

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.