



Gérer les situations de crise, au plan technique.
Piloter son activité dans un environnement complexe

Durée 2 jours

DESCRIPTION DU PROGRAMME DE FORMATION

Il est fréquent pour un manager d'avoir à résoudre des problèmes. On pourrait même affirmer qu'il s'agit de sa principale fonction.

Face au stress que cet état de fait engendre, les comportements sont multiples. Certains s'avèrent adaptés, d'autre non.

Dans tous les cas, les retombées sont importantes pour l'organisation et le décideur. Voilà pourquoi il semble judicieux de ne pas laisser la résolution de problème à l'empirisme.

Cette formation apporte des méthodes efficaces pour développer des habiletés à :

Détecter les problèmes existants ou futurs, et en percevoir les conséquences.

- Prendre les moyens pour surmonter de manière satisfaisante les difficultés rencontrées au travail, de manière immédiate et à terme.
- Maintenir des attitudes objectives dans l'analyse d'un problème.
- Découvrir et s'approprier une démarche, des techniques simples et des outils permettant de traiter de façon logique et néanmoins créative les problèmes relevant de l'expérience quotidienne.

Durée

Le stage est proposé en deux jours qui permettent de présenter la démarche méthodologique, de réaliser des exercices d'application et d'appliquer la méthode à des cas concrets proposés par le participant.

Résultats

Au terme de la session, le participant sera à même de :

- mettre en œuvre les instruments permettant de détecter des problèmes
- cerner l'ampleur d'un problème et le positionner au bon niveau
- décrire les étapes d'un processus de résolution de problèmes
- utiliser dans chaque étape des outils simples et pertinents
- vérifier l'efficacité des solutions mises en œuvre.

Parcours pédagogique

1. Repérer les différents types de situations difficiles actuelles et futures

- Situations liées à l'individu
- Situations liées à l'environnement et au contexte

2. Cerner les typologies des contraintes rencontrées dans la vie professionnelle

- Organisationnelles
- Liées à l'activité du service
- Structurelles
- Liées aux nouvelles technologies
- Liées à l'évolution du marché

3. Analyser la situation

- Comprendre les événements
 - description de la situation et prise en compte des différents paramètres
 - matrice d'analyse des risques
- Mesurer l'incidence sur les comportements
 - mesure du stress
 - mise à plat des représentations
 - vérification des croyances liées à la situation

4. Maîtriser la méthode de résolution de problèmes et ses outils

- Qu'est-ce qu'une méthode
- Présentation de la méthodologie de résolution de problèmes
- Définir un problème
- Utiliser le Q.Q.O.Q.C.P.
- La logique "Est - N'est pas"
- Déterminer un objectif cohérent et atteignable
- Utiliser :
 - le recueil d'informations : histogramme, Pareto
 - la recherche des causes : diagramme, causes-effet, arbre des causes

Mettre en place un plan d'action

- Etudier les différents scénarios de traitement de la situation :
 - tirer profit de l'existant
 - arborescence de solutions possibles
- Prendre en compte des impératifs
- Hiérarchiser les priorités
- Utiliser matrice de décision

Méthode pédagogique

- Essentiellement interactive, la pédagogie utilisée est centrée sur le participant. Le formateur adapte ses supports et son approche à ses besoins concrets.
- Les apports théoriques sont systématiquement précédés ou suivis d'exercices pédagogiques pour mettre le participant en situation prégnante d'apprentissage. Les entraînements valident la réalité de l'acquisition de connaissance et de compétence du participant.
- Un travail d'analyse est réalisé à partir des expériences vécues par le participant (Analyse de problèmes réels et la façon dont ils ont été résolus ou non)
- Chacune des étapes de la méthode est reprise lors exercices d'application d'outils (SWOT, brainstorming, QQQCCP, matrice multicritères, etc.).
- La méthode et des outils présentés sont appliqués à 1 ou 2 cas développés à partir des situations apportées par le participant.
- Des fiches-outils utilisables après la formation pour être opérationnel et progresser rapidement en situation professionnelle sont remises au participant et contribuent à la constitution d'une "boîte à outils" personnelle..

Votre formateur



Sandra NOUZILLE est consultant-formateur en organisation (ECOLE DES MINES D'ALBI-IDCE et CNAM).

Son parcours professionnel l'a amenée à exercer pendant plus de 15 ans à des postes de management opérationnel et de formation dans les domaines de l'industrie et des services.

Parallèlement à ses activités professionnelles, elle a complété son cursus par une formation approfondie à l'approche systémique, à la PNL, à la sophrologie et au coaching.

Elle accompagne aujourd'hui les hommes et les organisations à construire et vivre la transformation de leur univers de travail pour un meilleur accomplissement personnel et une plus grande réussite collective.