

Fiche exercice

LA TECHNIQUE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME



Nous avons chaque jour à faire face à des difficultés, à des problèmes que nous essayons de résoudre pour maintenir un niveau satisfaisant d'efficacité. Lorsque ces situations sont résolues de façon non satisfaisante, les conséquences éventuellement négatives peuvent être graves ou nulles, et contribuer au stress ressenti.

Le plus souvent, les problèmes sont envisagés de manière peu systématique, les solutions choisies sont irréalistes ou réalistes mais mal ou non appliquées. Les méthodes de « résolution de problème » apparaissent simplistes, du fait que nous savons rarement résoudre d'une manière réaliste ou imaginative des problèmes élémentaires, car nous sommes perturbés par nos émotions.

La « **méthode de résolution de problème** » est fondée sur un modèle circulaire comprenant sept étapes ramenant à l'étape 1, parce que souvent nous devons refaire le cycle un certain nombre de fois, la première solution retenue étant rarement la mieux adaptée.

L'application de cette approche est très rigoureuse, elle exige une certaine discipline, elle est systématique et accroît les chances de résoudre une grande variété de situations problèmes. Elle se conduit en sept étapes successives :

- 1** Définir le problème :
Expliciter, approfondir le problème et en voir les causes et les conséquences ; formuler le problème en termes précis et concrets. Être attentif à l'intégration du problème dans son contexte global.
- 2** Élaborer les solutions :
Inventorier toutes les solutions possibles, sans les évaluer, sans les censurer. A cette étape, être le plus créatif possible. Ne pas hésiter à inscrire sur la liste une alternative imaginative et non conventionnelle.
- 3** Évaluer les solutions :
Évaluer chacune des solutions en faisant ressortir les avantages, les conséquences à court et à long terme, pour soi et pour les autres, les implications concrètes (temps, argent, ...). Faire l'évaluation par écrit, prendre le temps de se documenter si certaines informations pertinentes manquent et finalement ne pas décider mais bien évaluer.

Fiche exercice

LA TECHNIQUE DE RÉOLUTION DE PROBLÈME

4

Prendre une décision :

Compte tenu du bilan de la comparaison des différentes solutions, opter pour une solution ou un ensemble de solutions. Chercher plutôt un compromis que la solution idéale. Eviter de remettre au lendemain (procrastination).

5

Exécution de la décision :

Préciser les tâches reliées à l'implantation de la décision et se fixer un échéancier. A cette étape, avoir des attentes réalistes en rapport avec le temps requis pour exécuter la décision et en voir les effets.

6

Évaluer les résultats de l'action :

En fonction des objectifs visés et du problème défini au préalable.

7

Reprise de la résolution de problème :

À cette étape, si les résultats obtenus sont insatisfaisants, recommencer le processus à la première étape en redéfinissant et reformulant le problème non résolu. Dans ce modèle, des résultats insatisfaisants ne sont pas perçus comme un échec mais plutôt comme l'indice que l'on doit reformuler le problème, chercher une meilleure solution et trouver une stratégie de réalisation, et donc recommencer un cycle de résolution de problème.

