

Méthodologie de résolution de problème

Ce document a pour but de vous proposer une technique¹ applicable à n'importe quelle sorte de problème et qui s'avère particulièrement pertinente dans les cas de conflits relationnels. Cette méthode proposée par L. Gill s'inscrit dans le courant de l'approche systémique et stratégique de Palo Alto.

Quelle que soit la nature du problème que vous rencontrez, il est conseillé d'appliquer les propositions suivantes **par écrit**. Munissez-vous d'un beau carnet, d'un stylo et répondez aux questions ci-dessous par écrit. Il est important d'effectuer cet exercice par écrit et non sur l'ordinateur. En effet, écrire manuellement exige d'opérer un tri et d'organiser ses pensées ce qui aide à la distanciation nécessaire à la résolution de problème. De plus, l'écriture manuelle a une fonction d'exutoire et permet d'extérioriser ses émotions.

Méthodologie en trois étapes

Quel est le problème principal?	Que faites-vous en ce moment par rapport à ce problème ?	Que devez-vous faire à la place ?
<ul style="list-style-type: none">• Qui fait/dit• quoi, qui pose problème• à qui• en quoi est-ce un problème?	<ul style="list-style-type: none">• Quelles sont vos tentatives de solutions infructueuses ?• Quel est le thème récurrent de vos tentatives infructueuses ?	<ul style="list-style-type: none">• Quel serait l'opposé de ce que vous faites maintenant sans succès ?• Quels seront les petits signes qui vous feront dire que le problème est en voie de résolution ?

¹ GILL, L. (2006). *Comment réussir à travailler avec presque tout le monde*. Paris : Retz. Le livre de K. Aubry & E. Boutan.(2020). *Essaye encore : déjouer les pièges relationnels au travail avec l'approche de Palo Alto*. Paris : Enrick. traite aussi de ce sujet.



1. L'extraction des faits

Même si votre frustration, colère ou encore agacement sont importants, concentrez-vous uniquement sur les **faits**, votre analyse n'en sera que plus précise. Les réponses aux questions suivantes vous apporteront un premier éclairage concernant votre problème.

- **Quelle est ou quelles sont les personnes concernées ?** (qui)

À première vue, cette question peut paraître évidente toutefois elle mérite de s'y attarder. La réflexion et les actions à entreprendre ne sont pas les mêmes si le problème ne touche que vous ou s'il concerne d'autres personnes. Il en va de même, si la difficulté que vous soulevez ne vous concerne pas directement. Lorsque le problème persiste depuis longtemps, il se peut qu'il touche plusieurs zones de votre vie et que votre véritable difficulté soit noyée parmi plusieurs problèmes et donc plus difficile à détecter. Si plusieurs problèmes vous préoccupent, il ne sera pas possible de les traiter tous à la fois. Il faudra lister les difficultés, sélectionner celle qui vous préoccupe le plus actuellement et commencer par celle-là.

- **Quels sont les agissements problématiques ?** (quoi)

Pour ce point il est nécessaire de décrire précisément et concrètement ce qui pose un problème en termes d'**agissements** (ce peut être des actes ou des propos). Cela revient à décrire précisément : ce qui a été dit et ce qui a été fait. À la lecture de la description du problème, il doit être possible pour le lecteur ou la lectrice de visualiser les propos comme une scène de film. Le récit doit décrire de manière précise des comportements que l'on peut voir ou entendre. Il est important que la description soit uniquement **factuelle**, sans jugement. Il convient donc d'éviter les suppositions, les hypothèses, les généralités, les sentiments ou les interprétations. Ces éléments n'étant pas des données « sûres », elles pourraient compromettre la bonne compréhension du problème et empêcher sa résolution.

- **Qui subit les conséquences désagréables du problème ?** (à qui)

Dans la plupart des cas, la réponse à cette question est vous puisque vous êtes la personne qui se débat avec le problème. Toutefois, poser cette question est utile puisqu'il se peut que d'autres personnes que vous subissent les conséquences de ce problème. Si la réponse à cette question désigne une personne qui n'est pas vous, alors votre rôle sera de découvrir quelles stratégies adopter afin d'aider cette autre personne à résoudre son propre problème.



- **En quoi ces agissements sont-ils un problème ?**

Ce dernier point vous permettra de déterminer spécifiquement sur quel(s) point(s) travailler afin de résoudre le problème. Cette question peut paraître étrange et pourtant elle est essentielle. Il se peut que vous soyez plusieurs à vivre les mêmes événements que vous soyez le ou la seul-e à être dérangé-e, heurté-e ou blessé-e. Expliquer en quoi les actions menées et les mots prononcés sont un problème pour vous permet justement de mettre en exergue des aspects du problème et de mieux le comprendre. Plus vous comprendrez votre problème, plus vous trouverez facilement la solution adéquate pour le résoudre.

Avec ces quatre questions, vous êtes à présent à même de fournir une définition spécifique, concrète et qui décrit précisément le problème. En résumé, ces questions vous permettent en quelque sorte d'**organiser votre problème**. Ainsi, vous en connaissez mieux les contours ce qui est très aidant pour établir les stratégies à essayer pour le résoudre.

2. Les tentatives de solutions actuelles

Pour cette étape, il est conseillé de mettre par écrit la liste de toutes les **tentatives de solution infructueuses** testées jusqu'ici. Une fois cette liste faite, repérez le **thème récurrent** de ces tentatives. Pour ce faire, il faut à nouveau décrire factuellement ce que vous avez essayé de faire et/ou de dire pour chacune des tentatives infructueuses. Ce récit vous permettra de prendre du recul et de lister les différentes sortes de solutions testées. Cet exercice vous permet de vérifier si effectivement vos multiples tentatives constituaient des stratégies différentes les unes des autres ou si elles n'étaient qu'une variation sur le même thème. Il est fréquent que les personnes s'imaginent avoir essayé plusieurs sortes de solutions sans succès et qu'en analysant leurs tentatives elles s'aperçoivent en réalité qu'elles ont reproduit plusieurs fois la même solution inefficace. Ainsi, au lieu de résoudre le problème, elles l'augmentent.

Il est inutile de se fatiguer à reproduire des tentatives qui non seulement ne résolvent pas le problème mais pourraient bien l'aggraver. Dans un premier temps, il est donc nécessaire de prendre conscience des solutions inefficaces et de **cesser de les appliquer**, ceci même si une nouvelle solution n'a pas encore été trouvée. Inutile de se presser à trouver de nouvelles solutions, il est préférable de se concentrer sur les tentatives infructueuses pour les analyser et comprendre ce qui fait qu'elles ne produisent pas le résultat escompté. Il sera alors nettement plus facile de trouver la stratégie adéquate qui, elle, produira les effets recherchés.

3. Le changement à 180°

Pour démarrer cette partie de la réflexion, munissez-vous de votre liste de solutions infructueuses et commencez par écrire l'exact **opposé** de ce que vous avez fait jusqu'à présent. Pour chacune des propositions inverses, imaginez que vous les mettiez en exécution : pensez à ce que vous allez dire et/ou faire différemment, à quel moment vous allez appliquer ce changement et quelles pourraient être les éventuelles conséquences de ce changement. Le changement à 180° consiste à faire l'inverse du thème et non l'inverse des tentatives de solution inefficaces. On part des tentatives infructueuses pour trouver le thème, puis appliquer l'opposé. Enfin dans le but de pouvoir évaluer votre nouvelle solution, listez tous les petits **signes** ou **indices** qui vous permettront de voir que vous êtes sur la bonne voie et que la situation commence à s'améliorer. En somme, quels sont les **indicateurs** qui vous permettront de considérer que ce changement est une réussite. Une fois ces trois étapes exécutées, soit votre problème est résolu et il s'agira d'être vigilant-e afin de maintenir cette stabilité ; soit votre problème n'est pas résolu mais vous en connaissez mieux les contours et pourrez tester de nouvelles stratégies.

Pour rester informé-e, suivez-nous sur les réseaux sociaux en cliquant sur les icônes ci-dessous.

