

## **Résolution de problème : une nouvelle approche**

Notre manière de résoudre les problèmes est bancale. Une nouvelle approche fait surface.

Cette nouvelle approche ne propose pas seulement de mieux résoudre. Elle propose également de résoudre les problèmes de la vie (bien-être, santé, relations, organisation), mais aussi de la société (création, gestion d'entreprise, choix politiques).

On pense que seul le bon sens peut résoudre ces problèmes. Ou bien on s'en remet à des lois immuables proposés par les experts du domaine : "la méthode universelle pour résoudre les problèmes de couples, c'est..."

Chaque expert assène ses recettes que tout le monde doit appliquer et en toute circonstances.

Mais il y a une limite : chaque cas est particulier, on ne peut plus se contenter de solutions universelles. Chacun doit redevenir acteur dans la résolution. L'intérêt est à la fois individuel, mais aussi collectif.

### ***Le monde ne va pas mieux***

Ce n'est un secret pour personne : les progrès sont énormes, mais le monde ne se porte pas très bien. On peut transporter des technologies inouïes dans sa poche, mais on sait mal résoudre les problèmes du monde. Plus on résout de problèmes, plus on a de problèmes. Ca ne vous semble pas étonnant vous ?

Les Français battent des records dans l'utilisation d'anxiolytiques. Le travail et le chômage sont des problèmes. On n'a moins d'enfants, moins de travail, moins de tâches ménagères qu'il y a un siècle et on souffre plus que jamais du manque de temps.

N'importe quelle connaissance est accessible en ligne, alors qu'il y a seulement 20 ans ce n'était pas possible. A croire que plus connaître n'apporte pas tout non plus.

Si l'homme a atteint autant de connaissances, qu'il sait résoudre autant de choses, comment cela se fait-il qu'à chaque résolution, il y a plus de problèmes. Comment cela se fait-il qu'en connaissant mieux les cancers, les traitant mieux, les prévenant mieux, il y a plus de cancers qu'avant.

Tout porte à croire qu'on a mal compris quelque chose. En toute logique, l'amélioration du monde devrait être à la hauteur de nos progrès. Il faut croire que ce n'est pas le cas.

La solution ne serait donc pas résoudre plus, mais résoudre mieux. C'est tout l'objet de ce livre.

### ***Résoudre : une compétence clé***

Nous étions dans le siècle de la productivité, du travail à la chaîne et de la répétition non réfléchi.

Cette ère est finie.

Nous entrons dans le siècle de la résolution de problèmes et des idées.

La fin des tâches simples

70% de la croissance des emplois aux états-unis provient d'emplois plus réfléchis, moins routiniers, plus créatifs (source : Daniel H. Pink).

Les tâches simples, les instructions toutes faites sont remplacées au fur et à mesure. Par quoi, par qui ?

Par les ordinateurs, les machines, mais aussi les indiens, les chinois, etc... Il y a de nombreux diplômés indiens dans tous les domaines : informatique, droit, etc... Un salaire indien est en moyenne 30 fois moins élevé que dans un pays occidental, ce qui les rend très attractif. Et ils sont plus d'un milliard d'habitants...

Le monde bouge de plus en plus vite

L'ère de l'agriculture a duré 6000 ans alors que l'ère industrielle a duré 300 ans.

Pour atteindre 50 millions d'utilisateurs, la radio a mis 38 ans, la télévision a mis 13 ans et Facebook 3 ans.

Et cela n'est qu'un début, les changements devraient s'accélérer.

Et à chaque nouvelle invention, il y aura de nouveaux métiers, de nouveaux apprentissages et de nouveaux problèmes.

Il ne faudra plus suivre des instructions, il faudra pouvoir s'adapter.

Les solutions toutes faites ne fonctionnent plus

D'un côté, on n'a jamais eu autant de connaissances qu'aujourd'hui, on n'a jamais eu autant de machines pour nous aider, nous faire gagner du temps.

Pour chaque problème, il existe une solution qu'on peut acheter ou qu'on peut consulter sur internet.

On n'a jamais eu autant de solutions à nos problèmes. Et pourtant...

Pourtant, on n'a pas l'air d'aller mieux : les gens sont stressés, manquent de temps pour les loisirs, ne sont pas spécialement plus heureux.

Bref, il existe plus de solutions aujourd'hui, mais on a quand même autant de problèmes qu'avant.

Il n'y a pas deux problèmes vraiment identiques. On ne peut pas forcément appliquer la solution d'un problème à un autre problème.

En utilisant les solutions des autres, on fait entrer des ronds dans des carrés. On bricole pour que la solution s'ajuste à notre cas.

On est le mieux placé pour connaître nos problèmes

Personne ne peut nous remplacer complètement pour résoudre nos problèmes. On est toujours le mieux placé pour connaître notre cas particulier. Les autres n'ont qu'une vision limitée de notre cas.

On peut se renseigner auprès des autres, mais on ne peut pas nous remplacer.

## ***On ne profite pas des progrès***

En définitive, le monde gagne à mieux résoudre. Jusque là, très bien. Mais pourquoi ce monde ne s'améliore pas plus vite.

La résistance au changement est un principe étudié par les psychologues. Que dit ce principe ? Il dit qu'en général l'homme n'aime pas le changement. Il peut apprécier un peu de changement, normal, mais point trop n'en faut.

Conséquence : le monde avance très vite dans les connaissances, mais il avance peu dans les applications.

Un exemple : le cerveau. Les progrès sur le cerveau sont vertigineux. Pourtant, on n'en profite pas tant que ça.

Les connaissances sur le cerveau ont fait des bonds considérables : on sait mieux que jamais comment apprendre, résoudre, être inspiré. Mais, il y a un mais.

Il semblerait que personne n'en ait connaissance. Il semblerait que l'amélioration des techniques ne soient utilisées par quasiment personne. Les résultats ne sont pas à la hauteur de nos connaissances.

Ces connaissances sont éparpillées, il est difficile d'en faire la synthèse.

## ***Un cerveau mal utilisé***

Un joueur inspiré verra le panier plus gros (source : cerveau & psycho n. 59).

Il aura l'impression qu'il ne peut pas louper sa cible. Cet état particulier a été étudié scientifiquement. On l'appelle le flow :

Le temps ralentit, tout semble facile, l'inspiration et les idées arrivent très rapidement. On est très concentré, jusqu'à s'oublier soi-même.

Cela s'applique aussi à l'intelligence. Le QI peut augmenter avec de la préparation.

Olivier Houdé a entraîné brièvement des personnes. avant de passer un test de QI. Le nombre de participants réussissant le test est passé de 10% à 90%.

Et les éclairs de lucidité, ça vous parle ? Le fameux "Eurêkâ, j'ai trouvé la solution" a été étudié scientifiquement (source : le principe de l'étincelle). Vous savez, quand une solution vous vient, sans que vous la cherchiez. D'où vient cette solution ?

Apparemment, ce serait notre cerveau qui travaillerait inconsciemment : il peut ainsi nous donner une solution qu'on ne cherche pas.

Mais le cerveau n'est pas la seule connaissance mal exploitée. Notre vision du monde est dans ce cas également.

## ***Une vision du monde limitée***

Les progrès sur la vision du monde existent depuis les années 50. Et pourtant, rien ne semble changer. On traite et on regarde toujours ce bon vieux monde pareil.

Mais quelle est cette nouvelle vision du monde alors ?

## ***On ne peut pas couper le monde en morceaux***

Vous arrivez sur une planète et vous découvrez une cellule microscopique. Cette cellule appartient à un extraterrestre. Que pourriez-vous deviner sur cet extraterrestre ? Réponse : rien du tout.

Allons plus loin. Que pourriez-vous deviner de ces goûts, de ces amours, de sa routine de vie. Vous ne pouvez pas parce qu'une partie n'est pas le tout.

On a longtemps crû qu'il suffisait de découper un objet d'étude en parties et d'étudier ces parties séparément pour le comprendre. Il n'en est rien. Un humain n'est pas qu'un tas de cellule. C'est un être complexe avec des croyances, des pensées, des sentiments, etc. On ne peut rien déduire de toutes les cellules séparées. C'est le fameux  $1 + 1 = 3$  de Bernard Werber dans les fourmis. Le tout est plus que la somme des parties. Dit autrement, le tout ne peut pas se réduire à la somme des parties. Le tout a sa vie propre. On appelle cela l'émergence.

On a beau savoir que le monde fonctionne ainsi, on sépare toujours le monde en spécialités opaques les unes des autres. On sait que c'est réducteur, on peut le prouver, mais c'est plus fort que nous : on n'arrive pas à changer ce qui a toujours été comme ça.

## ***Les erreurs dans notre manière de résoudre***

On imagine que l'inspiration comme une bête indomptable. On agit comme si nos capacités étaient conditionnées dès la naissance. Il n'en est rien. Le concept de QI date des années 20 et l'intelligence n'est pas plus fixe que l'humeur du moment.

Mais il y a pire. On trouve des solutions qui créent plus de problèmes qu'ils n'en résolvent. C'est pour ça que le monde ne va pas mieux. La raison : on résout les problèmes séparément. On coupe encore une fois le monde pour résoudre.

On est tous dans le même bateau et on ne se rend pas compte qu'on a tous les mêmes objectifs.

C'est comme si, celui qui devait nettoyer le bateau le faisait reculer. Que celui qui voulait faire avancer le bateau le salissait plus. Chacun est dans son coin, résoud son problème et sabote le reste sans le savoir. Tout le monde est aveugle à cela. Et ceux qui ne sont pas aveugles ? Ils ne savent pas comment s'y prendre : cela paraît trop complexe. Il paraît trop difficile de résoudre avec autant de contraintes. Ce n'est qu'une illusion comme on le verra plus loin.

On pourrait être rassuré : il n'y aurait que les grandes organisations pour souffrir de cela. Pourtant, cela est vrai à l'échelle individuelle. Entre une activité et une autre, il y a des conflits.

Mais ce n'est pas tout : il y a un dernier grand problème. On confond compréhension du problème et solution du problème. Je m'explique.

Aujourd'hui la plupart des avancées sont scientifiques. La science cherche à comprendre comment fonctionne le monde. Il suffirait donc de comprendre pour résoudre ? Non, résoudre et solutionner ne sont pas la même chose du tout. Solutionner n'est pas la cerise sur le gâteau : une fois qu'on aura compris, il suffira de quelques ajustements et le problème sera résolu.

Comme on l'a vu, les problèmes sont trop complexes pour cela. Résoudre un problème, c'est aussi prendre en compte de nombreux autres facteurs, c'est avoir une compréhension beaucoup plus large. Une compréhension dans plusieurs disciplines, mais aussi une compréhension plus large que le problème seul. Cela amène à une notion cruciale : le généralisme.

Le généralisme est mal vu. Comme on dit : celui qui sait tout faire ne sait rien faire. Dans une société de la spécialisation, dans une société influencée par le taylorisme, c'est comme ça.

Dans une société qui ignore les "solutionneurs", oui le généralisme peut sembler problématique. Mais dans une société qui veut vraiment résoudre ses problèmes, alors on a besoin de généralistes. Les généralistes jettent les ponts entre les disciplines, permettent d'avoir un regard neuf, et permettent de trouver des solutions en croisant les informations que nul autre ne peut croiser.

## ***Les signes d'une nouvelle approche***

Deux disciplines permettent de dessiner les contours d'une nouvelle manière de résoudre.

### **Le design**

Vous avez entendu parler de design ? On parle de design pour la création de voitures, de sites internet, de mobilier.

Cette discipline nous intéresse particulièrement. Pourquoi ? Parce que le design a pour but de concilier de multiples contraintes.

Prenez une voiture : elle doit être spacieuse, confortable, consommer peu, être sûre, fiable, ne pas coûter trop chère, être belle, etc...

Le design a fait de gros progrès, mais s'applique sur des domaines trop restreints. A quand la politique qui fait du design ? A quand les particuliers qui font du design pour leurs choix de vie ?

### **Mieux exploiter notre cerveau**

Les sciences cognitives, le principe de l'étincelle, le flow, la GMM de Jacques Fradin.

La littérature sur le sujet est de plus en plus riche. Les recherches sont de plus en plus nombreuses.

Les signes sont nets, les recherches sont sérieuses et convergent vers les mêmes résultats.

## ***La nouvelle approche : les grands principes***

### **L'équilibre est plus important que la perfection**

Pour résoudre de nombreuses contraintes simultanément. Reprenons notre voiture. On veut qu'elle soit spacieuse, confortable, consommer peu, être sûre, fiable, ne pas coûter trop chère, être belle, etc... Ca fait beaucoup à gérer.

Prenez un corps humain. La température est environ de 37°C, mais jamais à 37°C pile. Si il fallait conserver 37°C pile, ce serait trop contraignant et le corps ne pourrait peut être pas utiliser ses ressources pour d'autres choses.

Donc l'équilibre général entre les contraintes est plus important que la perfection. On peut même choisir ses imperfections, si ça permet de libérer des solutions.

Exemple : vous voulez protéger une maison du cambriolage. Cela ne sert à rien d'avoir une porte blindée si la fenêtre est grande ouverte et qu'elle donne sur le rez-de-chaussée. La fenêtre devient un maillon faible et invalide totalement l'intérêt d'une porte blindée. Mieux vaut avoir une sécurité équilibrée - une fenêtre et une porte bien fermées et raisonnablement solides – qu'une sécurité déséquilibrée.

### **Arrêtez de mettre des pansements sur les pansements**

Admettons que vous trouvez la solution à un problème. Cette solution cause 2 autres problèmes.

Vous trouvez la solution à ces 2 autres problèmes. Mais ces solutions occasionnent également d'autres problèmes. Ce n'est pas la meilleure façon de résoudre.

Cela revient à mettre des pansements sur les pansements.

Dans ce cas, mieux vaut que la première solution soit moins performante mais ne cause pas d'autres problèmes.

### **Un cerveau inexploité**

Faisons un tour dans notre cher cerveau.

En gros, un cerveau contient 90 milliards de neurones. C'est difficile à imaginer. Imaginez vous que 90 milliards de centimètres, cela fait 22 fois le tour de la terre.

Et là dedans, on a trouvé une partie du cerveau un peu spéciale : une partie du cerveau inutile ? Trouvez l'erreur !

Cette partie est derrière notre front : le préfrontal. Ce préfrontal a une particularité : il est connecté à l'ensemble du cerveau. Il peut tout savoir, tout connecter, tout synthétiser. Il a une place de choix.

A la base, on ne savait pas trop à quoi il servait : "vous n'allez pas très bien. Allez hop, lobotomie : on vous désactive votre préfrontal". Le cerveau semblait fonctionner sans, pourquoi s'encombrer ?

"Hé, Gérard, elle va où cette pièce ? Oh, je sais pas : t'as qu'à la jeter !"

D'après les tests, ces "lobotomisés" n'avaient pas de problèmes. "Vous savez compter jusqu'à 5. Allez, c'est bon, vous pouvez rentrer chez vous".

Mais il y a eu un hic : on se rendait compte qu'ils perdaient leur boulot, leur mari ou leur femme qui ne pouvait plus les supporter. Bon, finalement, ça devait bien servir à quelque chose, non ?

Et finalement, les scientifiques ont fait une découverte avec les moines tibétains.

Avec de l'entraînement, ces moines peuvent contrôler des réflexes. Bon, je vous la refait : ils contrôlent des réflexes. Je dis ça, parce qu'un réflexe, par définition, ça ne se contrôle pas.

Certains moines peuvent éviter de sursauter avec un bruit de fusil près de l'oreille. Pour info, même les tireurs d'élite n'y arrivent pas.

Et donc, lorsque ces moines se mettent en état de méditation intense : leur préfrontal s'active. "Mmh ! C'est intéressant !".

De leur côté, les zoologistes s'aperçoivent d'un truc : ce qui distingue l'homme des autres espèces, c'est surtout le développement du préfrontal.

La taille du cerveau n'explique pas tout. Un cerveau de cachalot, ça pèse 5 fois plus lourd que le cerveau d'un humain.

Mais pourquoi, ça ne marche pas toujours.

Si on a un préfrontal évolué, pourquoi il ne fonctionne pas à plein tube tout le temps.

La première raison, c'est que le préfrontal est principalement inconscient : il nous livre ses "réponses" par intuition.

Il faut savoir que le préfrontal est le dernier né de l'évolution. Et il est sous le joug de notre vieux cerveau (cerveau limbique).

Et qu'est ce qu'on peut faire ?

Heureusement il y a une solution. Quand notre vieux cerveau se sent dépassé, il passe la main : "je sais pas faire, toi le doué, tu t'en occupes".

Donc, il faut faire comprendre à notre vieux cerveau qu'il ne sait plus faire. Selon Jacques Fradin, il faut réussir à se mettre dans un état d'esprit particulier fait de curiosité, de souplesse, de nuance, de relativité, de logique et d'opinion personnelle. Et ça, notre vieux cerveau il ne sait pas gérer.

Pour cela, un simple exercice d'imagination peut améliorer vos capacités.

## **La distanciation**

Et cette image n'est pas en rapport avec votre objectif. Aucunement. Et pourtant cette image mentale change tout. Une expérience le montre.

Simplement avec cette exercice d'imagination rapide, les candidats ont résolu deux fois plus de problèmes ensuite (Jia et al., 2009).

Plus loin, je vous explique ce qu'il faut imaginer. Mais avant cela, voyons un phénomène comparable :

Jacques Fradin s'est rendu compte qu'il suffit de stimuler la prise de recul pour accéder à ses capacités. Cette prise de recul demande de s'éloigner du problème, de le relativiser. D'imaginer l'infiniment grand, petit ou l'infiniment loin.

Mais pourquoi ce recul fonctionne ? Déjà, la présence d'une simple plante augmente la créativité. Pourquoi ? Et pourquoi le fait d'être en pleine nature rend-il plus créatif ?

Selon Jacques Fradin, notre vieux cerveau n'a aucun recul. Avoir le nez dans le guidon est son crédo. Il tend à confondre sa vision est la réalité. Pour lui, sa vision est LA réalité, point.

Avoir du recul tend à faire flancher notre vieux cerveau. Il ne gère plus, c'est notre cerveau "intelligent", le préfrontal qui prend le relais.

Et alors, cet exercice mental ? Le voici : il faut s'imaginer être quelqu'un d'autre, à une époque lointaine, dans un endroit lointain. On appelle cela la distanciation psychologique.

## **La technique de l'explorateur**

Certaines énigmes sont mieux résolues par les enfants que par les adultes.

C'est le cas de celle-ci :  $I+I=I$ , changez une barre de place pour que ce soit juste. La solution plus bas...

Imaginez : vous butez depuis 5 minutes sur une énigme, et là un enfant de 6 ans s'approche et vous donne la réponse. C'est un peu frustrant quand même. Ça donne envie de le renvoyer à ses jouets ;-)

Et à votre avis pourquoi il y arrive mieux ? Et ben parce qu'il n'a pas de préjugés pardi ! Il ne connaît pas grand chose alors il tente n'importe quoi, même des choses absurdes.

Et un adulte, comment ça fonctionne ? Un adulte, ça voit un objet qu'il connaît, il va chercher dans son cerveau tout ce qu'il connaît sur le sujet et élimine tout le reste. Notez bien le : "il élimine tout le reste". Car c'est bien là le problème.

Et on fait quoi alors ?

Il faudrait pouvoir empêcher le cerveau de croire qu'il "connaît" un objet. Et c'est là que la technique de l'explorateur intervient.

Alors, la technique de l'explorateur, comment ça marche ? Il s'agit simplement de se mettre dans la peau d'un explorateur. On agit comme si l'objet qu'on connaît venait d'un pays inconnu. On le redécouvre en l'observant attentivement, et essayant de découvrir ce qu'on peut faire avec, en le tournant dans tous les sens.

Avant de vous donner un exemple, voici la solution de l'énigme : il suffit de prendre la barre du + montante et transformer le + en signe =. Cela donne ainsi 3 égalités.

Un exemple, ça ferait pas de mal.

Alors, l'exemple : je dessine ce signe : V. Ah, mais c'est évident, c'est un v majuscule, c'est une lettre de l'alphabet, ça se met dans une phrase....

Et là notre cerveau s'est emballé. On utilise alors la technique de l'explorateur : "il y a une 2 barres qui se joignent en bas. C'est peut être un caractère. En occident, ça correspond à un v majuscule. Chez les romains, c'est le chiffre 5. Mais ça pourrait aussi représenter un dessin de quelque chose.". On peut continuer notre enquête ainsi.

## **Les bonnes dispositions pour être inspiré**

Il existe de nombreuses techniques puissantes.

J'ai fusionné ces techniques en une seule. Toutes ces techniques sont validées par des études scientifiques.

Si vous ne pouvez pas tout suivre, un seul élément sera déjà positif pour être inspiré.

Pour commencer...

Trouvez le bon endroit pour vous installer. L'idéal serait dans la nature. Si ce n'est pas possible, une plante verte a déjà un impact.

Privilégiez un endroit avec une vue, comme une fenêtre. Si vous êtes dans une pièce, une oeuvre d'art abstraite peut avoir un impact positif. (source : 59 secondes pour prendre les bonnes décisions de Richard Wiseman)

Installez-vous, allongez-vous si vous le voulez. Et soyez seul. Contrairement à l'idée reçue, on résoud mieux seul qu'en groupe.

Eloignez-vous des contrariétés, le stress diminue l'inspiration

La motivation, mais pas n'importe laquelle

Imaginez ce qui vous motive dans la résolution d'un problème.

Vous aimez comprendre, vous aimez la logique ou au contraire vous aimez trouver des idées.

L'important est que ça vous fasse plaisir de résoudre pour l'activité elle-même. (Source : Daniel Pink et Jacques Fradin)

Faites attention à vos émotions et votre intuition qui vous dit : ce n'est pas bon, ce n'est pas la bonne direction.

Votre intelligence communique de manière discrète, il faut apprendre à l'écouter.

Si vous ne l'écoutez pas, elle s'exprime par le stress (anxiété, colère, tristesse, ennui, etc...). C'est aussi un signe. (source : Jacques Fradin ; les sciences cognitives)

Mihály Csíkszentmihályi a popularisé la notion de flow. C'est le moment où vous êtes concentrés et complètement à ce que vous faites.

Pour atteindre l'état de flow, il faut que l'activité ne soit ni trop dure, ni trop facile. Si c'est trop dur, posez-vous la question ce qui vous aidera à résoudre ou faciliter le problème.

Et ensuite, faites une pause. Pendant ce temps, votre intelligence continue de travailler. Vous pouvez faire une autre activité ou vous arrêter complétement.

Quand vous reviendrez, vous aurez plus d'idées.

### **Evitez les pièges du cerveau**

Vous voyez écrit sur un banc :

"Attention à la  
la peinture fraîche"

Que faites-vous ?

- vous cherchez un autre banc
- vous vérifiez que c'est bien sec
- vous vous dites que celui qui a écrit ferait mieux de se relire

(Source du problème : Sciences & Vie)

Si la réponse 3 vous paraît bizarre, c'est que votre inconscient vous joue des tours. Mais on peut déjouer son inconscient.

Le problème de l'inconscient, c'est que vous croyez voir, mais vous ne voyez pas vraiment ! C'est ça le problème de l'inconscient, c'est qu'on n'a pas prise dessus... justement parce que c'est inconscient.

De nombreuses énigmes utilisent ce principe. Pas de cette manière, c'est vrai. Mais l'inconscient réussit toujours à se faufiler là où on ne l'attend pas.

Et pour déjouer son inconscient, il faut arrêter de croire qu'on voit, il faut voir, en brut, simplement.

Il faut utiliser sa conscience et l'éclairer comme un projecteur, en passant un peu partout.

Vous pouvez marcher inconsciemment, mais vous pouvez marcher consciemment aussi. Là, c'est pareil, vous pouvez vous mettre sur pilote automatique ou vous pouvez observer plus consciemment.

Si je vous dis 'un mouton', il faut arrêter de penser qu'il est blanc : c'est votre inconscient qui dit ça. Il pourrait tout aussi bien être noir.

Et les énigmes raffolent de ce principe.

Si une énigme vous paraît bizarre, posez vous la question : qu'est ce que je pense savoir de... Qu'est ce que je pense savoir sur ce mouton ? Qu'il est blanc ? Est-ce qu'il est forcément blanc ? Non, pas forcément.

Et pour l'énigme, vous avez trouvé ? Si vous n'avez pas trouvé, sachez que la lecture est souvent inconsciente, donc observez VRAIMENT les mots. Toujours pas ?

Voici donc la réponse : il y a écrit deux fois le même mot. Le mot la est écrit deux fois.

### **Méfiez-vous des définitions**

- Henri ! Pourquoi as-tu mis les clés sur le tabouret ?

- Je les ai mises sur la petite table de l'entrée. Céline, pourquoi penses-tu que c'est un tabouret ?

- C'est un tabouret car il est petit, rond avec trois pieds. Et il est juste à la bonne taille pour s'asseoir dessus.

- Et moi, je pense qu'il a la bonne taille pour mettre des clés, un pot de fleur ou une petite horloge. Il a un plateau et des pieds comme la plupart des tables.

On n'interprète pas tous la réalité de la même manière : voilà le piège.

L'abominable piège qui hante la résolution de problèmes.

Le genre de piège qui va piéger votre imagination en utilisant un simple mot.

Le genre de piège qui vous empêche de poser des clés sur un tabouret ou de vous asseoir sur une table.

Si il n'y a pas assez de chaises pour s'asseoir. Céline résoudra le problème en utilisant le tabouret. Henri, lui, ne l'utilisera pas, car dans sa tête c'est une table.

Ne pas réussir à détourner l'utilisation d'un objet porte un nom. Les psychologues l'appellent la rigidité fonctionnelle.

Conclusion : ne vous laissez pas avoir par le nom des objets. Prenez conscience qu'un objet peut être détourné de son utilisation originale et qu'il peut prendre de multiples formes.

### **Intégrer l'incertitude**

L'incertitude est souvent négligée. Bien souvent, les gens n'aiment pas le flou et l'incertitude. Pourtant ce sont des composantes du monde.

Le réflexe est bien souvent de nier l'incertitude. On veut trancher définitivement sur un choix, une option, une perception.

Ou au contraire, on ne veut rien décider, on a l'impression que tout est trop flou. Mais ne rien décider est un choix. On doit quoiqu'il arrive composer avec l'issue : qu'on décide ou non.

Mais comment prendre en compte l'incertitude ? Déjà, commençons par comprendre ce qu'est l'incertitude.

On amalgame 2 formes d'incertitudes. La première est la probabilité. J'ai un sac avec 50% de billes noires et 50% de billes blanches. J'ai une chance sur deux d'avoir une bille noire en tirant au hasard.

Le deuxième type d'incertitude est l'absence totale de probabilité. Dans la probabilité, on sait ce qui peut sortir : une bille noire ou une bille blanche. Alors que là, on ne sait même pas ce qui peut sortir. Il y a un sac, mais on ne s'imagine même pas ce qu'il y a dedans.

Avec les probabilités, on peut calculer les risques et les gérer au cas par cas. On peut élaborer des scénarios et concevoir ce qu'on fait au cas où.

Pour l'incertitude "aveugle", on ne peut pas savoir ce qui peut arriver mais on peut "protéger" notre solution.

Prenons une personne qui conduit une voiture. L'incertitude "aveugle", c'est l'accident. On ne sait pas quand, ni où, ni de quelle manière on peut faire un accident. On peut en revanche, regarder les

points les plus fragiles du corps et de la voiture. On ne sait pas ce qui va arriver, mais si ça arrive on a protégé l'important.

## **Prendre en compte les améliorations pas seulement les problèmes**

Si on ne prenait en compte que les problèmes, peu de choses ne changeraient. Beaucoup d'améliorations sont venues de la passion à créer ou parfois du hasard. Il n'y a pas tout le temps un problème derrière l'amélioration.

Un problème, c'est ciblé, précis, on s'en plaint. Quand les gens sont passés du téléphone fixe au téléphone portable, il n'avaient pas un problème avec leur téléphone. D'ailleurs au début, c'était assez mal accepté. C'est un des principes de la résistance au changement entre parenthèse. On voit les problèmes de ce qui est nouveau, mais on ne voit pas en quoi ça peut nous améliorer notre vie.

## **L'expérimentation gratuite**

Ce changement d'état d'esprit a un autre impact. Celui de l'expérimentation gratuite. Comme on ne sait pas d'où viendra l'amélioration, comme on ne cherche pas à résoudre un problème précis, on teste, on s'intéresse, on cherche à découvrir; Cela demande de l'ouverture d'esprit, de vouloir tester même ce qui dérange au premier abord.

## **Conclusion**

L'intérêt de cette nouvelle approche est individuel et collectif.

Il faudra de l'ouverture d'esprit pour s'y mettre. Mais il y a toujours des excuses. Peu importe l'époque, on a toujours pensé être l'aboutissement du progrès. Il n'en est rien.

Je ne sais plus quel scientifique du passé pensait qu'on avait presque tous découvert en sciences. Si il savait à quel point il avait tort !

Pour la résolution de problèmes, on a beaucoup été inspiré par Descartes, et ça commence à dater.

Alors qu'est ce qu'on attend pour aller plus loin ? Qu'est ce qu'on attend pour changer les choses, vraiment ? Je ne parle pas de faire table rase. Je parle d'arrêter de s'accrocher à un passé qui nous bloque, qui nous fait du mal. Il n'y a rien de mal à changer, cela ne veut pas dire qu'on juge le passé, qu'on est intolérant. On peut être tolérant envers l'erreur et avancer quand même.

Ce n'est pas utopiste. L'utopiste ne fait rien et rêve à un avenir radieux. Ou au contraire, il s'arqueboute sur ce qu'il pense être la vérité et fera tout pour se prouver qu'il faut continuer, qu'il a raison. Et même si il faut faire entrer des ronds dans des carrés, il le fera.

Non, ce qui nous bloque c'est souvent la peur, la peur de la nouveauté. L'ancien est toujours rassurant finalement. Mais en s'ouvrant, en acceptant les erreurs, en étant curieux et souple on peut changer et ça peut devenir un vrai plaisir.