

Résolution de problèmes

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

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

Qu'est-ce que la résolution de problèmes?

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

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



Réflexion

Il y a de nombreuses tâches qui nécessitent de la résolution de problèmes.

Cochez les tâches de résolution de problèmes que vous pouvez accomplir en toute confiance.

- Trouver des informations précises pour résoudre un problème par moi-même. *Par exemple des étiquettes de produits ou des messages textuels contenant des instructions sur un produit*
- Demander de l'aide pour résoudre un problème, au besoin. *Par exemple appeler un fournisseur d'accès Internet pour résoudre une perte de connexion*
- Évaluer les différentes mesures possibles que vous pourriez prendre pour résoudre un problème. *Par exemple décider de la manière la plus simple de trouver un numéro de téléphone que ce soit en appelant un ami en cherchant une carte de visite ou en regardant en ligne*
- Penser de façon critique à un problème et le diviser en parties pour déterminer les causes et/ou les solutions possibles. *Par exemple regarder des vidéos YouTube ou lire le manuel pour comprendre le bruit que fait votre machine à laver*
- Envisager des solutions qui ont déjà fonctionné (comme le regarder sur YouTube ou lire le manuel)

Activité un

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

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

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



Que feriez-vous en premier dans cette situation?

Choisissez une réponse

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

Attendez quelques heures pour voir si la fièvre baisse.

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

Appelez un médecin.

Activité deux

Vous travaillez dans un restaurant achalandé comme cuisinier de préparation.

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

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



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

Selectionne toutes les reponses qui s'appliquent

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

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

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

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

