

Technique de résolution de problèmes

Qu'est ce que la technique de résolution de problèmes?

La technique de résolution de problèmes est un procédé de gestion des différents problèmes ou situations qui jalonnent l'existence et qui peuvent constituer pour certains patients des facteurs de stress majeurs et invalidants. Cette technique vise à aborder les problématiques de façon objective et synthétique de manière à ce que le patient puisse mieux discerner les différentes solutions à envisager.

Les stratégies de résolution de problèmes sont simples à enseigner et faciles à acquérir, et s'appliquent aux différents problèmes de la vie courante : choix (changement d'emploi, rupture sentimentale...), conflits (familiaux, professionnels...), perte (d'un être, d'une situation)...

Comment procéder ?

Tout d'abord, il est nécessaire de s'assurer que le ou les problèmes du patient soient gérables et individualisables (ce qui peut prendre du temps...) et que leurs résolutions soient réalistes. Ensuite présentez au patient les six étapes de la résolution de problèmes.

Résumé des étapes pour la résolution de problèmes

- Définir le problème.
 - Dresser la liste des solutions éventuelles.
 - Évaluer les avantages et les désavantages de chaque possibilité.
 - Sélectionner la meilleure stratégie.
 - Envisager sa mise en application.
 - Mettre en oeuvre la stratégie et observer les résultats.
1. **Définir le problème.** Il est fondamental de clairement définir le ou les problèmes du patient. Il vous faudra souvent l'aider à cerner et individualiser ses problèmes (par exemple : s'il se plaint de difficultés avec des collègues de travail, demandez lui de vous décrire une situation récente illustrant le problème). Établissez une liste écrite, pour vous assurer de les avoir bien défini et établir un ordre de résolution. Il est important de se limiter à la résolution d'un seul problème à la fois.
 2. **Dresser la liste des solutions éventuelles.** Cette étape s'apparente à un brainstorming : demandez au patient d'imaginer le plus de solutions possibles, même s'il elles sont absurdes ou ridicules. Encouragez-le à être créatif et à ne pas porter de jugement sur ces suggestions, ce qu'il fera dans un second temps. S'il manque d'idées, vous pouvez bien sûr lui proposer vos propres suggestions.
 3. **Évaluer.** Discutez brièvement des avantages et désavantages de chaque solution.
 4. **Sélectionner la meilleure stratégie** en fonction de ses objectifs, de la facilité de son application et de la satisfaction qu'elle apportera au patient. La plupart du temps, invitez-le à choisir la solution la plus pratique/facile à mettre en oeuvre, même si elle ne lui semble pas la meilleure. Vous pouvez aussi combiner plusieurs solutions si nécessaire.
 5. **Prévoir la mise en oeuvre de la stratégie sélectionnée.** La planification optimise les chances de mise en oeuvre et de réussite de la stratégie. La liste suivante est applicable à tout type de problème et permet de repérer tout écueil ou obstacles dans le plan de mise en application.

- Le patient dispose-t-il des moyens nécessaires pour résoudre ce problème (en termes de temps, de compétences, de matériel, de finances...) ou pouvez-vous l'aider à disposer des ressources nécessaires ?
 - Le patient est-il assuré de l'approbation et de la coopération des membres de son entourage pouvant être impliqués dans le projet ?
 - Les personnes concernées par l'exercice de résolution de problèmes sont-elles conscientes de ce qu'elles doivent faire et de quand elles doivent le faire ? Il peut être nécessaire de décider de dates ou d'échéances pour motiver le patient.
 - Avez-vous envisagé les difficultés éventuelles de chaque étape ?
 - Le patient a-t-il prévu des stratégies pour faire face à ces éventuelles difficultés ?
 - Le patient a-t-il prévu des stratégies pour faire face aux éventuelles conséquences de ses initiatives ? Par exemple :
 - Si le patient postule pour un poste, qu'arrivera-t-il s'il n'est pas retenu ?
 - Si le patient se voit proposer un poste, a-t-il envisagé ce que cela impliquera ?
 - Avez-vous répété les étapes difficiles de l'exercice ? (par exemple : un appel téléphonique, une conversation ou un entretien).
 - Comment les étapes du plan vont-elles être coordonnées ? Si le plan implique plusieurs personnes, il peut être nécessaire de nommer un coordinateur qui contrôlera l'évolution et rappellera aux participants les actions auxquelles ils se sont engagés. Vous pouvez intégrer cet aspect de supervision dans le projet afin que chaque participant soit préparé à recevoir des commentaires évaluatifs.
 - Un lieu et une date ont-ils été prévus pour évaluer ensemble l'évolution du projet ?
6. **Bilan.** Le plan d'action est ensuite appliqué et évalué. Certaines modifications peuvent être nécessaires et les difficultés imprévues feront l'objet de discussions. Si la stratégie se solde par un échec, une nouvelle ligne de conduite devra être choisie, mise en pratique et évaluée. Il est nécessaire de féliciter le patient pour chaque effort effectué, et les résultats positifs doivent être récompensés.

Stratégie de résolution de problèmes

Étape 1: Définir le problème.

Réfléchissez à cette question puis décrivez précisément ce que vous considérez comme votre problème principal ou votre objectif principal. Plus votre définition du problème sera précise, plus sa résolution en sera facilitée.

Étape 2: Dresser une liste des solutions éventuelles.

Écrivez toutes les idées qui vous viennent à l'esprit (au moins 10 idées), sans les juger ou les évaluer.

Étape 3: Évaluer les avantages et les désavantages de chaque possibilité.

Relisez rapidement la liste des solutions éventuelles et évaluez les principaux avantages et désavantages de chacune.

Étape 4: Sélectionner la meilleure stratégie ou la stratégie la plus pratique.

Sélectionnez la solution ou une combinaison de solutions pouvant être mise en pratique facilement dans votre situation actuelle (en termes de temps, d'argent, de compétences, etc.).

Étape 5: Prévoir la mise en application de la stratégie sélectionnée.

Dressez une liste d'étapes brèves qui vous permettront de mettre en pratique cette solution. Identifiez les ressources qui vous seront nécessaires et les problèmes que vous pourriez rencontrer. Entraînez-vous aux étapes difficiles. Ayez avec vous tous les renseignements nécessaires (adresses, noms, numéros de téléphone).

Ressources nécessaires : -----

Problèmes éventuels : -----

Étape 1.

Étape 2.

Étape 3.

Étape 4.

Étape 6. Indiquer les progrès accomplis chaque jour. Apprécier le travail accompli.