

## Apprendre à résoudre un problème

Efficacité relationnelle  
Ref. MRP



### Objectifs

- Disposer personnellement d'une méthode pour poser et résoudre des problèmes métier avec plus d'efficacité.
- Pouvoir instaurer un « langage commun » au sein d'une équipe pour maîtriser les étapes de la résolution de problèmes techniques en groupe.
- N.B. : ce stage ne traite pas la résolution des problèmes relationnels ou de management des relations interpersonnelles..

### Pédagogie

- Formation active avec alternance d'exposés, de tests, d'autodiagnostic et d'entraînements sur cas concrets d'entreprise.
- La performance de ce séminaire repose sur l'acquisition d'une méthode calquée sur les 17 opérations mentales.
- Ces opérations fondent les bases du raisonnement qui se décomposent en 4 grandes séquences logiques que l'on retrouve dans tout processus rationnel.
- Remise d'un dossier de stage.

### Pré-requis

- Aucun.

### Préparation

- 3 semaines avant le stage chaque participant reçoit une convocation avec un questionnaire à compléter et nous retourner afin d'identifier ses axes de perfectionnement.



### Et ensuite..., en option

#### Suivi en situation :

- 3 entretiens téléphoniques d'1 heure, avec le formateur, répartis sur 3 mois.
- Ou 2 heures d'entretien en face à face.

### Programme

- **Comment structurer sa pensée pour raisonner efficacement**
  - Les difficultés à formuler un problème : pourquoi, les raisons méthodologiques.
  - S'approprier une méthode système en 4 phases : SORA.
  - Savoir détecter les grandes séquences pour poser un problème individuellement ou en groupe.
- **Savoir poser un problème technique et définir un objectif de résolution**
  - Comprendre le processus de causes / effets / conséquences pour mieux situer le problème.
  - Eviter les distorsions fréquentes entre problème et objectif.
  - Définir quelle ampleur pour une étude rapide ou approfondie, pour gagner du temps.
- **Maîtriser les différentes séquences de toute étude de résolution de problèmes techniques**
  - Discerner les étapes invariables et les étapes facultatives.
  - Distinguer les 2 trajets : diagnostic et curatif.
  - Comprendre la spécificité de chaque séquence depuis la recherche des causes à la recherche de solutions, de la prise de décision à la mise en œuvre.
  - Maîtriser la décomposition en sous phases pour les problèmes complexes.
- **Connaître les outils principaux et complémentaires de résolution de problèmes techniques**
  - Savoir exploiter les 6 outils principaux : principes et applications (Pareto, feuille de relevés...) - Entraînement lors des études de cas.
  - Savoir bâtir un scénario méthodologique : croisement des étapes méthodologiques et des outils, à partir des cas concrets apportés par les participants.
  - Supports transposables au sein de l'entreprise.

### Public concerné

- Tout public.