



Catherine Voynet Fourboul

Mis à jour
décembre
2007

Introduction au comportement organisationnel

Disciplines d'origine

Psychologie

Personnalité Perception
Attitudes, valeurs
Motivation

Groupe

Leadership
communication

Sociologie

Dynamique des groupes
Pouvoir Normes
Statuts Rôles Conflit
Socialisation
Prise de décision

Organisation

Comportement
organisationnel
=

Psycho-
sociologie des
organisations

Anthropologie

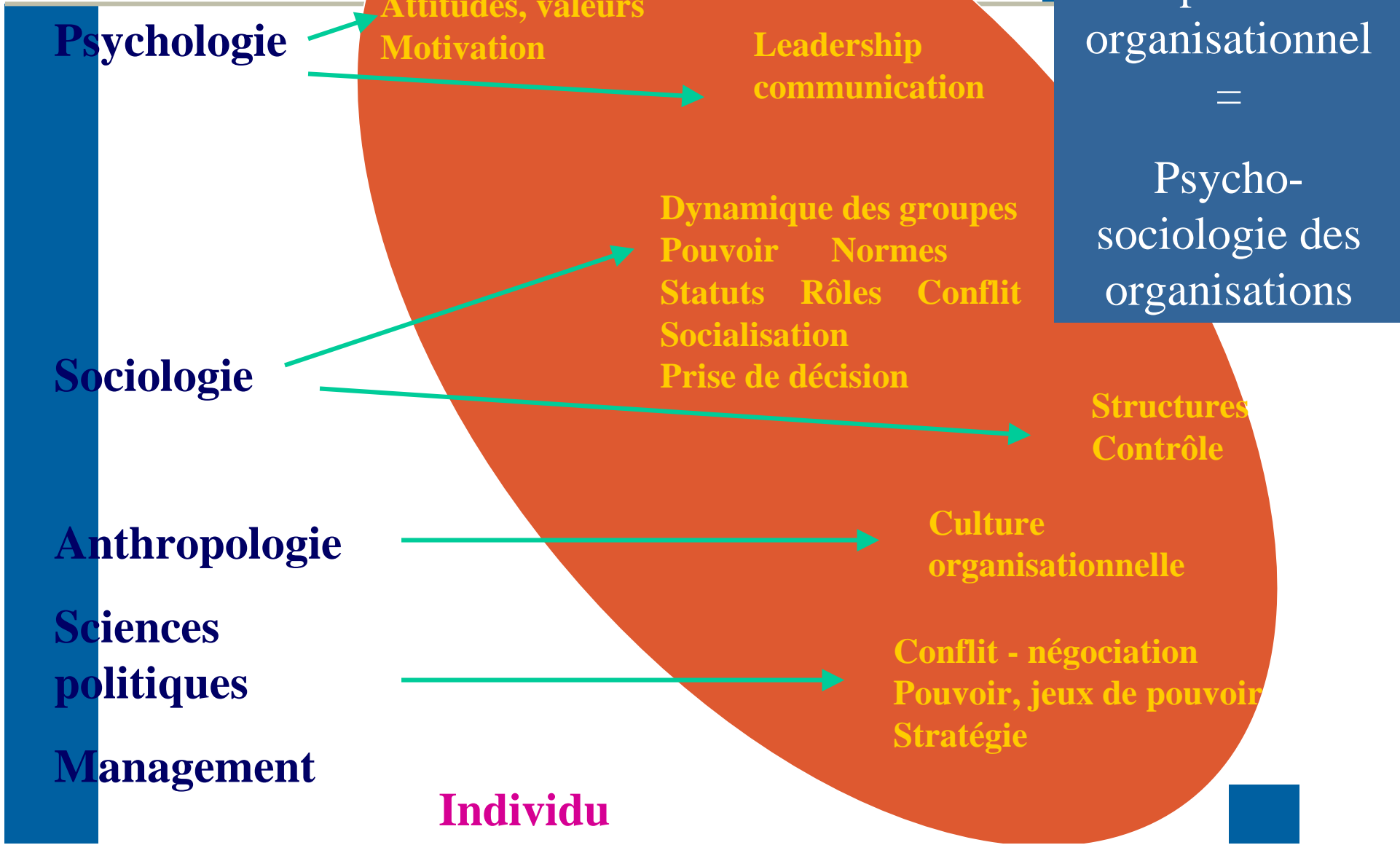
Culture
organisationnelle

**Sciences
politiques**

Conflit - négociation
Pouvoir, jeux de pouvoir
Stratégie

Management

Individu



Le contexte

- Le lieu de travail est sujet à un certain nombre d'influences parmi lesquelles :
 - ✓ la globalisation,
 - ✓ la diversité des personnes qui travaillent,
 - ✓ l'évolution de la relation d'emploi,
 - ✓ la montée en puissance du travail virtuel et
 - ✓ le développement des valeurs et de l'éthique.

La globalisation

- l'interdépendance économique sociale et culturelle des personnes partout dans le monde.
- Si la globalisation constitue un enjeu majeur pour les entreprises, leur permettant d'accéder à des marchés plus vastes, à diminuer les coûts, à accroître leur profit, il soulève aussi un certain nombre de questions à propos des conditions de travail, de l'intensification du travail et de la façon dont le management adapte son comportement.

La diversité

- prend diverses formes, par exemple
 - ✓ la diversité de race (diversité ethnique),
 - ✓ la diversité de genre,
 - ✓ la diversité de génération.
- En ce qui concerne le genre, on constate que les femmes occupent de plus en plus une place importante dans le monde du travail, mais subissent toujours des discriminations, même si celles-ci sont en voie de diminution : en 1998 en France par exemple que l'accès direct à l'emploi était de 57 % pour les femmes et de 69 % pour les hommes et en 2001 de 65 % pour les femmes et de 71 % pour les hommes, et seulement de 57 % pour les hommes issus d'une famille immigrée. Dans les années 60 la rémunération des femmes à temps complet était de 60 % de celle d'un homme ; aujourd'hui elle est de 80 % d'après une enquête du CEREQ publiée en 2005.

La diversité générationnelle

- la génération des personnes nées entre 1928 et 1943
 - ✓ faire le travail elle-même.
- La génération suivante (née entre 1943 et 1957) rebelle lyrique
 - ✓ libération des mœurs
- La génération X (née entre 1958 et 1973)
 - ✓ crise économique et morale ; parcours plus difficile ; préfère le retour à la réalité.
- La génération Y (née de 1974 à 1989),
 - ✓ l'accélération du phénomène de la mondialisation, l'émergence des nouvelles technologies,
 - ✓ génération plus indépendante, multientreprenante, en transition entre deux siècles, entre deux millénaires, entre deux appartenances géographiques (la France et l'Europe) : c'est la génération Y.

La diversité ethnique

- ostracisme dont souffrent les jeunes issus des pays situés hors de l'union européenne.
- L'exigence de la nationalité française à l'embauche fait qu'un emploi sur trois reste globalement interdit aux étrangers, en premier lieu ceux de la fonction publique.
- loi sur l'égalité des chances du 31 mars 2006, dans les entreprises de plus de 50 salariés,
 - ✓ procédure rendant les CV anonymes,
 - ✓ motiver le refus d'une candidature.
 - ✓ Les statistiques ethniques non autorisées en France : il est difficile de mesurer l'état et l'évolution de cette forme de diversité.



**La psychologie des
foules**

La foule psychologique

la facilitation sociale

la paresse sociale

La théorie béhavioriste

La psychologie sociale

La psychologie des foules

■ Pour Gustave Le Bon (1841-1931) la foule constitue :

- ✓ un abandon de la conscience individuelle de chacun
- ✓ une conscience collective.
- ✓ Dans une foule, les individus se comportent différemment que lorsqu'ils sont seuls.
- ✓ les foules sont influencées par des meneurs. Les individus pris dans la foule deviennent capables de comportements violents.
- ✓ dépersonnalisation : perte du sentiment d'être un individu unique.

■ l'unité mentale :

- ✓ la personnalité consciente s'évanouit, les sentiments et les idées de toutes les unités sont orientés dans une même direction. Il se forme une âme collective, une foule psychologique.
- ✓ Cette fusion ne se résume pas à la moyenne des qualités singulières. Il y a création de caractères nouveaux propres à la foule.

La foule psychologique

- L'apparition chez l'individu d'un sentiment de **puissance invincible** permettant de céder à des instincts (si cet individu avait été seul il aurait réfréné ses instincts).
- facilitée par l'anonymat offert par la foule,
- disparition du sentiment de responsabilité qui en découle.
- contagion mentale : l'individu sacrifie son intérêt personnel à l'intérêt collectif
- suggestibilité : la personnalité consciente s'évanouit, il perd la volonté de discernement

la facilitation sociale :

1897

- Norman Triplett en 1897 observe que la présence d'autrui peut améliorer la performance individuelle :
- des coureurs cyclistes pédalaient plus vite en présence d'autres coureurs cyclistes.
- *La présence d'autrui a une influence bénéfique sur le comportement.*
- première expérimentation en psychologie sociale.
 - ✓ analyse d'archives faites auprès de plus de 2000 coureurs de haut niveau ayant participé à des courses de 40 km.

la paresse sociale

- Max Ringelman 1883
- mène des recherches sur la force de tractions
- 8 individus sont en situation de tirer une corde soit seuls, soit en collaboration avec d'autres individus.
 - ✓ les individus ont tendance à fournir un moindre effort en présence d'autrui que lorsqu'ils sont seuls.
 - ✓ L'individu lorsqu'il est seul fournit 100% de sa force. Mais lorsque que les individus sont en plus grand nombre chacun fournit un potentiel moindre.
 - ✓ diminution constante de l'effort fourni par chacun, au fur et à mesure que la taille du groupe augmente.
- l'homme serait davantage productif pris individuellement.

La théorie béhavioriste (1920-

- postulat : **l'action de l'individu dans un milieu est déterminée par des éléments extérieurs.** (Stimuli)
- expériences célèbres de **Pavlov** sur le **conditionnement** des chiens (découverte du réflexe conditionné)
- chez le chien de laboratoire, en associant un **stimulus adéquat** (nourriture devant provoquer un réflexe de salivation) à un **stimulus non adéquat** inconditionnel (une sonnerie), on conditionne progressivement l'animal à développer un comportement sans rapport évident avec le stimulus proposé. Au bout d'un certain temps l'animal se met à saliver au seul bruit de la sonnerie.
 - ✓ Conclusion : Toute attitude est une réponse à un stimulus.
- Le stimulus est un élément mobilisant l'individu et l'amenant à agir.
 - ✓ stimulus + organisme = réaction



- Méthodes quantitatives
- Les méthodes d'observation
- La « grounded theory »
- Méthode expérimentale

Les méthodes

Méthodes quantitatives

Méthodes descriptives	Méthodes explicatives
Corrélation	Recherches de causalité
Observer, décrire un phénomène.	Expliquer, prédire un phénomène
Causalité complexe : la concomitance de A et B ne signifie pas qu'il existe une relation causale entre A et B. En psychologie sociale on utilise de préférence la méthode expérimentale ou des méthodes d'observation.	

Les méthodes d'observation

- Observer les gens dans leur cadre de vie habituelle, dans un milieu où le chercheur sera se faire le plus discret possible
 - ✓ afin de ne pas influencer le comportement des personnes observées.
- Comment chercher ?
 - ✓ Ex : lien entre attitude (ce que disent les gens) et comportement (ce que font les gens)

La « *grounded theory* »

Glaser et Strauss [1967] Strauss et Corbin [1990]

- méthode de recherche qui a pour but de développer une théorisation par itération **entre les données empiriques** et le développement de **concepts théoriques**. Le chercheur :
 - ✓ analyse ses données en procédant à un **codage**, en se posant continuellement des questions à propos des données, en écrivant des mémos
 - ✓ dessine des **diagrammes** illustrant ses conceptions tirées des données (interaction permanente entre les données, le codage et la construction des mémos.)
 - ✓ procède à des **comparaisons constantes** entre divers incidents, afin de vérifier si cette structure théorique est bien soutenue par les données.
- logiciels (ADQAO : Analyse de Données Qualitatives Assisté par Ordinateur CAQDAS : Computer Aided Qualitative Data Analysis Software).

Méthode expérimentale

- Claude Bernard (1848) : médecine expérimentale.
- Semmelweis : la fièvre puerpérale.
- Limites de l'expérimentation
 - ✓ Biais de l'expérimentateur
 - ✓ Comportement artificiel artefacts source d'erreur des enquêtes scientifiques.
 - ✓ Pour contourner cet écueil, recours à un procédé (expérimentateur et volontaire)
 - ✓ Sélection des sujets (environ 15 et origine : étudiants ou enfants)