

# Résolution de problèmes et de conflits

Des problèmes non résolus peuvent provoquer chez l'être humain un stress intense. Ils déclenchent une alarme qui, ensuite, incite tout l'organisme à y remédier immédiatement.

Dans l'environnement actuel, les solutions rapides et efficaces sont toutefois rares. La plupart de nos problèmes sont complexes et s'inscrivent dans un contexte plus large. Ils ne réclament donc pas de solutions rapides et spontanées, mais un traitement conscient et ciblé, une démarche structurée et créative.

## Etape 1: Déceler le problème et le décrire

Face à une situation problématique ou de stress, il est conseillé de prendre le temps nécessaire pour y réfléchir et bien la décrire. Vous évitez ainsi de vous épuiser à vouloir y remédier de la mauvaise façon!

Répondez pour vous-même aux questions suivantes:

- Comment est-ce que je vis le problème?
- Quels symptômes physiques et psychiques sont pour moi le signe de ce problème?
- Quelle est la différence par rapport à une situation où le problème n'existerait pas?
- Quand ai-je perçu ce problème pour la première fois?
- Quelles autres personnes «font partie» du problème?
- Comment réagissent les autres personnes?
- Quels signaux/symptômes présentent-elles?
- Quelle est l'importance du problème pour moi / pour les autres?
- Que se passerait-il si le problème n'était pas résolu?
- Quelles sont pour moi des causes identifiables du problème?

## Etape 2: Définir des objectifs

Critères pour la formulation d'objectifs efficaces:

- Des objectifs efficaces sont formulés de manière positive. Ils expriment ce que je souhaite, pas ce que je ne souhaite pas.
- Des objectifs efficaces sont exprimés sous une forme imagée. Je peux les appréhender avec mes sens.
- Des objectifs efficaces sont formulés de sorte que leur degré d'atteinte puisse être évalué ou mesuré.
- Question de contrôle: Comment vais-je percevoir (voir, entendre, sentir) que j'ai atteint mon objectif?
- Des objectifs efficaces sont associés à des délais fixes. Ces délais doivent être les plus courts possibles. Si besoin, formulez des objectifs intermédiaires.

- Des objectifs efficaces sont ambitieux, mais réalisables.
- Des objectifs efficaces correspondent à une volonté. «Je veux atteindre cet objectif, j'ai la conviction d'en être capable.»

*Exemples:*

- *Avant les vacances d'été, ma condition physique sera si bonne que je pourrai monter rapidement les escaliers jusqu'au sixième étage et qu'une fois en haut, je pourrai mener directement une conversation téléphonique sans être essoufflé(e).*
- *A partir de la semaine prochaine, je rentrerai chez moi à 18h00 au moins deux fois par semaine et je passerai la soirée avec mon/ma partenaire.*

### **Etape 3: Trouver des solutions possibles**

- Prenez votre temps. Laissez l'objectif faire son effet.
- Laissez apparaître intuitivement de premières solutions possibles.
- Ne vous contentez pas de la première solution venue.
- Essayez toujours d'imaginer plusieurs pistes de solutions.
- Si tu n'as qu'une seule solution, tu n'as pas le choix. Si tu as deux solutions, tu dois en retenir une. Si tu as trois solutions, tu as le choix.
- Imaginez également des idées de solution en discutant avec d'autres personnes, que vous soyez impliqué(e) ou non dans le problème.
- Evitez de tirer des conclusions hâtives.
- Faites confiance à votre créativité: il existe toujours des solutions inédites.

### **Etape 4: Evaluer et décider**

- Quels sont les principaux critères obligatoires auxquels chaque solution doit répondre? (P. ex. ne doit pas coûter plus de 200 francs, doit être réalisable en une semaine.)
- Quelles pistes de solution sont tout de suite écartées parce qu'elles ne respectent pas les critères obligatoires ou sont irréalistes?
- En quoi chaque piste de solution peut-elle aider à atteindre l'objectif?
- Quels sont les aspects négatifs des solutions?
- Pour quelle(s) solution(s) est-ce que je décide / nous décidons d'opter maintenant? Avec quelle justification?
- Aucune solution: vérification et modification de l'objectif.

### **Etape 5: Planifier et réaliser**

- Planifiez les différentes étapes. Définissez les tâches à accomplir, le calendrier, les personnes responsables et les modalités d'exécution.

- Indiquez comment la mise en place des mesures doit être vérifiée: contrôles intermédiaires, entretiens, etc.
- Dans la mesure du possible, instaurez des incitations (récompenses) pour l'atteinte des objectifs partiels et de l'objectif principal.
- Prévoyez des «sanctions» pour non-respect de ce qui a été convenu.

## **Etape 6: Terminer et tirer un bilan**

- Quand est-ce que je contrôle les résultats de ma solution par rapport à mon objectif?
- Comment est-ce que je contrôle les résultats de ma solution?
- A quoi est-ce que je reconnais un succès ou un échec?
- Qu'est-ce que j'ai / qu'est-ce que nous avons atteint jusqu'à présent? Et qu'est-ce que je n'ai pas / qu'est-ce que nous n'avons pas atteint?
- Peut-on dire que le problème est résolu?
- Quelles étapes de la résolution du problème ont été efficaces? Quelles étapes ne l'ont pas été?
- Qu'est-ce que j'apprends des succès et des échecs?