PROJET KEYFORA

PROGRAMME
LEONARDO DA VINCI TOI

Compétences clés dans le secteur du service d'aide à la personne

Formation des aidants (familiaux)

Support pédagogique pour les stagiaires (Fiches pratiques)

Module 3 – Résolution des problèmes

Avril 2013

***

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne.
Cette publication n'engage que son auteur, et la Commission n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Mot d´introduction pour les stagiaires du Programme de formation :

Les fiches pratiques sont destinées aux participants du Programme de formation pour les aidants familiaux – Module 3 – Résolution des problèmes. L' ensemble des fiches pratiques développées a pour objectif de faciliter l'apprentissage et d'améliorer l'efficacité des stagiaires.

L'objectif de ce « cahier de travail » est de permettre aux apprenants de suivre les instructions du formateur relatives aux différents exercices.
C'est aussi d'avoir un espace où prendre des notes lors du déroulement des exercices et de la présentation des résultats, aussi bien pour le travail individuel que pour le travail collectif.

L'ensemble des fiches de travail contient pour chaque exercice les instructions relatives à celui-ci (elles sont en générale présentées et complétées par le formateur qui mène la formation), l'information sur son déroulement et un espace pour noter les réponses et/ou les résultats obtenus.

Une partie du travail actif des participants du Module 3 – Résolution de problèmes, consiste à résoudre certains problèmes ou situations problématiques. Les supports écrits seront donc distribués aux participants et complétés, au fur et à mesure.

Les fiches de travail correspondent aux différentes leçons animées par le formateur.
Il est donc indispensable pour le stagiaire de suivre aussi bien les instructions et informations écrites que celle données oralement par le formateur.

Les fiches pratiques du Module 3 – Résolution des problèmes, complètent les fiches pratiques pour la mise en œuvre du projet « Création d´une mascotte », et les fiches pratiques développées pour d´autres modules (1, 2, 4).

Exercice n° 1 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Discussion

Instructions :
Selon les instructions du formateur et son animation un échange a lieu avec pour objectif de faire comprendre la définition des problèmes de la vie professionnelle et personnelle.

Dans le tableau si dessous notez les réponses présentées lors de discussion

Notes prises sur les réponses de discussion (exercice n° 1) :

Qu'est-ce qu'un problème ?
Quels sont les symptômes permettant de savoir qu´il y a un problème ?
Exemples des problèmes que l´on est capable de résoudre :
Exemples de problèmes que l´on n´est pas capable de résoudre :
Qu'avons-nous appris ?

Exercice n° 2 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Raisons d´être des problèmes

Instructions
Le formateur fait plusieurs petits groupes (binômes, trinômes) et chaque groupe doit réfléchir sur les raisons qui font apparaître des problèmes dans la vie personnelle ou professionnelle.

Marche à suivre :
1. Chaque petit groupe fait sa liste des raisons d´apparition de problèmes.
2. Par la présentation successive des propositions de chaque groupe une liste commune des raisons sera faite.
3. Le formateur et les participants donnent leur avis par rapport à la liste.

Notes prises sur l'exercice n° 2

Quelles sont les raisons d´apparition de problèmes ? (réponses de notre groupe)
Raisons d´apparition de problèmes (réponses données par d´autres groupes)
Qu'avons-nous appris ? Comment peux-je l' appliquer dans ma mission d´aide ?

Exercice n° 3 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Obstacles qui empêchent la résolution de problèmes
L'exercice est composé de deux parties

Première partie

Instructions :
Le formateur fait deux groupes. Les deux ont pour tâche de découvrir le plus possible d'obstacles empêchant la résolution de problèmes. Le premier groupe vise les obstacles qui empêchent l'identification (apparition) du problème.
Le second groupe vise les obstacles qui empêchent la résolution de problèmes existants (déjà apparus).

Déroulement :
Les groupes font leur liste d'obstacles selon les instructions, la présentation des résultats du travail collectif a lieu ensuite. A la fin, le formateur donne son avis et les participants vont chercher la réponse à la question : qu´ avons nous appris ?

Notes prises sur l'exercice n° 3, première partie :

Obstacles qui empêchent L'apparition de problèmes :	Obstacles qui empêchent la résolution de problèmes :

Notes sur exercice n° 3, première partie

Qu'avons-nous appris ?

Exercice n° 3 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Obstacles qui empêchent la résolution de problèmes

Seconde partie

Instructions :
Dans la seconde partie de l'exercice les mêmes groupes ont pour tâche de proposer la façon de surmonter les obstacles identifiés dans la première partie.
Les membres du premier groupe vont formuler des propositions aux obstacles identifiés dans la première partie de l'exercice par le second groupe et inversement.

Déroulement :
Chaque groupe travaille d´abord sur sa tâche, ensuite la présentation des propositions a lieu et à la fin le formateur donne son avis sur les réponses des participants.

Notes prises sur l'exercice n° 3, seconde partie :

Obstacles qui empêchent l'apparition de problèmes : **Solutions :**	Obstacles qui empêchent la résolution des problèmes : **Solutions :**

Notes sur exercice n° 3, seconde partie

Qu'avons-nous appris ?

Exercice n° 3 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Cet espace est destiné aux notes détaillées relatives aux possibilités de surmonter les obstacles qui empêchent la résolution de problèmes
(liées à la seconde partie de l'exercice)

Espace pour la prise des notes

Obstacle :	**Obstacle :**
Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :	Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :
Obstacle :	**Obstacle :**
Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :	Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :
Obstacle :	**Obstacle :**
Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :	Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :
Obstacle :	**Obstacle :**
Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :	Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :
Obstacle :	**Obstacle :**
Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :	Description succincte de l'obstacle : Possibilités de surmonter l'obstacle :

Exercice n° 4 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Principaux modes de résolution de problèmes

Instructions :
Les instructions sont données par le formateur. Il crée quatre groupes de participants. Un mode de résolution de problèmes parmi les suivants est attribué à chaque groupe. Le groupe échange et identifie le plus possible d'avantages et d'inconvénients concernant le mode donné.

Quels sont les avantages et les inconvénients de différents modes de résolution de problèmes ?

Avantages de résolution individuelle	Inconvénients de résolution individuelle
Avantages de résolution collective	**Inconvénients de résolution collective**
Avantages de résolution routine	**Inconvénients de résolution routine**
Avantages de résolution créative	**Inconvénients de résolution créative**
Qu´ avons nous appris par cet exercice ?	

Exercice n° 5 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Mise en exercice de résolution routine des problèmes

Instructions :
Le formateur fait des binômes. Il donne une succession de 1 à 3 problèmes, qui ont une solution unique. Les participants doivent trouver cette solution (résoudre le problème). Chaque membre du binôme travaille d´abord seul. Ensuite les deux membres du binôme échangent sur la solution trouvée. Après chaque problème le formateur présente la solution juste et laisse le temps pour comparer celles proposées par les stagiaires.

Notes relatives aux problèmes et leur solution :

Description du problème : **Ma solution :** **Solution juste :** **Commentaire :**
Description du problème : **Ma solution :** **Solution juste :** **Commentaire :**
Description du problème : **Ma solution :** **Solution juste :** **Commentaire :**

Exercice n° 6 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Mise en exercice de résolution créative des problèmes

Instructions :
Les instructions détaillées sont données par le formateur. Le devoir consiste à proposer le plus d'exemples d'emploi inhabituel d´un objet connu ou d´une chose. L'objet (chose) est définit par le formateur.

Espace pour la prise des notes sur l' exercice pratique

Objet (chose), utilisé pour l'exercice: .....

1. Mes propositions pour l'emploi inhabituel :	2. Proposition d´autres participants de la formation :
La proposition la plus originale (appréciation des participants) :	
La proposition la plus réaliste (appréciation des participants) :	
Qu'avons-nous appris ?	

Exercice n° 7 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Comparaison de résolution individuelle et collective de problèmes

Instructions :
L'exercice vise a identifier des écarts éventuels entre la résolution du problème par un individu et par un groupe. Cela doit permettre aux participants réfléchir aux écarts entre deux modes de résolutions, basés sur l'impression, le vécu.

Le formateur donne un support écrit avec des conditions de résolution et la fiche pour la prise des notes et noter le résultat du problème.

Espace pour prendre mes notes sur l'exercice :

Mes notes relatives à ma résolution personnelle de l'exercice et mes résultats :
Mes notes relatives à la résolution du groupe et ses résultats
Qu'avons-nous appris ? Comment peux-je l' appliquer dans ma mission d´aide ?

Exercice n° 8 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Bourse des idées pour la résolution de problèmes pratiques des aidants

Instructions :
Cet exercice a deux phases. Dans la première, il faut élaborer la liste des problèmes qui apparaissent à de nombreuses reprises dans la mission des aidants. Dans la seconde phase, les participants prennent une part active dans la proposition de solutions aux problèmes identifiés lors de la première phase.

Première phase :

Le formateur fait deux groupes de participants. Chaque groupe doit échanger et proposer de 3 à 5 problèmes (situations problématiques), qui apparaissent dans la mission des aidants. Il est conseillé de noter de préférence les cas qui apparaissent à nombreuses reprises.

Premier groupe : situations où les raisons des problèmes sont dans les relations entre l'aidant et la personne aidée, ou d´autres personnes.
Seconde groupe : problèmes dont les raisons sont dans le travail lui-même et dans les procédures, démarches.

Problèmes dans les relations avec les personnes aidées et d´autres personnes	Problèmes au travail (dans les procédures, démarches)
A/1	**B/1**
A/2	**B/2**
A/3	**B/3**
A/4	**B/4**
A/5	**B/5**

Seconde phase :

Instructions :
Dans la seconde phase, les participants font l'analyse des raisons de certains problèmes. Ensuite ils proposent des solutions adaptées. Les travaux dans les deux groupes d´origine vont se poursuivre. Le premier groupe va analyser et proposer les solutions pour les problèmes identifiés par le seconde groupe et inversement.

Espace pour prendre des notes
Problèmes dans les relations avec les personnes aidées
Et d´autres personnes

Raison du problème :	Proposition de résolution du problème :
A/1	**A/1**
A/2	**A/2**
A/3	**A/3**
A/4	**A/4**
A/5	**A/5**

Mes notes :

Espace pour prendre des notes
Problèmes au travail (dans les procédures, démarches)

Raison du problème :	Proposition de résolution du problème :
B/1	**B/1**
B/2	**B/2**
B/3	**B/3**
B/4	**B/4**
B/5	**B/5**

Mes notes :

Exercice n° 9 (Module 3 – Résolution de problèmes)
Quels acquis peux-je appliquer dans mon travail

Instructions :
Réfléchissez à ce qui a été traité dans le cadre du Module 3 – Résolution de problèmes, dans le cadre du Programme de formation. Choisissez de 3 à 5 points que vous considérez les plus intéressants ou les plus importants et décrivez comment vous pensez les appliquer dans le cadre de votre travail.

Points les plus intéressants (que je considère importants) :

N.	Quels points je considère intéressants, importants ?	Comment je les applique dans mon travail ?
1		
2		
3		
4		
5		

Mes notes :