



Management de la résolution de problème

7 heures

Objectifs

- Découvrir différentes méthodes pour résoudre des problèmes et savoir les utiliser au moment opportun.

Public - pédagogie

Public / Pré requis :

Tout manager ou encadrant de proximité
Aucun pré requis

Pédagogie / modalité d'évaluation :

•EXERCICES PRATIQUES LIES A DES SITUATIONS PROFESSIONNELS :

- Comment analyser le problème et le résoudre à mon niveau ?
- Quels attitudes et comportements à adopter en résolution de problèmes ?
- Un problème simple dégénère entre collègues : comment éviter cette situation.

La créativité : une ressource essentielle dans la résolution de problèmes

- Les différentes phases du processus créatif
- Les freins et les leviers en groupe
- Passer du raisonnement logique à la créativité
- Savoir prendre une décision
- Décision et prise de risque
- Anticiper les résistances
- Décider seul ou en groupe
- Mise en place des conditions de réussite de l'application d'une décision
- Connaître la stratégie à mettre en œuvre et l'adapter

Programme de formation

Identifier et formuler le problème

- Diagnostiquer et hiérarchiser les dysfonctionnements rencontrés
- Passer des causes aux conséquences. (exercices pratiques, cas concrets)
- Les différents types de problèmes.

Analyser le problème

- Observation et réflexion
- Les différents acteurs concernés
- Rechercher et trouver une formulation commune au problème
- Maîtriser les outils de la résolution de problèmes
- La loi « Quintilienne »
- Le diagramme d'Ishikawa
- Le brainstorming, le brainwriting
- Le paradoxe, la perspective régressive, le concassage. . .
- Passer des idées au plan d'actions : La technique des plans d'actions