

# RESOUDRE UN PROBLEME EN EQUIPE

MAN007

Initiation

1 journée de formation  
= 7h

 2 Jours

 4 min.  
10 max.

€ Intra (groupe de 10 personnes max.) :  
- locaux clients : 980€ HT / jour  
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour



Nous contacter

## Objectifs & compétences visées

- Anticiper les problèmes
- Faire gérer les problèmes et non les résoudre seul
- Adapter son mode de communication et de management en situation de résolution de problèmes

## Pour qui ?

Managers, cadres ayant des responsabilités au sein d'une équipe.

## Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

## Conditions d'accueil

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

## Méthodes pédagogiques

- Les participants seront sollicités pour faire émerger les différentes étapes de la méthodologie de la résolution de problème et les outils adaptés à chacune
- Puis ils mettront immédiatement en application la méthode et les outils à partir de cas pratiques réels suivis de séance de débriefing à chaud
- Un temps sera consacré à la démarche d'animation d'un groupe de travail : *brainstorming*, exercices d'appropriation des outils pour chaque étape de la méthodologie abordée
- Des outils et méthodes de résolution de problèmes sont donnés, afin de créer une boîte à outils que le stagiaire pourra utiliser dans sa fonction
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences
- Synthèse à la fin de chaque journée avec expression des participants

## Contenu de la formation

### I. Les points clés d'un problème

- Tour de table des problèmes rencontrés par une équipe (expériences vécues, contextes, faits, ...)
- Points clés soulevés
- Le rôle du manager face aux problèmes de son équipe

### II. Les problèmes au sein d'un équipe

- Définition, caractéristiques
- Techniques de caractérisation d'un problème
- Recherche de causes
- Outils de recherche :
  - 5M
  - roue de Deming
  - PQQQCC
  - ordigramme de Pareto
  - diagrammes facilitateurs/inhibiteurs, et cause/effets

### III. Résoudre un problème déclaré

- Objectifs de la médiation
- Les outils de résolution
  - *brainstorming*, feuille de relevé
  - logique (est, n'est pas)
  - les matrices : de compatibilité, de comparaison

- Savoir négocier une solution satisfaisante
- Règles et méthodes de résolution de problèmes
- Sortir d'un problème : utiliser le désaccord pour construire

### IV. Manager la résolution de problèmes

- Prendre en compte les systèmes de valeurs, les attentes des collaborateurs
- Agir sur les motivations et les facteurs de performance face aux problèmes
- Savoir déléguer véritablement la résolution des problèmes
- Apprendre à écouter et guider le collaborateur vers sa propre solution plutôt que de faire à sa place
- Le rendre autonome en définissant un périmètre de délégation, et le laisser libre de gérer cette tâche, en se rendant disponible
- Utiliser les outils du manager : tableau de bord, indicateurs, règles de vie, outils permettant aux collaborateurs de faire des propositions, et de résoudre leurs problèmes

## Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- Entraînement à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Date de mise à jour : Juin 2021

## Modalités d'évaluation

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Évaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle...soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Évaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage, peut se faire soit sur papier soit par voie numérique.