

## MANAGEMENT ET COMPLEXITÉ

### 1. Le manager au cœur de la complexité

- 1.1 Complicé / complexe
  - . Approche analytique / approche systémique
- 1.2 Le système
  - . Un ensemble
  - . D'éléments en interaction
    - . Circulation de l'information
    - . Règles
  - . Dans un contexte donné
    - . environnement / frontières
  - . En évolution
    - . Cycle de vie
  - . Avec une finalité
    - . Changement
- 1.3 Protocole d'intervention
  - . Clarification de la demande
  - . Posture de l'intervenant
  - . Travail par hypothèses
  - . 3 points de vue
  - . Exemple du conflit

### 2. Le manager garant de la clarté

- 2.1 L'identité : enjeux de la relation
- 2.2 La logique de l'autre : du comportement à l'intention
- 2.3 L'attention à l'autre
  - . reformulation
  - . émotion
- 2.4 Injonction paradoxale et conflit de valeur
- 2.5 Médiation : le management au quotidien
- 2.6 Un protocole de Problem-Solving
- 2.7 12 questions.