

# Savoir résoudre les problèmes

## Rappel de définition

« Apprendre à résoudre les problèmes nous aide à faire face à ceux que nous rencontrerons inévitablement tout au long de notre vie. Des problèmes personnels importants, laissés sans solution, peuvent à la longue maintenir un stress mental et entraîner une fatigue physique. » OMS, 1993

« **Compétences cognitives: Compétences de prise de décision** et de résolution de problème. » OMS, 2003

## Mots clefs

Problèmes, conflits, stratégies de résolution de conflits, médiation, négociation, coopération, compétition, accommodement, évitement, compromis.

## Objectifs ou ce que l'on cherche à faire...

- Maîtriser un processus de résolution de problèmes
- Appliquer un processus de résolution de problèmes aux situations de conflits interpersonnels

Cette compétence s'appuie sur les autres compétences psychosociales (conscience de soi, empathie, émotions, communication, relation, décision, créativité, pensée critique). Elle permet de faire des liens avec les apprentissages précédents et leur donne tout leur sens.

## A quoi ça sert ?

- S'adapter à des situations nouvelles
- Apporter des changements positifs
- Progresser, se développer (apprendre, comprendre, ouvrir son esprit)
- Renforcer son sentiment de compétences, d'auto-efficacité
- Encourager la créativité et l'innovation
- Créer et maintenir des relations interpersonnelles de qualité
- Résoudre un conflit:
  - Réaffirmer la loi
  - Se parler franchement
  - Construire des relations plus justes

## Les thèmes et leur progression

- Résolution de problèmes
- Gestion des conflits (résolution de problèmes relationnels)

| Thème   | Objectifs | Activités   |
|---|-----------|---|
| <p><b>Résolution de problèmes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'arrêter, réfléchir avant d'agir</li> <li>• Déterminer le problème, ses causes et conséquences possibles</li> <li>• Identifier ses émotions et ressentis face au problème (lien CPS émotions)</li> <li>• Trouver des solutions (lien CPS créativité)</li> <li>• Choisir la ou les meilleures solutions (lien avec CPS prise de décision)</li> <li>• Appliquer les solutions</li> <li>• Evaluer les actions mises en place</li> <li>• Définir une situation problème et déterminer ses causes</li> <li>• Analyser les enjeux ou les conséquences d'une situation-problème</li> <li>• Connaître et appliquer différentes étapes de résolutions de problème :</li> <li>• Utiliser la coopération et la compétition face à un problème (lien CPS relation)</li> </ul>   |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le noeud humain</li> <li>• L'île déserte</li> <li>• Les formes en silence (Décisions)</li> </ul>   |
| <p><b>Gestion des conflits</b></p> <p><u>Autour de la notion de conflit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir la notion de conflit interpersonnel</li> <li>• Identifier les différentes sortes de conflits et leurs sources (conflits de perceptions, de besoins, d'intérêts, de valeurs)</li> <li>• Prendre conscience des différences de perceptions d'une personne à l'autre (conflits de perception)</li> <li>• Etablir des liens avec les besoins, les émotions et sentiments (en particulier la colère)</li> <li>• Analyser les conséquences possibles d'un conflit (la trajectoire d'un conflit)</li> <li>• Comprendre l'intérêt de la résolution non violente de conflit</li> </ul> <p><u>Autour de la résolution non violente de conflit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respirer, se calmer</li> <li>• Identifier le problème et exprimer les faits, émotions/sentiments, besoins (lien message « Je » CPS communication)</li> <li>• Trouver des solutions en s'aidant des pistes de résolutions de conflits</li> <li>• Evaluer les conséquences des solutions possibles</li> <li>• Choisir et essayer la meilleure solution</li> <li>• Evaluer le résultat</li> </ul> <p><b>OU BIEN</b></p> <p><u>La règle des 4 C :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• se Calmer,</li> <li>• Communiquer,</li> <li>• Chercher des solutions,</li> </ul> |           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le noeud humain</li> <li>• Les formes en silence</li> <li>• La maison des rêves</li> <li>• Les illusions d'optique</li> <li>• Le parcours "Conflits"</li> <li>• Le parcours "RNVC"</li> <li>• La maison des rêves</li> <li>• 10 moyens pour régler nos conflits</li> </ul> |

- Choisir la meilleure
  - Identifier les obstacles à la résolution de conflits
  - Prendre conscience de ses propres attitudes/réactions face au conflit
  - Connaître différentes pistes de résolution de conflits (comme s'excuser, tour de rôle, demander de l'aide, remettre à plus tard...)
  - Différencier les stratégies pour faire face au conflit selon la priorité donnée à la relation ou au résultat (compétition, évitement, accommodement, compromis, coopération)
  - En distinguer les avantages et inconvénients
  - Connaître et utiliser les différentes étapes de résolution de conflits