

Vous avez en ce moment un problème difficile?



Vous avez besoin d'aide pour trouver une solution?

Nous rencontrons tous, presque tous les jours, des problèmes.

Heureusement, nous pouvons résoudre la plupart de nos problèmes quotidiens en pensant immédiatement à une solution ou en utilisant une stratégie qui a déjà donné des résultats.

Et que faire dans le cas de problèmes qui ne sont pas si faciles à résoudre?

Ces sortes de problèmes peuvent créer du stress et nous déprimer. Nous réagissons souvent en répétant un comportement. Jusqu'à ce que nous trouvions une solution qui marche vraiment, le problème ne disparaît pas et continue à être une source de stress dans nos vies.

Pourquoi la résolution de problèmes est-elle une technique importante pour la santé mentale?

Les problèmes qui persistent peuvent miner notre bien-être. Au fil du temps, un petit problème peut prendre de l'importance s'il n'est pas résolu. On peut finir par se sentir frustré, stressé, ou même un peu déprimé ou découragé.

Les études montrent qu'un certain nombre d'avantages sont liés à la résolution de problèmes, y compris :

- une amélioration de l'efficacité au travail ou à l'école;
- des rapports plus satisfaisants avec nos amis, notre famille et nos collègues;
- une meilleure estime de soi;
- une impression de satisfaction plus grande dans la vie.

Les étapes de la résolution de problèmes sont simples, mais la plupart d'entre nous n'avons jamais appris cette technique.

1^{re} étape

« Est-ce que j'ai un problème et comment est-ce que je réagis? »

Écoutez vos sentiments

Si vous vous fiez à vos sentiments, vous pouvez reconnaître plus vite l'existence d'un problème et vous mettre à le résoudre! Par exemple, si vous êtes en colère chaque fois que vous parlez à votre patron, c'est un signe d'un problème au travail.

Dressez une liste

Dressez une liste des problèmes que vous devez régler avant qu'ils ne deviennent plus graves (p. ex. des problèmes de longue date ou qui semblent « disparaître » et qui resurgissent soudain).

Cherchez des occasions opportunes

Au lieu de vous arrêter uniquement au côté négatif, abordez la situation comme un défi à résoudre ou une occasion opportune. Si vous avez moins peur du problème, vous serez plus porté à essayer de le résoudre. Par exemple, une façon de voir le problème touchant au travail avec votre patron est de le considérer comme une possibilité d'améliorer votre milieu de travail.

2^e étape

« Quel est le problème? »

Vous ne pouvez résoudre un problème avant d'avoir déterminé sa nature. Dans ce but, posez-vous ces questions :

- 1) **Quelle est la situation en ce moment?**
*Qu'est-ce qui se passe qui me dérange?

- 2) **Quelle situation me conviendrait?**
*Quelle serait la situation si je n'étais pas en colère?

- 3) **Quels sont les obstacles?**
*Qu'est-ce qui m'empêche de vivre la situation rêvée?

Suggestions

Essayez d'être aussi précis que possible

Si vous manquez de précision lorsque vous définissez le problème, vous aurez du mal à savoir par où commencer pour le résoudre. Par exemple, il serait difficile de résoudre un problème de carte de crédit si vous vous contentez de dire : « *J'ai des problèmes d'argent* ». Il serait mieux de dire : « *Je n'ai pas assez d'argent pour le paiement minimum de ma carte de crédit.* »

Limitez-vous aux faits

N'introduisez pas d'opinions personnelles dans votre définition, limitez-vous aux faits. Voici une mauvaise définition d'un problème d'argent : « *Ces gens de la compagnie de carte de crédit sont vraiment désagréables* ». Même si c'est vrai, cela n'aide pas à résoudre le problème car vous ne pouvez les transformer en de braves gens!

Ne donnez pas une définition trop étroite

Quand nous donnons une définition trop étroite d'un problème, il est difficile de trouver des solutions. Par exemple, vous aimeriez voyager cet été, mais vous n'avez pas de voiture. Une définition étroite serait : « *Comment est-ce que je peux avoir assez d'argent pour acheter une voiture en un mois?* » Il serait préférable d'aborder le problème ainsi : « *Comment est-ce que je peux voyager cet été tout en bouclant mon budget?* » Lorsque vous définissez votre problème de cette manière, l'achat d'une voiture représente seulement l'une des options qui s'offrent à vous : vous pourriez aussi obtenir un bon prix sur un billet d'avion, voyager en autocar ou partir en voiture avec des amis.

3^e étape

« Comment puis-je savoir que j'ai atteint mon but? »

Fixez-vous quelques buts pour votre problème.

Les objectifs devraient être:

Précis,
Mesurables,
Réalisables,
Concrets et
Déla*i* déterminé

Par exemple, si j'ai des dettes, je pourrais avoir comme but de « *rembourser ma carte de crédit en douze mois* » au lieu de « *de ne pas avoir de problèmes d'argent* ».

4^e étape

Songez à des solutions possibles

Il est facile de retomber dans de vieilles habitudes en revenant constamment aux mêmes idées. Ce qui vient à l'esprit en premier n'est pas toujours le mieux quand il s'agit de problèmes difficiles.

Quantité : Il est plus facile de trouver une « bonne » solution quand on a beaucoup de choix. Faites une liste d'au moins trois ou quatre solutions : Le mieux est d'avoir le plus d'options possible.

Ne jugez pas! Ne jugez pas immédiatement ces solutions, bonnes, mauvaises ou farfelues. Vous aurez plus de chances de penser à de nouvelles solutions si vous incluez dans la liste des idées un peu folles.

Variété : Pensez à des solutions multiples. Par exemple, si, parmi les solutions que vous avez à vos problèmes financiers, une de vos méthodes est d'emprunter à vos amis, à vos parents ou à vos frères et sœurs, vous avez songé à trois solutions qui sont toutes basées sur la même idée : emprunter de l'argent. Vous cherchez des solutions de nature différente : comme vendre certaines de vos affaires, chercher des pièces de monnaie sous les coussins du canapé ou trouver un deuxième emploi.

5^e étape

Choisissez une solution

Toujours choisir la meilleure solution pour votre problème, et non la solution parfaite. Le secret consiste à choisir la solution qui présente le plus d'avantages et le moins de désavantages. (Quelle que soit la solution choisie, il y aura probablement des aspects négatifs.) Utilisez les questions suivantes comme guide pour choisir la solution la meilleure.

Cette solution m'aidera-t-elle à réaliser mon but et à résoudre mon problème?

Si une solution ne résout pas le problème, c'est probablement parce qu'elle ne représente pas le meilleur choix

Si je choisis cette solution, quelles vont être les répercussions, bonnes ou mauvaises, pour moi?

Il nous arrive d'avoir des solutions qui pourraient très bien résoudre le problème. Pourtant, si nous pensons qu'elles demanderaient un effort très pénible pour nous, elles pourraient ne pas représenter le meilleur choix en ce moment.

Combien de temps et d'efforts cette solution demande-t-elle?

Les solutions qui demandent trop de temps et d'énergie pourraient ne pas représenter un très bon choix, en particulier s'il n'est pas réaliste pour nous de les mettre à exécution.

Cette solution comporterait-elle plus d'avantages que de désavantages si je la choisissais?

Lorsque vous estimez les avantages et les désavantages, il serait bon de réfléchir aux répercussions de votre choix, pour vous et pour les autres, maintenant et à l'avenir.

Autres suggestions pour trouver des solutions possibles :

Faites appel aux autres!

Obtenez de nouvelles idées de vos amis, de votre famille ou de professionnels. Il s'agit ici d'un aspect important du soutien social qui peut aider à diminuer votre stress. Pour plus de renseignements sur le soutien social, consultez le *module 3 sur le bien-être : soutien social* (disponible en anglais).

Combinez les solutions

Certaines solutions qui paraissent ridicules au premier abord peuvent donner des résultats quand elles sont combinées à d'autres idées. Par exemple, les parents ont souvent besoin de résoudre ce problème : que faire de leurs enfants pendant tout l'été. En combinant : « *les envoyer sur la lune* » et « *trouver quelqu'un pour s'occuper d'eux* », vous arriveriez à la solution : « *inscrire nos enfants dans un camp d'été pendant deux semaines.* »

6^e étape

Passez à l'acte pour réaliser votre solution

Après avoir choisi une solution, vous devez élaborer un plan d'action! Détaillez toutes les étapes nécessaires à la réalisation de votre solution. Si vous savez ce que vous avez à faire, vous serez plus porté à agir.

7^e étape

Évaluez vos progrès

Il est conseillé d'évaluer le succès de votre solution. Si vous avez résolu le problème, n'oubliez pas de vous récompenser pour cette réussite. Si votre solution ne marche pas bien, n'oubliez pas que, parfois, même avec la meilleure préparation, on n'obtient pas toujours les résultats escomptés.

Que pouvez-vous faire quand la solution ne semble pas donner les résultats désirés? Posez-vous les questions suivantes :

- Ai-je correctement défini le problème?
- Mes objectifs n'étaient-ils pas réalistes?
- Y avait-il une meilleure solution?
- Ai-je bien réalisé la solution?

Pour de nombreux problèmes, il faut souvent reprendre plusieurs fois ces étapes avant d'arriver à une solution satisfaisante. C'est normal, notamment dans le cas de problèmes plus difficiles à résoudre.



Pour vous aider à travers toutes ces étapes, consultez notre feuille de travail de résolution de problèmes à l'adresse : www.heretohelp.bc.ca/helpmewith/wellness4.shtml (disponible en anglais)

Note des auteurs : l'emploi du masculin ou du féminin dans ce document a pour seul objectif d'en alléger le texte.

Choix de références

- Dugas, M. J. (2002). Generalized anxiety disorder. In M. Hersen (Ed.), *Clinical Behavior Therapy : Adults and Children*. New York: Wiley.
- D'Zurilla, T.J. & Nezu, A.M. (1999). *Problem-Solving Therapy. A Social Competence Approach to Clinical Intervention*. New York: Springer Publishing.
- Tisdelle, D.A. & St. Lawrence, J.S. (1986). *Interpersonal problem-solving competency: Review and critique of the literature*. *Clinical Psychology Review*, 6, 337-356.

Vous pourriez également être intéressé par...

- McKay, M. & Fanning, P. (2002). *Successful Problem-Solving. A Workbook to Overcome the Four Core Beliefs That Keep You Stuck*. Oakland, CA: New Harbinger.
- Macnaughton, E. (2003). Managing stressful or difficult situations: The structured problem solving approach (includes interactive problem-solving worksheet). In *Mental Disorders Toolkit* by the BC Partners for Mental Health and Addictions Information at www.heretohelp.bc.ca/toolkit/toolkit.php?doc=4_4_3
- York Health Service. (2002). *Service User Handbook: Problem-Solving*. UK: National Health Service. Consultez: www.nyx.org.uk/modernprogrammes/mentalhealth/worddocs/york_health_services/nurse_led_handbook5.doc (disponible en anglais)