TECHNIQUE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Qu'est-ce qu'un problème ?

Il existe différentes définitions du mot "problème". Selon le Larousse (2019)

- ☐ Point sur lequel on s'interroge, question qui prête à discussion, qui fait l'objet d'argumentations, de théories diverses, en particulier dans le domaine de la connaissance
- ☐ Question à résoudre dans un domaine quelconque, qui se présente avec un certain nombre de difficultés, d'obstacles
- ☐ Difficulté mettant dans une situation pénible, contraignante, contrariante
- ☐ Conflit intérieur, trouble d'ordre affectif qui empêche un équilibre psychologique

Comment faire face adéquatement à un problème ?

Adopter une attitude constructive face aux problèmes

- ☐ Adopter une réaction **constructive** face au problème plutôt que **contreproductive**
- ☐ Considérer le problème comme un **défi** plutôt que comme une **menace**
- ☐ Percevoir le problème comme une **occasion** de croissance et de développement
- ☐ Se questionner sur les **changements désirés** face à une situation problématique

QU'EST-CE QU'UNE RÉACTION CONTREPRODUCTIVE?

Une réaction contreproductive va maintenir l'inconfort, l'irritabilité et les réactions émotionnelles plus désagréables plutôt que de les atténuer.

- ☐ « Quand les choses ne vont pas bien dans ma vie, c'est terrible et catastrophique. »
- ☐ « Ce n'est pas vraiment un problème en suspens. »
- ☐ « Je suis la cause de tous mes problèmes. »
- ☐ « La première solution qui me vient à l'esprit est la meilleure. »
- ☐ « Si je règle le problème rapidement, la situation ne s'aggravera pas. »
- ☐ « Il y a toujours une réponse parfaite à chaque problème. »
- ☐ « Je n'ai pas de problème. »
- ☐ « Je suis la cause de tous mes problèmes. »

- ☐ « Mes problèmes sont toujours causés par les autres. »
- ☐ « Je suis le (la) seul (e) à avoir les problèmes que j'ai. »
- ☐ « Il y a toujours une réponse parfaite à chaque problème. »
- ☐ « Si je suis une bonne personne, je mérite une vie sans problème. »

Les émotions trop fortes et les distorsions cognitives sont des barrières à une résolution de problème efficace. Ainsi, avant même de résoudre un problème, il est important de gérer/apaiser les trop fortes émotions et de prendre conscience des distorsions cognitives pouvant être reliées au problème en question.

Utiliser les étapes du processus de résolution de problème

Se pratique à l'aide de la fiche G2

1. PRENDRE CONSCIENCE DU OU DES PROBLÈME(S)

- ☐ **Reconnaître** la présence d'un ou de plusieurs problème(s) important(s) et le(s) définir.
- ☐ **Décrire** le(s) problème(s) de façon précise et concrète en fonction des **FAITS** connus d'une situation donnée.
  - **Attention** de ne pas définir le problème de façon émotive (subjective), mais plus **objective** et basée sur des faits observables.
  - S'il y a plusieurs problèmes, en dresser la liste en commençant par le plus important en fonction de la gravité et de l'urgence.
  - Choisir un seul objectif à la fois serait idéal.

2. FIXER UN OBJECTIF CLAIR, RÉALISTE ET PRÉCIS

- ☐ Un objectif orienté vers un autre individu est toujours plus difficile à opérer, car il y moins de contrôle qu'un objectif **DIRIGÉ VERS SOI-MÊME** (nos émotions, nos choix, nos comportements et nos actions à entreprendre).
  - L'objectif doit être **axé sur un comportement ou une action SOUHAITÉ(E**) plutôt sur ce qui est à proscrire
  - L'objectif doit être **SMART** (voir page suivante)
- ☐ L'objectif doit être fixé en fonction **DE SOI** et non en fonction de l'autre.
  - État des faits
  - Ma façon de penser
  - Ma réaction émotionnelle
  - Mes comportements

Exemple d'objectif axé sur l'autre:

Mon garçon a peur d'aller à la garderie et j'aimerais qu'il soit plus à l'aise d'y aller.

Exemple d'objectif axé sur soi :

Trouver le moyen de mieux tolérer mon malaise face à la peur de mon enfant d'aller à la garderie.

Indicateurs SMART

Indicateurs	Définition
Spécifique	• Correspond à la nature du problème identifié. • Personnalisé au besoin de la personne. • Simple à comprendre, clair, précis et compréhensible par tous. • Légitime pour les personnes concernées.
Mesurable	• Mesurable, soit quantifié ou qualifié. • Défini par un seuil (niveau à atteindre et une valeur de la mesure). • Facile d'en faire l'évaluation des moyens entrepris pour atteindre le but.
Acceptable	• Positif, acceptable, suffisamment ambitieux et motivant à mettre en action. • La cible doit susciter un effort conséquent. • Atteignable et raisonnable pour favoriser l'adhésion à celui-ci. • L'objectif doit avoir du sens et être accepté par les individus concernés.
Réaliste	• Pertinent et accessible pour les individus concernés dans un contexte donné. • Les ressources sont accessibles et disponibles. • Le niveau de seuil à atteindre doit être réaliste afin éviter un abandon.
Temps défini	• Temporellement défini dans le temps avec un échéancier. • Exemple: « D'ici deux semaines… » et non : « Le plus rapidement possible… ».

3. EXPLORER LES SOLUTIONS ET EN CHOISIR UNE

- ☐ Sous forme de « tempête d'idées », écrire SPONTANÉMENT toutes les solutions.
- ☐ Sélectionner **deux ou trois solutions** qui semblent les plus intéressantes, dresser la liste des **AVANTAGES** et des **INCONVÉNIENTS** pour chacune d'entre elles.
- ☐ Identifier les **obstacles** potentiels et les **ressources** disponibles pour les appliquer.
- ☐ Choisir **une solution** ou un ensemble de solutions :
  - **Attention!** Ne rien choisir plutôt que de courir le risque de vous tromper comporte également ses avantages et ses inconvénients (statu quo).
  - Assurez-vous de pouvoir mettre en œuvre la solution choisie.
  - La solution choisie ou l'ensemble de solutions doivent s'opérer potentiellement facilement.

4. DÉTERMINER UN PLAN D'ACTION POUR OPÉRATIONNALISER

Faire un plan d'action détaillé → Quoi ? Où? Quand? et Comment? Avec un échéancier

- ☐ Dans un seul temps ou divisé en plusieurs étapes :
  - Faire la liste des étapes et établir un échéancier pour chacune d'entre elles.
- ☐ Peut nécessiter une réévaluation des différentes étapes pour l'ajustement de celles-ci.
- ☐ Passer à l'action **le plus rapidement possible**.
- ☐ Éviter et contrer les comportements de procrastination.

5. PASSER À L'ACTION ET ÉVALUER LES RÉSULTATS

Mise en action de la solution ou l'ensemble de solutions choisi(e)

- ☐ Mettre en place le plan élaboré pour l'atteinte de l'objectif.
- ☐ C'est l'étape de l'expérimentation!

Évaluation de l'atteinte de l'objectif initial

- ☐ Est-ce que cela a répondu aux besoins des personnes concernées?
- ☐ Est-ce que cela a permis d'effectuer un changement désiré initialement?
- ☐ Si échec lors de la réalisation du plan d'action, qu'est-ce qui a fait obstacle à sa mise en œuvre?
- ☐ Si échec à l'atteinte des objectifs, est-ce que c'est la bonne solution qui a été choisie? L'objectif a-t-il été bien choisi en fonction du besoin initial?
- ☐ Apporter l'ajustement nécessaire pour atteinte de l'objectif initial ou revoir celui-ci, au besoin.

Les ressources Web

TCCmontréal.com *(Section grand public: Guide résolution problème + vidéo)*
https://tccmontreal.com/section-grand-public/

Bilsker, D. et Paterson, R. (2009) *Guide d'autosoins pour la dépression : Développer des stratégie pour surmoner la dépression. Guide destiné aux adultes* (2e édition). Traduction par L. Fournier et P. Roberge. Vancouver, Canada : Université Simon Fraser. Repéré à https://medfam.umontreal.ca/wp-content/uploads/sites/16/Guide-dautosoins-pour-la-d%C3%A9pression-adultes.pdf

Références bibliographiques

Dugas, M. J., et Bouchard, S. (2013). *Manuel du thérapeute pour le traitement cognitivo-comportemental du trouble d'anxiété généralisée* (éd. rév.). Document inédit. Gatineau, Canada: Université du Québec en Outaouais.

Goulet, J. (2005). *Technique de résolution de problème.* Montréal, Canada : Éditeur Jean Goulet – tccmontreal. Repéré à https://tccmontreal.files.wordpress.com/2015/08/rc3a9solution-de-problc3a8mes-jg.pdf

Centre intégré de santé et de services sociaux des Îles
Québec

Reproduit avec l'autorisation des concepteurs du guide de pratique : éducation psychologique et autosoins
Équipe de santé mentale de première ligne (ESM1L) Drummond du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
et la collaboration du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Centre