

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

CHAPITRE 3

EXERCICE DE RÉVISION

QUESTIONS À CHOIX MULTIPLE

1. _____ est un sentiment positif ou négatif habituellement intense, mais de courte durée, concernant une personne ou une situation, alors que _____ est un sentiment négatif ou positif moins intense, mais pouvant persister un certain temps, et ne résultant généralement pas d'un stimulus contextuel particulier.
- a) Le facteur de stress ; le facteur de satisfaction
 - b) L'affect ; l'attitude
 - c) Le débordement ; le facteur modérateur
 - d) L'émotion ; l'humeur

Réponse : d

2. Quand une personne se fâche à cause d'un collègue ou d'une situation, elle manifeste _____, mais quand elle dit qu'elle a « juste une mauvaise journée », elle manifeste _____
- a) une humeur ; une émotion.
 - b) une émotion ; une humeur.
 - c) un affect ; un effet.
 - d) une dissonance ; une consonance.

Réponse : b

3. Les émotions et les humeurs, en tant que représentations de l'affect d'une personne, ont une influence sur _____
- a) les attitudes.
 - b) l'habileté.

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- c) l'aptitude.
- d) l'intelligence.

Réponse : a

4. Une personne qui se montre empathique, comprend les émotions des autres et utilise ces compétences pour consolider ses rapports avec eux possède la composante de l'intelligence émotionnelle qu'on appelle _____
- a) la conscience de soi.
 - b) la contagion des émotions.
 - c) la gestion des relations.
 - d) la conscience sociale.

Réponse : d

5. La composante _____ d'une attitude est la croyance d'une personne en quelque chose, alors que la composante _____ est le sentiment positif ou négatif à cet égard.
- a) cognitive ; affective
 - b) émotionnelle ; affective
 - c) cognitive ; thymique
 - d) comportementale ; thymique

Réponse : a

6. _____ décrit le malaise qu'une personne ressent lorsque son comportement n'est pas en phase avec son attitude.
- a) L'aliénation
 - b) La dissonance cognitive
 - c) L'insatisfaction professionnelle
 - d) Le déséquilibre entre la vie privée et la vie professionnelle

Réponse : b

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

7. Selon la théorie des événements affectifs, les réactions émotionnelles d'une personne à des événements professionnels et à l'environnement de travail ainsi que ses prédispositions personnelles ont une incidence sur _____
- a) sa satisfaction professionnelle et son rendement.
 - b) son travail émotionnel.
 - c) son intelligence émotionnelle.
 - d) la contagion émotionnelle.

Réponse : a

8. On appelle _____ la tendance à manifester au travail des sentiments correspondant à l'humeur des collègues et des patrons.
- a) dissonance émotionnelle
 - b) travail émotionnel
 - c) contagion de l'humeur
 - d) stabilité émotionnelle

Réponse : c

9. Lorsqu'un agent de bord exprime, dans ses interactions avec les passagers, les émotions que sa compagnie aérienne attend de lui, il donne un exemple _____
- a) de travail émotionnel.
 - b) de contagion émotionnelle.
 - c) de dévouement professionnel.
 - d) d'affect négatif.

Réponse : a

10. On dit d'une personne qui se porte toujours volontaire pour faire du travail supplémentaire ou qui aide un collègue que _____ est fort(e).
- a) son travail émotionnel
 - b) son affect

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- c) son intelligence émotionnelle
- d) son attachement à l'organisation

Réponse : d

- 11.** La principale différence entre l'investissement professionnel et _____ est que le premier exprime une attitude envers l'emploi et que le ou la deuxième exprime une attitude envers l'organisation.
- a) l'attachement à l'organisation
 - b) l'engagement de l'employé
 - c) la satisfaction professionnelle
 - d) la dissonance cognitive

Réponse : a

- 12.** On sait que le degré de satisfaction professionnelle est un bon prédicteur _____
- a) du jeu en profondeur.
 - b) de l'intelligence émotionnelle.
 - c) de la dissonance cognitive.
 - d) du taux d'absentéisme.

Réponse : d

- 13.** La meilleure conclusion qu'on puisse tirer à propos de la satisfaction professionnelle dans le marché du travail d'aujourd'hui est _____
- a) qu'elle est une question sans importance.
 - b) que la seule préoccupation réelle est la rémunération.
 - c) qu'elle suit une forte tendance à la hausse.
 - d) qu'une minorité de gens sont engagés sur le plan professionnel.

Réponse : d

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

14. Quel énoncé à propos du lien entre la satisfaction professionnelle et le rendement reflète probablement le mieux les résultats des recherches ?
- a) Un travailleur heureux sera productif.
 - b) Un travailleur productif sera heureux.
 - c) Un travailleur productif et adéquatement récompensé sera heureux.
 - d) Un travailleur insuffisamment récompensé sera heureux.

Réponse : c

15. À quoi fait référence l'expression « attribution adéquate » lorsqu'il est question des récompenses et de leur influence possible sur la satisfaction et sur le rendement ?
- a) Les récompenses sont très valorisées.
 - b) Les récompenses sont fréquentes.
 - c) Les récompenses sont proportionnelles au rendement.
 - d) Les récompenses sont uniquement fonction de l'ancienneté.

Réponse : c

QUESTIONS À RÉPONSE BRÈVE

16. Quelles sont les principales différences entre les émotions et l'humeur à titre d'affects personnels ?

Réponse

Les émotions et les humeurs font partie de l'affect, gamme de sentiments qu'on éprouve dans les diverses circonstances de la vie. Une émotion est un sentiment vif, positif ou négatif, envers une personne ou un objet. Habituellement, une émotion est intense et de courte durée, et toujours associée à une source, c'est-à-dire à une personne ou à un objet qui détermine ce que l'on ressent à un moment précis. C'est, par exemple, le sentiment d'exaltation qu'un étudiant éprouve quand son enseignant le félicite. L'humeur est un sentiment, positif ou négatif, ou un état d'esprit plus général qui persiste pendant un certain temps. On peut, par exemple, se lever le

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

matin du pied gauche et être grincheux toute la journée. Pour étoffer la réponse à cette question, on se reportera à la figure 3.2.

- 17.** Nommez et décrivez les trois composantes d'une attitude, et donnez-en des exemples.

Réponse

Les attitudes ont des composantes affectives, cognitives et comportementales.

Exemple de composante cognitive :

« Je pense qu'une spécialisation en gestion me sera très utile dans ma carrière. »

Exemple de composante affective :

« Je suis vraiment content de suivre ce cours de comportement organisationnel. »

Exemple de composante comportementale (prenant la forme d'une intention) :

« Je vais beaucoup étudier pour obtenir un A à ce cours. »

La composante cognitive influe sur la composante affective, laquelle influe à son tour sur le comportement envisagé. Mais le comportement n'est rien de plus qu'une intention. Comme on le sait, il peut se passer bien choses au cours d'un semestre, et un étudiant spécialisé en gestion et aimant son cours de comportement organisationnel, même bien intentionné, peut ne pas étudier suffisamment pour obtenir un A.

- 18.** Indiquez les cinq aspects ou composantes de la satisfaction professionnelle et expliquez brièvement leur importance.

Réponse

Les cinq aspects de la satisfaction professionnelle sont : (1) le travail proprement dit, soit les responsabilités, l'intérêt et l'épanouissement personnel ; (2) la qualité de l'encadrement, soit le soutien technique et social ; (3) les relations avec les collègues, soit un environnement de travail harmonieux et respectueux ; (4) les possibilités de promotion, c'est-à-dire l'avancement professionnel ; (5) le salaire, c'est-à-dire un salaire adéquat et la perception d'un traitement équitable. Bien qu'ils

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

se présentent différemment d'une personne à l'autre ou selon le contexte, on peut considérer que ces cinq aspects ont, en général, la même importance.

- 19.** Pourquoi est-il important que les gestionnaires comprennent la notion de dissonance cognitive ?

Réponse

Il y a dissonance cognitive lorsque l'attitude d'une personne ne concorde pas avec son comportement. Une telle divergence peut entraîner trois types de réactions : un changement dans l'attitude, un changement de comportement ou la recherche de moyens permettant de justifier la dissonance. Le degré de maîtrise qu'une personne a d'une situation et l'ampleur de la récompense qu'elle pense obtenir ont tendance à déterminer comment elle réagira à la dissonance cognitive.

QUESTION À DÉVELOPPEMENT

- 20.** Votre patronne a affiché sur sa porte le message suivant : « Un travailleur satisfait est un travailleur à haut rendement. » En le pointant et en plaisantant à moitié, elle vous dit : « Vous qui êtes frais émoulu de l'université, diplômé en administration des affaires, croyez-vous que j'ai raison ou que j'ai tort ? » Que lui répondez-vous ?

Réponse

Pour répondre à cette question, on doit réfléchir au lien qui existe entre la satisfaction et le rendement, dont il a été question dans ce chapitre. La satisfaction détermine-t-elle le rendement ? Il semblerait que la satisfaction ne puisse garantir à elle seule un haut rendement. Si un employé satisfait restera vraisemblablement dans la même entreprise et fera preuve d'assiduité, il gardera un rendement incertain. Dans le modèle intégré de la motivation, le rendement ne dépend pas seulement de la motivation et de l'effort, mais aussi des caractéristiques de la personne et du soutien que lui offre l'organisation. Un employeur ne devrait donc pas se limiter au seul objectif de rendre ses employés satisfaits pour qu'ils fournissent un rendement élevé. Il devrait en plus veiller à ce que les récompenses

COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

pour un bon rendement soient satisfaisantes, et à ce que les employés satisfaits aient les compétences nécessaires, bénéficient d'une formation appropriée et reçoivent tout le soutien dont ils ont besoin pour atteindre un rendement élevé dans leur travail. Il est risqué de supposer que la satisfaction détermine toujours à elle seule un haut rendement. On laisse ainsi de côté un grand nombre de facteurs importants, dont il est question dans l'étude menée sur la satisfaction des groupes au fil du temps.