CATÉGORIES.

Je crois en moi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas vraiment					Extrêmement				

Je suis quelqu'un d'ouvert d'esprit

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas vraiment					Extrêmement				

J'adopte une attitude flexible

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas vraiment					Extrêmement				

J'ai de bonnes compétences en travail d'équipe

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas vraiment					Extrêmement				

Je sais écouter les autres efficacement

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pas vraiment					Extrêmement				

CESBA - Compétences en prises de décisions et résolution de problèmes

1. Indiquez la compétence que vous avez évaluée comme étant la moins bonne et expliquez pourquoi.

2. Comment pourriez-vous améliorer cette compétence?

Tâche de révision n° 1 : Vérification des connaissances



Répondez aux questions suivantes pour vérifier vos connaissances sur ce cours. Vous pouvez à tout moment revenir sur les différentes leçons tout en effectuant ce travail de révision.

1. Quelle méthode de prise de décision préconise la réflexion sur l'impact qu'elle aura sur les personnes concernées ?
 - a) SODAS
 - b) L'organigramme
 - c) La mascarade
2. Être bon ou bonne en rédaction est un exemple de :
 - a) compétence générale.
 - b) compétence technique.
3. Avoir une bonne capacité d'écoute est un exemple de :
 - a) compétence générale.
 - b) compétence technique.
4. Se concentrer lors de la prise de décision au travail signifie :
 - a) penser à la culture, aux valeurs et aux préférences des autres en milieu de travail.
 - b) faire uniquement ce qui est le mieux pour soi.
 - c) demander à quelqu'un d'autre de prendre la décision.
 - d) Boire beaucoup de café.
5. L'utilisation d'un organigramme pour explorer différentes options s'appelle :
 - a) La mascarade.
 - b) La méthode du tableau.
 - c) SODAS.
 - d) La descente de rivière.

6. Lorsque l'on utilise la stratégie de prise de décision appelée SODAS, les avantages et les inconvénients sont également appelés : _____et _____ .
7. Lorsque l'on cherche une solution à un problème, on doit d'abord identifier _____.
8. Après avoir évalué toutes les idées, on doit choisir _____.
9. Parmi les éléments suivants, lesquels sont de bons moyens de renforcer l'estime de soi ?
 - a) Pratiquer du sport souvent.
 - b) Fonder son estime de soi sur ce que font les autres.
 - c) Dire du bien de soi.
 - d) Toujours répondre oui quand on vous demande quelque chose.
 - e) Prendre du temps pour soi afin de refaire le plein d'énergie.
 - f) Considérer un défi comme une occasion de grandir et d'apprendre.

Tâche de révision n° 2 : Correspondance des compétences

Regardez la liste de compétences générales suivantes et associez chacune d'entre elles à l'explication de la raison pour laquelle cette compétence aide à résoudre des problèmes en milieu de travail.

Prise de décision	Cette compétence vous permet d'inclure les idées des autres lorsque vous cherchez une solution. Cela vous permettra de trouver une solution et de suivre l'évolution de cette solution au fil du temps.
Résilience	La capacité à accepter des changements ou des modifications est une compétence très appréciée des employeurs.
Collaboration	Il se peut que, dans le cadre de votre travail, vous ayez à utiliser cette compétence pour choisir la meilleure des solutions.
Flexibilité	Capacité à trouver des idées, à évaluer les situations et à trouver calmement des solutions aux problèmes.
Écoute	Capacité à faire face au changement et aux défis, et à se rétablir ou à « rebondir » dans les moments difficiles.
Résolution de problèmes	Cette compétence est nécessaire, car elle vous permet de recueillir des informations importantes auprès de toutes les personnes impliquées. Elle démontre que vous vous intéressez à toutes leurs opinions et idées de votre équipe.

Tâche finale : Trouver une solution à « que feriez-vous si »

Les situations de type « que feriez-vous si... » requièrent une certaine capacité d'adaptation. En entrevue, les employeurs poseront souvent des questions de ce type pour voir comment vous géreriez certaines situations. Cela leur montre que vous êtes capable de prendre de bonnes décisions et de résoudre des problèmes en situation de scénarios inattendus.

Lisez le scénario ci-dessous.

Que feriez-vous si vous travailleriez seul dans une crèmerie par une chaude journée d'été et qu'une panne d'électricité se produisait ? Dans ce genre de commerce, l'électricité doit fonctionner en tout temps pour empêcher la crème glacée de fondre.

Quelles mesures prendriez-vous si vous appreniez que l'électricité ne reviendrait pas avant un bon moment ?

Sur une feuille séparée, utilisez l'un des outils que vous avez découverts pendant ce cours pour trouver une solution à cette situation.

Félicitations !
Vous avez terminé ce cours.



Compétences pour réussir : résolution de problèmes et prise de décision en milieu de travail — Guide de correction

Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?

Activité 1 : Compétences techniques et générales

Compétences techniques	Compétences générales
connaissance des programmes Office	flexible
applications Google	sympathiques
capable de taper 40 mots/minute	bonnes compétences en communication
connaissance du français	gestion du temps
	motivé
	autonome

Leçon 2 : Prise de décision

Activité 1 : Utiliser le processus de prise de décision SODAS

1. La situation : Le responsable s'absente pendant un mois et demande à Sarah d'assurer l'intérim pendant son absence.

Décision n° 1 — assurer l'intérim

Décision n° 2 — ne pas assurer l'intérim Pour et contre

Les réponses possibles se trouvent à la page suivante.

Option no 1 : assurer l'intérim	
Pour	Contre
<i>On reconnaît qu'elle travaille fort.</i>	<i>Elle devra payer une gardienne pour son fils deux fois par semaine au lieu d'une fois.</i>
<i>Elle aura une augmentation de salaire.</i>	<i>Elle devra prendre le métro le soir deux fois par semaine.</i>
<i>Cette augmentation lui permettra de mettre de l'argent de côté pour s'acheter une voiture.</i>	<i>Elle ne sait pas quelles tâches elle aura à effectuer.</i>
<i>Elle travaillera plus d'heures.</i>	<i>Elle aura moins de temps avec son fils.</i>
<i>Elle apprendra de nouvelles compétences qui lui permettront peut-être de devenir patron plus tard.</i>	
<i>Sa fin de semaine commencera un peu plus tôt.</i>	
Option n° 2 : ne pas assurer l'intérim.	
Pour	Contre
<i>Elle aurait plus de temps à la maison avec son fils.</i>	<i>L'occasion ne se représentera peut-être plus jamais.</i>
<i>Elle n'aurait pas besoin d'une gardienne.</i>	<i>Elle ne pourra pas acquérir de compétences en matière de gestion ni bénéficier d'une formation supplémentaire.</i>
<i>Elle n'aurait pas besoin de prendre le métro une deuxième soirée dans la semaine.</i>	<i>Elle n'aura pas suffisamment d'argent pour s'acheter une voiture.</i>
<i>Elle n'aurait pas à s'inquiéter de savoir si elle est capable de bien effectuer le travail.</i>	

La personne apprenante choisit la décision qu'elle pense être la meilleure pour Sarah et donne deux raisons à partir des listes qu'elle a créées.

Activité 2 : Utiliser l'approche de la mascarade

Pierre devrait rester où il est parce que la plupart des personnes qui comptent pour lui, en dehors de celle qui lui a proposé le poste, bénéficieraient davantage de cette décision.

Activité 3 : Explorer l'approche de la descente de rivière

1. Quels facteurs Maya a-t-elle pris en compte pour prendre sa décision ?

Maya a tenu compte des préférences alimentaires de ses collègues et a choisi un endroit où son collègue souffrant d'anxiété se sentirait plus à l'aise.

2. Pourquoi pensez-vous que les options suivantes n'ont pas été retenues ?

- a) Le Roi du bœuf (restaurant spécialisé dans la viande)

Le restaurant spécialisé dans la viande ne proposait aucune option à ses collègues végétariens et ne disposait pas d'une salle privée pour la fête.

- b) Chez Pierre (restaurant gastronomique)

Maya s'inquiétait des prix élevés à l'approche des fêtes de fin d'année.

2. Pensez-vous que Maya a choisi le meilleur endroit pour la fête ? Pourquoi ? Expliquez votre réponse.

Je pense que Maya a choisi le meilleur endroit pour la fête parce que le buffet est le restaurant qui répond le mieux aux besoins de ses collègues.

Activité 4 : Concrétiser la prise de décision

1. Maya peut aller de l'avant et envoyer ce document à son employeur. Oui ou non ?

Non

2. Quelle partie de sa réflexion initiale Maya a-t-elle oubliée lorsqu'elle a réalisé cette affiche ?

Elle a oublié que certaines personnes qui travaillent avec elle ont des croyances culturelles et religieuses différentes. Il se peut qu'elles ne fêtent pas Noël.

3. Si vous pensez que l'affiche aurait besoin d'être modifiée, quelles modifications Maya devrait-elle apporter avant de la montrer à son employeur ?

Elle devrait trouver un autre nom pour la fête (par exemple, fête de fin d'année, fête de bureau, fête d'hiver, etc.) et enlever les symboles de Noël sur l'invitation.

Leçon 3 : Résolution de problèmes

Activité 1 : Choisir le langage approprié

1. Votre équipe est stressée et certaines personnes sont agressives les unes envers les autres. #5
2. L'un des membres de votre équipe vous informe qu'une de ses collègues demande du travail supplémentaire afin de pouvoir s'absenter lors de la prochaine à la réunion de planification. #1
3. Un de vos collègues crie « Non » dès que vous soumettez une idée. # 4
4. Un des membres de l'équipe a eu des problèmes de santé et trouve qu'il a trop de travail. #8
5. Aucun membre de l'équipe ne parvient à s'entendre sur une solution. #10
6. S'adressant à un autre membre, un des membres qualifie l'équipe de vraie farce. #6
7. Lorsque vous expliquez à l'un des membres de l'équipe pourquoi vous pensez que son idée ne fonctionnera pas, il commence à crier. #2
8. Vous vous rendez compte que votre équipe risque de ne pas respecter les délais fixés. #3

Activité 2 : Résoudre un problème en milieu de travail

1. Identifier le problème.

L'usine accorde des primes d'assiduité. Le nouveau superviseur, Tom, doit choisir le récipiendaire. Malgré s'être absentée une journée au cours du mois, une employée aimerait quand même recevoir sa prime pour pouvoir payer son loyer.

2. Réfléchir à des idées qui permettraient de résoudre le problème. Faire preuve de créativité et partager toutes les idées auxquelles on pense.
Noter les idées.

3. Les réponses vont varier.

Exemples de réponses :

Tom pourrait donner une prime à l'employée.

Tom pourrait suivre la politique et ne pas donner de prime à l'employée.

Tom pourrait en discuter avec les autres personnes qui travaillent dans l'usine et leur demander leur avis sur la question.

4. Évaluer (discuter) chaque idée de la liste. Passer en revue les avantages et les inconvénients de chaque idée.

5. Choisir une solution.

La personne apprenante choisit une solution et explique pourquoi elle l'a choisie.

Idée	Avantages	Inconvénients
<i>Tom pourrait donner une prime à l'employée.</i>	<i>L'employée pourrait payer son loyer. Être gentil avec quelqu'un qui a perdu un membre de sa famille.</i>	<i>Les autres employés et employées pourraient espérer bénéficier d'un traitement spécial s'ils manquaient aussi des jours de travail. Cela va à l'encontre de la politique</i>
<i>Tom pourrait suivre la politique et ne pas donner de prime à l'employée.</i>	<i>Tom s'en tient à ce qui s'est toujours fait. L'employée a manqué une journée et n'est donc pas parfaitement assidue. Tom traite tout le monde de la même manière et n'accorde pas de traitement de faveur.</i>	<i>L'employée concernée ne peut pas payer son loyer. Tom peut paraître méchant aux yeux de ses employés et employées parce qu'il ne l'a pas aidée.</i>
<i>Tom pourrait en discuter avec les autres personnes qui travaillent dans l'usine et leur demander leur opinion sur la question.</i>	<i>De cette manière, la décision sera prise avec l'accord de tout le monde. Tom passera pour quelqu'un de juste et soucieux de l'opinion de ses employés et employées.</i>	

Leçon 4 : Devenir quelqu'un capable de bien résoudre des problèmes

Activité 1 : Renforcer l'estime de soi

1. Il conseille de ne pas se comparer aux autres ni même à ce que l'on a réalisé dans le passé.
2. Les réponses vont varier, et pourraient inclure ce qui suit :

Ne pas se comparer aux autres, ne pas effectuer autant le travail des autres, prendre plus de temps pour prendre soin de soi, parler de soi de manière plus positive, ne pas abandonner, croire en soi.

Activité 2 : Trouver des informations dans une conversation

Ming paraphrase l'information suivante dans ses propres mots :

Arriver une heure plus tôt, à 9 heures, préparer la salle, indiquer le nombre de tables et de chaises et spécifier le jour de la semaine où elle arrivera plus tôt.

Activité 3 : Explorer la flexibilité et l'adaptabilité

1. Les réponses vont varier.

La réponse attendue est que Carlos aurait dû être flexible et suivre les plans. Ses actions ont eu un impact négatif sur tout le monde.

2. Les réponses vont varier. Exemple de réponse :

Le fils pourrait en parler au patron de Carlos, ce qui pourrait nuire à la crédibilité de Carlos au travail, car cela le ferait passer pour un mauvais employé.

3. Les réponses vont varier. Exemple de réponse :

Sylvie devrait faire ce qu'on lui demande. Cela démontre qu'elle est capable de s'adapter, de manière générale.

Activité 4 : Quel est votre niveau de résilience ?

La personne apprenante répond au questionnaire et calcule le pourcentage de résilience.

Activité 5 : En savoir plus sur la résilience

1. La personne apprenante choisit 2 énoncés et partage une expérience personnelle pour chacun de ces énoncés.
2. La personne apprenante cite deux des 10 manières énumérées dans la vidéo pour améliorer la résilience.

- *Faire preuve de proactivité*
- *Prendre soin de soi et se reposer*
- *Changer d'état d'esprit face à l'adversité*
- *Bâtir des relations*
- *Se concentrer sur le moment présent*
- *Prendre conscience que la vie est parfois injuste*
- *Rester flexible*
- *Se concentrer sur ce qu'on peut changer*
- *Témoigner de la gratitude*
- *S'entraîner à faire preuve de résilience*

Activité 6 : Comprendre le « pourquoi »

Les réponses vont varier. La personne apprenante doit partager une idée et l'évaluer.

1. Identifier le problème	Tout le monde veut utiliser le seul citron disponible : le cuisinier, le commis, l'enfant, le jongleur et le peintre
2. Discuter d'éventuelles idées	---
3. Noter une ou plusieurs idées	Le commis pourrait vendre le citron à l'artiste. Ensuite, le peintre pourrait peindre le citron et le donner au jongleur. Il pourrait jongler avec le citron, puis le donner à l'enfant pour qu'il puisse en faire de la limonade et donner le zeste au cuisinier. Choisir une personne qui sera la seule à recevoir le citron.
4. Passer en revue les avantages et les inconvénients de l'idée ou les idées. Pourquoi est-ce une bonne/mauvaise idée ?	Décision 1 Avantages — tout le monde pourra utiliser le citron. C'est une bonne idée, car cela comblera les besoins de chaque personne. Inconvénients — Le jongleur pourrait faire tomber le citron et le faire exploser au sol en jonglant, rendant impossible pour l'enfant de faire sa limonade. Décision 2 Avantages — une personne sera contente. Personne ne se battra pour le citron. Inconvénients — quatre personnes seront déçues. Tout le monde ne pourra pas utiliser le citron. Il sera difficile de choisir la personne qui aura droit au citron.
5. Choisir une solution	Les 5 personnes partagent le citron. Le commis vend le citron au peintre. Le peintre fait son tableau et donne le citron à l'artiste de rue. Le jongleur jongle avec le citron puis le donne à l'enfant. L'enfant fait de la limonade avec le citron et donne le zeste au cuisinier.
6. Partager la solution avec les 5 personnes	---

Activité 7 : Évaluer vos compétences générales en matière de résolution de problèmes

La personne apprenante répond aux questions 1 et 2 en nommant la compétence avec le pointage le plus bas et en expliquant comment elle compte s'améliorer dans ce domaine.

Tâche de révision n° 1 : Vérification des connaissances

1. Quelle méthode de prise de décision préconise la réflexion sur l'impact qu'elle aura sur les personnes concernées ?
c) La mascarade
2. Être bon ou bonne en rédaction est un exemple de :
3. *b) compétence technique.*
4. Avoir une bonne capacité d'écoute est un exemple de :
a) compétence générale.
5. Se concentrer lors de la prise de décision au travail signifie :
pense à la culture, aux valeurs et aux préférences des autres en milieu de travail.
6. L'utilisation d'un organigramme pour explorer différentes options s'appelle :
La descente de rivière.
7. Lorsque l'on utilise la stratégie de prise de décision appelée SODAS, les avantages et les inconvénients sont également appelés : pour et contre.
8. Lorsque l'on cherche une solution à un problème, on doit d'abord identifier le problème.
9. Après avoir évalué toutes les idées, on doit choisir une solution.
10. Parmi les éléments suivants, lesquels sont de bons moyens de renforcer l'estime de soi ?
 - a) Pratiquer un sport souvent.*
 - c) Dire du bien de soi.*
 - e) Prendre du temps pour soi afin de refaire le plein d'énergie.*
 - f) Considérer un défi comme une occasion de grandir et d'apprendre.*

Prise de décision

Cette compétence vous permet d'inclure les idées des autres lorsque vous cherchez une solution. Elle vous permettra de trouver une solution et de suivre l'évolution de cette solution au fil du temps.

Résilience

La capacité à accepter des changements ou des modifications est une compétence très appréciée des employeurs.

Collaboration

Il se peut que, dans le cadre de votre travail, vous ayez à utiliser cette compétence pour choisir la meilleure solution.

Flexibilité

Capacité à trouver des idées, à évaluer les situations et à trouver calmement des solutions aux problèmes.

Écoute

Capacité à faire face au changement et aux défis, et à se rétablir ou à « rebondir » dans les moments difficiles.

Résolution de problèmes

Cette compétence est nécessaire à la résolution de problèmes, car elle permet de recueillir des informations importantes auprès de toutes les personnes impliquées. Elle montre que vous vous intéressez à toutes leurs opinions et idées de votre équipe.

Tâche finale : Trouver une solution à « que feriez-vous si »

Les réponses vont varier. La personne apprenante doit mettre en pratique ce qu'elle a appris dans ce cours.

Voici quelques exemples de réponses créatives :

- Organiser une grande vente de glaces à -50 %
- Demander 10\$ la crème glacée aux habitants du quartier.
- Emprunter une génératrice et la brancher à un maximum de congélateurs pour empêcher la fonte des crèmes glacées.

Les réponses acceptables sont laissées à l'appréciation du formateur ou de la formatrice.