

## Diagnostiquer, analyser et résoudre un problème Méthode R.I.A.D.

Code : **MAN 04**

Durée : **2 jours**

Prix : **session inter 950 € HT (repas compris)**

### *Pourquoi ce stage ?*

Les problèmes dus à la transmission de l'information, d'ordre organisationnel ou relationnel font partie de la vie courante en entreprise.

Pouvoir les anticiper, savoir les diagnostiquer, les gérer efficacement sont des compétences essentielles pour tous afin d'éviter que les problèmes ne deviennent conflits.

Ce stage est conçu pour vous apporter une méthode simple et pragmatique pour faire face aux différents niveaux de problèmes rencontrés au quotidien.

### *Ce stage concerne*

Tous les responsables d'unités ou de services, tous les cadres qui ont à gérer une équipe.

### *Bénéfices attendus*

À l'issue de ce stage, les participants auront acquis une méthode pour :

- cerner les « vrais » problèmes avant qu'ils ne deviennent conflits,
- identifier les conséquences et analyser les causes,
- être aptes à résoudre les problèmes avec des solutions réalistes et concrètes,
- développer des comportements « facilitateurs » et générateurs de progrès.

## *Pédagogie*

Méthodes résolument actives et participatives :

- Échanges des expériences de chacun.
- Brainstormings .
- Réflexions individuelles et en groupe.
- Étude de cas : à partir de cas proposés par les stagiaires et/ou à partir d'un cas proposé par le formateur.
- Remise à chacun d'un document de synthèse.

## *Suivi*

Le formateur donne ses coordonnées aux participants et reste à leur disposition par téléphone ou par mail pendant 2 mois.

### **Les formations Forma.Com en INTER**

Vous souhaitez suivre cette formation en INTER, contactez-nous pour connaître nos prochaines sessions.

### **Les formations Forma.Com en INTRA**

Ce stage peut être programmé dans votre entreprise ou servir de base pour vous construire un programme sur mesure.

## Programme

### Définir la notion de « résolution de problème »

- Différencier les termes : dysfonctionnement, anomalie, problème, difficulté, conflit.
- Réfléchir aux notions de « fait » et d' « opinion ».
- Fixer les objectifs de la « résolution de problème ».
- Cerner les critères de réussite d'une « résolution de problème » efficace.

### Appliquer la méthode de résolution de problème : RIAD

#### *R- repérer les dysfonctionnements*

- Repérer le dysfonctionnement.
- Cerner ses limites.

#### *I - identifier les conséquences*

- Identifier les conséquences du dysfonctionnement :
  - sur les résultats de votre travail,
  - sur l'atteinte des objectifs.
- Faire la différence entre : conséquences négatives et simples changements.

#### *A -analyser les causes*

- Récapituler toutes les causes qui ont contribué au dysfonctionnement repéré :
  - l'organisation : méthodes, matériels, environnement...
  - la communication : manque d'information, informations contradictoires...
  - les personnes : disponibilité, compétences inadaptées, expérience ou inexpérience...

#### *D- déterminer des actions correctives*

- Se tourner vers l'action et trouver des solutions réalistes et concrètes :
  - correction,
  - décision,
  - application.

### Adopter des comportements constructifs pour réussir la mise en œuvre

- S'adapter au contexte et aux attentes des interlocuteurs.
- Savoir émettre une critique de façon constructive.
- Analyser les critiques et les remises en cause pour les positiver.
- Savoir faire face à la passivité, à l'agressivité et à la manipulation.