

# La résolution de problèmes

## Nous devons tous faire face à des problèmes

Il nous arrive à l'occasion d'être aux prises avec un problème qui semble écrasant. Nous pouvons y réagir en l'évitant ou en nous inquiétant à l'excès. Ces stratégies ne sont habituellement pas très utiles – elles ne contribuent pas vraiment à résoudre le problème et, parfois, elles ne font que l'empirer.

Or, la méthode structurée de résolution de problèmes s'avère une stratégie très utile. Elle peut vous orienter dans votre recherche de solutions à un problème auquel vous faites face. En vous y exerçant un peu, vous trouverez que cette méthode est facile à utiliser et qu'elle peut vous aider à mieux faire face aux problèmes en général.

La méthode structurée de résolution de problèmes compte six étapes.

- 1. Déceler et définir le problème** – Habituellement, il n'est pas trop difficile de reconnaître qu'il y a un problème – dans bien des cas, nous savons qu'il y a un problème parce que nous éprouvons du stress ou de l'inquiétude. Ce qui est un peu plus difficile, c'est de définir exactement ce qu'est le problème. En passant du temps à réfléchir aux différents éléments de la situation, vous devriez arriver à comprendre en quoi consiste le problème. Si, après avoir passé du temps à y réfléchir, vous n'êtes pas encore arrivé à définir clairement le problème, vous auriez intérêt à en discuter avec une personne en qui vous avez confiance.
- 2. Faire un remue-méninges pour trouver des solutions possibles au problème** – Faire un remue-méninges consiste à trouver le plus de solutions possible et à toutes les prendre en note. Vous

n'en rejetez aucune et vous n'essayez pas non plus de vous concentrer sur la meilleure. Vous devriez utiliser votre imagination et penser à toutes les possibilités. Même les idées qui sont clairement difficilement applicables ou impossibles pourraient offrir quelques éléments utiles.

- 3. Examiner ces solutions** – Déterminez les avantages et les désavantages de chacune des solutions auxquelles vous avez pensé. Pour chaque solution, posez-vous quelques questions. Y a-t-il des conséquences négatives possibles (tant dans l'immédiat que dans un avenir rapproché)? Combien de temps faudra-t-il exécuter cette solution? Est-ce que qu'il faudra beaucoup d'argent? Est-ce que j'ai les aptitudes nécessaires pour exécuter cette solution? Est-ce que j'ai les ressources nécessaires? Est-ce que j'aurai besoin de la collaboration d'autres personnes et, si oui, quelles sont les chances que ces personnes collaborent? Est-ce qu'il est probable que j'aurai des difficultés à surmonter pour exécuter cette solution?
- 4. Choisir une solution à essayer** – Le choix d'une solution dépendra du caractère urgent du problème et des difficultés que vous prévoyez quant à la mise en œuvre des différentes solutions. Dans les cas où il faut régler le problème rapidement, vous pourriez choisir une solution que vous pouvez exécuter immédiatement (même s'il ne s'agit pas de la solution idéale).
- 5. Prévoir la façon dont vous exécuterez la solution** – Pour que la solution élimine votre problème, il vous faut l'exécuter. Bon nombre de solutions s'exécutent

en plusieurs étapes. Décomposez donc la solution que vous avez choisie en étapes et déterminez quand et comment vous exécuterez chaque étape.

- 6. Examiner les progrès réalisés** – La résolution de problèmes est un processus continu et il vous faut régulièrement examiner les progrès que vous avez réalisés et réviser votre solution. Vous ne pouvez pas penser à toutes les difficultés auxquelles vous pourriez faire face pendant l'exécution de la solution. Par contre, l'examen des progrès réalisés peut vous aider à relever les problèmes. Vous pourriez avoir à réviser certaines étapes ou à en ajouter d'autres. De même, si la solution à laquelle vous travaillez ne donne pas les résultats voulus, le recours à une autre solution pourrait être nécessaire.
- 7. Vous féliciter** – La résolution de problèmes requiert de la patience et de la persévérance. N'oubliez jamais de vous féliciter, tant pour les efforts déployés que pour les progrès réalisés. La méthode structurée de résolution de problèmes est un outil qui vous aidera à surmonter de nombreuses difficultés auxquelles vous ferez face. Elle ne fera pas disparaître tous vos problèmes et elle ne les règlera pas tous non plus. Cependant, avec le temps et en vous exerçant à utiliser cette méthode, vous constaterez que vous réussissez mieux à surmonter vos problèmes et que ceux-ci vous causent moins de stress quand ils se présentent.