

Fiche Info-coaching numéro 8

Cinq étapes du modèle de résolution de problèmes

Cette fiche Info-coaching présente les points principaux d'une technique servant à la résolution des problèmes.

Les cinq étapes du modèle de résolution de problèmes

Étape n° 1 : Identifiez et clarifiez le problème

Définissez la nature exacte du problème et non ses causes, symptômes, conséquences ou solutions. Il est important pour l'équipe de clarifier l'énoncé du problème clairement et correctement.

Étape n° 2 : Invitez les personnes pertinentes à participer

Les participants devraient inclure les personnes touchées par les retombées du problème et par ses solutions éventuelles. Les personnes concernées devraient être invitées à participer aux moments opportuns pour leur permettre de fournir une contribution optimale.

Étape n° 3 : Identifiez les causes possibles pour ensuite déterminer la cause la plus probable

Assurez-vous de réaliser cette étape. L'élément clé de cette étape est de formuler une liste de causes possibles en réponse à la question « pourquoi ». Après avoir créé cette liste, déterminez la cause qui semble être la plus probable.

Étape n° 4 : Identifiez les solutions possibles

Restreignez votre choix la solution que vous préférez. À ce stade-ci, il pourrait être tentant de sauter aux conclusions. Il est important de dresser une liste de toutes les solutions possibles. Concentrez-vous par la suite sur la première solution que l'équipe désire explorer. La fiche Info-coaching numéro 9 contient des renseignements supplémentaires au sujet de l'identification des solutions.

Étape n° 5 : Établissez un plan d'action et un suivi

Il faut répondre à quatre questions : Qui fait quoi, quand et comment? L'obtention de renseignements spécifiques à ce stade-ci produira de meilleurs résultats. Il faut également mettre par écrit

toutes les décisions et les distribuer dans les délais requis. La dernière étape consiste à s'assurer que les « auteurs » du plan d'actions comprennent et reconnaissent leurs rôles.

© 2006, *The Coaching Chip* est la propriété de *The Coaching Clinic*, 16 Strathearn Road, Toronto, ON M6C 1R3. Tous droits réservés. Cette fiche est conçue pour l'utilisation professionnelle et personnelle du destinataire. Toute redistribution est strictement interdite sans la permission de *The Coaching Clinic*.