Société Internationale d'Études et d'Interventions

SCOPE
www.siei.fr

Octobre 2016 - N° 10

Créativité et Résolution de problèmes

Qu'est-ce que la « créativité » ?

La créativité est un concept dynamique qui évolue sans cesse !

Être « créatif », c'est accepter d'utiliser consciemment et volontairement tout ce qui nous compose, dans le but de résoudre un problème.
C'est puiser dans nos connaissances acquises, nos expériences, nos croyances, nos désirs, nos émotions.

Elle traduit un comportement interpersonnel qui fait appel à trois composantes :
Connaissance, Imagination, Evaluation.

La créativité est un assemblage novateur d'éléments qui existent déjà afin d'aboutir à une solution inédite et adaptée au problème posé au départ.

La démarche créative :
une démarche rigoureuse dans un parcours innovant :

- *Le recueil d'idées par brain storming.*
- *L'organisation du résultat à travers la carte mentale.*
- *La recherche de solution par brain storming.*
- *La mise en œuvre par un plan d'action stratégique.*

« Comment avez-vous procédé ? » demandait-on régulièrement à Albert Einstein.
« En y pensant toujours… »

« Un quart de travail et cinquante années d'expérience »
Picasso

QUELQUES CARACTERISTIQUES

CURIOSITÉ	PRISE DE RISQUE
FLUIDITÉ	ADAPTABILITÉ
COMPLEXITÉ	ORIGINALITÉ
IMAGINATION	OUVERTURE
INDÉPENDANCE	TOLÉRANCE
CAPACITÉ A INITIER LE CHAOS	ÉLABORATION
GRANDE ÉNERGIE	ESPIEGLERIE
ÉCOUTE	IMPLICATION
CONFIANCE	POSITIVITÉ
PERSEVÉRANCE	OBSTINATION

Tél : 00 33 1 42 40 67 36 – Fax : 00 33 1 42 40 53 70
5, Boulevard de Magenta 75010 PARIS • contact@siei.fr • www.siei.fr

« La créativité est un trait distinctif de l'excellence humaine dans tous les domaines du comportement.
E. Paul Torrance

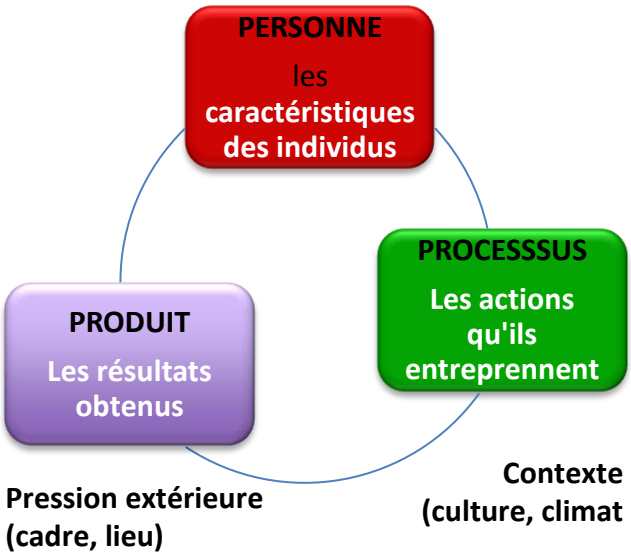
TROIS PRINCIPES FONDAMENTAUX

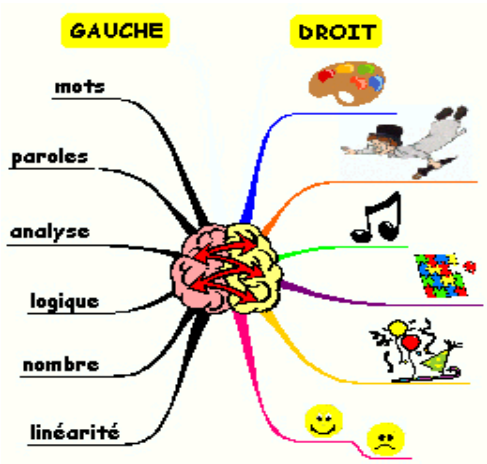
1. Etre capable de livrer le fond de sa pensée, "délirer" s'il le faut.
2. Accueillir les idées des autres avec un a priori favorable.
3. Ne forcer personne

Nous sommes tous des explorateurs !

Approche systémique de la créativité

Selon Scott G. Isaksen-1984





Quand vous entendez ou que vous voyez le mot «créativité », quelles sont vos premières impressions ? Prenez une minute pour en noter quelques-unes.

Ecrivez à présent quelques-unes de vos premières impressions quand vous voyez ou entendez les mots « Résolutions de problèmes ».

CERVEAU GAUCHE / CERVEAU DROIT

CERVEAU (HEMISPHERE) GAUCHE Mot-clé : Comprendre - Faire	CERVEAU (HEMISPHERE) DROIT Mot-clé : Projeter - Adopter
- A besoin de données quantifiables, modélisées - Propose des idées « reconnues » - A l'aise dans les systèmes abstraits et logiques (mathématiques)	- Conceptualise, imagine, projette des idées - Aime le risque, la fantaisie - A l'aise dans les représentations artistiques
Raisonnement, Analyse, Logique	**Intuitions, Sensations**
- Examine les faits en détail - Soucieux du respect des règles - Rationalise les idées - Propose des modes d'emploi	- Est attentif à la qualité des relations humaines - Réagit viscéralement - A l'aise pour reformuler les idées, notamment celle des autres - Intuitif, global

HEMISPHERE GAUCHE	HEMISPHERE DROIT
1. Préparation - Définition de la situation - Analyse des faits - Collecte d'informations	**3. Illumination** - « Euréka ! » - Visualisation de l'idée - Conception
4. Vérification - Examen détaillé de l'idée en rapport avec le problème posé - Organisation des faits - Planification	**2. Incubation** - Méditation, imprégnation - Perception sensorielle - Relation interpersonnelle

Préparation ▪▪▪▪▶ **Incubation** ▪▪▪▪▶ **Illumination** ▪▪▪▪▶ **Vérification**

MÉTHODE DE DÉCISION ET DE RÉSOLUTION D'UN PROBLÈME

	COMMENT ?	DIFFICULTES	QUALITES NECESSAIRES
IDENTIFIER LE MALAISE POSER LE PROBLEME OBSERVER LES FAITS	**Q Q Q C C O P ?** Qui ? Quand ? Quoi ? Comment ? Combien ? Où ? Pourquoi ? Rechercher tous les faits	Impulsivité, subjectivité Partialité Abondance des faits	Objectivité
EXPLORER L'ENVIRONNEMENT RECHERCHER LES CAUSES	**Pour quoi ?** Faire la liste des causes «Préparer une tasse de café »	Abondance des causes, confusion, Routine, refus de remettre en cause	Esprit d'analyse
COLLECTER LES IDEES RECHERCHER UNE SOLUTION	Brainstorming, CSBS, CSAS, Antithétique, Analogique, Aléatoire La matrice de la découverte Les 5M	Manque de temps, Blocages, Peur du ridicule	Esprit ouvert, Grande Tolérance
CHOISIR DECIDER UNE SOLUTION	Avantages Inconvénients Conséquences	Manque de temps, manque de réalisme Vue à court terme Hésitations	Esprit de décision
METTRE EN OEUVRE REALISER CETTE SOLUTION	Programme : Objectifs, moyens, méthodes, délais, contrôle	Manque de préparation et d'organisation	Sens de la programmation
ENREGISTRER LES RESULTATS	Mesure des écarts En cas d'insuccès retour à O2RD (Observer, Rechercher x 2, Décider)	Outils de contrôle	Sens du contrôle

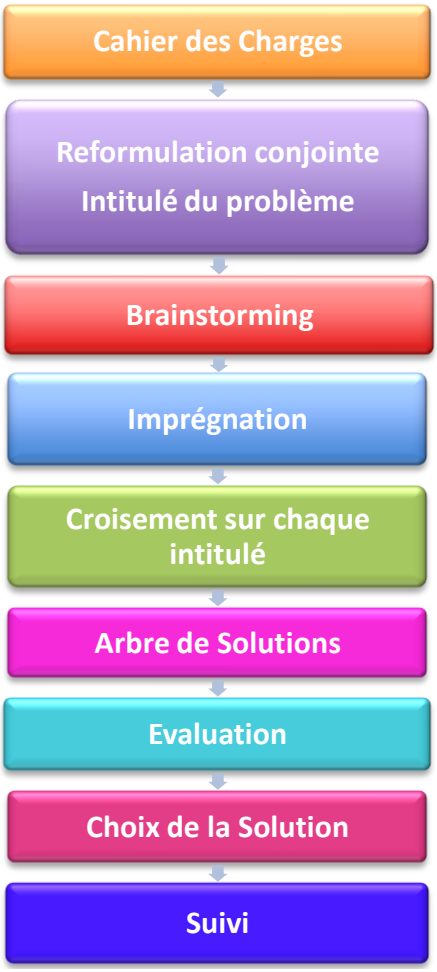
L'ANIMATEUR DE CREATIVITÉ

La résolution de problèmes par la créativité peut s'appliquer soit à une personne seule soit à un groupe, soit à une entreprise.

- **Seul** : pour des résolutions d'ordre familial, budgétaires, etc.
- **Groupe** : tout type de groupe, amis, associations, club sportifs etc. : évolution, projets de vacances, réunions familiales, etc.
- **Entreprise** : innovation, projet, changement, évolution, stratégie, etc.

Même s'il existe différents styles de « type créatif » : compréhension, projection, action, adoption, vous ne saurez pas toujours avec quelles personnes vous allez travailler. Il vous conviendra donc, en tant qu'animateur, de vous adapter aux situations, à travers l'écoute, la tolérance mais aussi un recadrage régulier.

L'ANIMATEUR A UN RÔLE DE « FACILITATEUR » !



ACCEPTATION DE LA CRÉATIVITÉ

Certains managers craignent que la créativité de leurs collaborateurs ne les déborde et ne leur permette plus de suivre des procédures strictes. Certes, il y a un paradoxe à stimuler la créativité et à exiger en même temps un suivi strict des procédures.

Le manager nous paraît cependant pourvoir accueillir une certaine dose de créativité, la reconnaître somme enrichissante et l'utiliser au bon moment (tout de suite, dans la semaine, le mois, l'année...).

En résumé, pour se révéler efficace, la créativité doit être organisée et gérée.

Elle appartient en fait à une procédure large d'innovation au sein de laquelle la recherche d'idées proprement dite représente une étape dans la conception d'un nouveau projet, d'une nouvelle réalisation.

Ghislaine JOST-RAFFORT - Jean-Marie BOUVET - Didier OZANNE - André RAFFORT

MÉTHODOLOGIE DE RÉSOLUTION DE PROBLÈME

PUBLIC : Toutes catégories

DUREE : 3 jours

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Donner aux participants des outils d'analyse afin de mieux résoudre les problèmes rencontrés :

- Disposer d'une vision factuelle
- Rechercher avec méthode les causes et les solutions
- Choisir et mettre en place des solutions validées par les principaux acteurs.

PROGRAMME

Exercices de résolution de problèmes

L'étude de cas pratiques permettra aux participants de se familiariser avec les outils et les étapes de la résolution de problèmes :

- Décrire le problème
- Le quantifier sous tous les aspects : les Qui, les Quoi, les Quand, les Comment, les Où.
  Le QQQCO et les techniques de raisonnement (analyse logique, induction, déduction, synthèse).
- Utiliser les outils RP : Brainstorming, 5 M, 5 S, Arbre des causes, PARETO.
- Classifier tous les éléments et les analyser (classement par famille, leur enchaînement).
- L'élaboration de solutions.

Les actions de progrès

À partir de cas tirés du contexte professionnel, les participants seront appelés à :

- Poser le problème et à l'analyser
- Se mettre d'accord sur les résultats attendus
- Rechercher des solutions
- Sélectionner la solution
- Mettre en œuvre un plan d'action
  (quels progrès rechercher ? quels responsables ? quels délais ?)
- Concrétisation de la solution trouvée
- Délais
- Les KPI (Indicateurs clés de performance à adapter à la nouvelle amélioration
- Les RPS (Risques psycho-sociaux).