

## Intitulé de la formation : Management/Méthode Techniques d'encadrement

### Module D : « La résolution de problèmes »

**Public et niveau** : tout cadre concerné par la thématique du stage : déjà qualifié ou non, en fonction ou en devenir, avec des niveaux d'encadrement différents (de proximité « cadre intermédiaire » ou encadrement « supérieur », direction). Cette thématique peut également concerner des professionnels en fonction dite de « coordination ».

**Durée** : 4 jours

**Dates** : à définir en fonction des inscriptions

**Lieu** : en intra ou dans les locaux de l'IFAR

#### Objectifs :

- Identifier les enjeux autour des notions de problème, d'acteur individuel, de changement, de méthode, les fonctionnements et les dysfonctionnements des groupes
- Identifier les espaces et leurs fonctions dans la résolution de problèmes
- Identifier la fonction managériale et le rôle du manager dans la résolution de problèmes
- Connaitre différentes techniques (ou outils) d'analyse de problèmes
- Savoir élaborer une ou des solutions, savoir les mettre en œuvre et évaluer leurs résultats

#### Contenus :

- La notion de problème et celle de problématique
- Les différents types de problèmes (classement par typologie)
- La nécessaire clarification des fonctions et objectifs des espaces de résolution de problèmes
- Focus sur les notions de pouvoir, de conflits et systèmes d'alliances
- Les individus et les changements
- Quelques repères sur les différents types de management
- Les différentes méthodes et leurs impacts dans l'action
- Les formes de diagnostic
- Les techniques et outils supports : des moyens au service de la méthode
- La clarification du but, le choix des solutions et les résultats indésirables

### **Techniques et supports pédagogiques :**

Nous partons du postulat qu'un problème peut être défini comme la différence entre la situation existante et la situation attendue. Nous privilégions une approche par processus qui permet de travailler sur les interfaces organisationnelles ainsi que sur les pratiques professionnelles.

En pratique, dans la résolution de problèmes, le risque majeur est de vouloir trouver des solutions de façon trop hâtive alors qu'il est nécessaire de rechercher les origines, de distinguer ce qui relève des effets et de ce qui relève des causes ; puis en fonction de cette étape de pouvoir envisager plusieurs solutions, la ou les mettre en œuvre et évaluer les résultats.

En fonction de chacune des étapes de ce processus, des techniques (ou outils supports) peuvent être mobilisées afin de faciliter la réalisation du processus.

Ainsi, la méthode est identique quelle que soit le problème posé alors que les techniques (ou outils supports) peuvent varier.

Nous préconisons que chaque séquence de formation soit sous-tendue par le même tryptique :

- recueillir les représentations, expériences, pratiques des participants (remue-ménage),
- apports de contenus par l'intervenante au fur et mesure de l'exercice précédent (démarche permettant également aux participants de mieux repérer le chemin à parcourir)
- illustrations concrètes.

Nous préconisons que le troisième jour de la formation soit consacré à des études de situation managériale (dans le contexte de l'action sociale) amenées par l'intervenante posant pour chacune d'entre elles une problématique en lien avec les contenus abordés. Nous nous appuyons sur les principes de l'organisation apprenante qui rend acteur et développe l'intelligence collective. Nous remettons également à chaque stagiaire un exemple du PAP qui servira de support lors du retour sur expériences.

D'autres supports peuvent être utilisés durant le déroulement de la formation (grille d'analyse de situation, supports d'exercices...).

**Intervenant :** Ahmed BENYACHI, Formateur-Consultant IFAR

### **Coût de la formation**

- Formation en Intra : 1000 € /jour
- Formation en Inter 150 € /jour/pers
- 

### **Information :**

L'IFAR se réserve la possibilité d'annuler en cas de nombre insuffisant de stagiaires inscrits.

Minimum requis 8 et maximum 15

Une attestation sera remise à l'issue de la formation

IFAR Association Loi 1901 à but non lucratif - N° DA : 31590626559 - Siret : 483 187 522 000 14

Les miroirs du lac - 377, rue Jules Guesde  
59650 Villeneuve d'Ascq

Tél. : 03 20 09 99 08 - Fax : 03 20 09 99 19

E-mail : ifar@ifar59.fr

[www.ifar-formations.org](http://www.ifar-formations.org) <https://www.facebook.com/association.ifar>