

Sommaire

PREMIÈRE PARTIE

RÉSOUTRE LE BON PROBLÈME

Introduction	Quel est votre problème ?	3
	Résolvez-vous les bons problèmes ?	4
	Le problème de l'ascenseur lent	5
	Un meilleur problème à résoudre	6
	Un outil puissant qui a fait ses preuves	7
	Le problème de la résolution de problème	8
	Ce qui va suivre	12
	Le canevas du recadrage	14
Chapitre 1	Ce qu'est le recadrage	17
	Au-delà de l'analyse	18
	Le problème des chenils américains	19
	Explorer le cadre ou le briser	24
	Avancées techniques ou mentales	25
	Résumé du chapitre	32

DEUXIÈME PARTIE

COMMENT RECADRER

Chapitre 2	Se préparer au recadrage	37
	Le processus	38
	Une meilleure approche	40
	De quels outils ai-je besoin pour le recadrage ?	43
	Qui devrait participer ?	43
	Quand faut-il utiliser le processus ?	44

Combien de temps prévoir ?	45
L'ordre des stratégies a-t-il une importance ?	46
Préparez-vous au recadrage	49
Chapitre 3 Cadrer le problème	53
D'abord, cadrez le problème	54
Pourquoi mettre par écrit vos propres problèmes ?	56
Quel est votre type de problème ?	57
Reconsidérer le problème	62
Nourrir les <i>hipsters</i> au Royal Palms	70
Note finale : gardez les détails pour plus tard	73
Résumé du chapitre	74
Chapitre 4 Regarder hors du cadre	77
Un défi rapide	78
1. Regarder au-delà de votre propre compétence	83
2. Observer les événements précédents	86
3. Rechercher les influences cachées	87
4. Rechercher les aspects non évidents de la situation	90
Résumé du chapitre	96
Chapitre 5 Repenser l'objectif	99
Pourquoi il faut s'interroger sur les objectifs	100
1. Clarifier les objectifs généraux	104
2. Contester la logique	107
3. Demander s'il y a d'autres moyens d'atteindre les objectifs importants	110
4. Remettre également en question les objectifs évidents	112
5. Examiner aussi les sous-objectifs	115
Résumé du chapitre	118

Chapitre 6 Examiner les points positifs	121
La force des exceptions positives	122
1. Avez-vous déjà résolu le problème au moins une fois ?	125
2. Y a-t-il des cas particuliers positifs dans notre groupe ?	128
3. Qui d'autre rencontre ce genre de problème ?	131
4. Pouvons-nous proclamer le problème largement ?	135
Résumé du chapitre	140
Chapitre 7 Regarder dans le miroir	143
Des problèmes avec les enfants	144
1. Explorer votre propre contribution	148
2. Ramener le problème à votre niveau	152
3. Obtenir une vision extérieure de vous-même	154
Résumé du chapitre	160
Chapitre 8 Adopter leur perspective	163
Problème : les affiches ont-elles fonctionné ?	164
L'art de se comprendre mutuellement	166
1. Veillez à ce qu'elle ait lieu	168
2. Fuyez vos propres émotions	170
3. Recherchez des explications raisonnables	177
Résumé du chapitre	183
Chapitre 9 Avancer	187
Fermer la boucle	188
1. Décrire le problème aux parties prenantes	190
2. Se faire aider par des tiers	194
3. Imaginer un essai grandeur nature	196
4. Envisager de « prétyper » la solution	199
Réexaminer le problème, c'est important	200
Quatre moyens pour reconsidérer votre diagnostic	202
Résumé du chapitre	204

TROISIÈME PARTIE
VAINCRE LES RÉSTANCES

Chapitre 10 Trois problèmes tactiques	209
Les complications et comment les gérer	210
1. Choisir sur quel cadre se concentrer	211
2. Trouver les causes inconnues d'un problème	216
3. Échapper au raisonnement en silo	223
Résumé du chapitre	229
Chapitre 11 Les opposants au recadrage	231
Opposition et déni	232
Opposition au processus	233
Affronter le déni	238
Résumé du chapitre	247
Conclusion Un mot d'adieu	249
De la théorie à l'hypothèse de travail	250
Lectures conseillées	255
Notes	265
Index	291
Remerciements	301
L'auteur	305