

Supervision de stage

Résolution de problèmes : démarche et attitudes à adopter

Ce processus doit s'imposer dans le cas d'une difficulté impliquant une décision à prendre, un problème important à résoudre ou un changement de comportement souhaité.

Démarche menant à la résolution d'un conflit ou d'un problème

1. Le dévoilement du problème et sa définition
 - S'assurer qu'il y a vraiment un conflit ou un problème, et non un simple malentendu en posant des questions pour bien comprendre la situation.
 - S'il y a conflit ou problème, identifier les causes et les facteurs qui l'influencent et l'environnement dans lequel il se déroule.
 - Se rappeler qu'un problème bien posé est déjà à demi résolu.
 - S'assurer un échange continu entre les superviseurs du milieu, les responsables du stage dans l'établissement, les coordinateurs de stages des différentes maisons d'enseignement et le stagiaire.
2. L'élaboration d'alternatives nouvelles ou solutions possibles et la prise de décision
 - Évaluer les options qui s'offrent à vous pour résoudre le problème.
 - Choisir l'option qui semble la plus appropriée en tenant compte des avantages et des inconvénients.
3. L'élaboration des objectifs en vue de la résolution de problèmes
 - Permettre de diriger les intentions vers l'action à mettre en place.
 - Inscrire l'intention de changement, d'une prise de décision ou d'un résultat visé.
4. L'élaboration d'un plan d'action
 - Planifier la mise en œuvre de la stratégie retenue en considérant les ressources nécessaires.
 - Passer à l'action.
5. L'évaluation des résultats
 - Vérifier si les objectifs sont atteints.
 - Évaluer si la solution proposée est appropriée.
 - Permettre d'assurer un suivi.

Attitudes pouvant favoriser la résolution d'un conflit ou d'un problème

- Rester calme.
- Aborder dès que possible le problème.
- Établir un climat de confiance.
- Prendre le temps nécessaire.
- Favoriser le dialogue.
- Traiter l'autre avec respect.
- Garder son attention sur le conflit ou le problème.
- Demeurer ouverte et flexible.
- Rester neutre si on agit comme médiateur.