

# Chapitre 1

## Les fonctionnements individuels dans l'organisation

Chaque individu possède des caractéristiques propres qui influencent la façon dont il se comporte au sein d'une organisation.

### 1. Les facteurs d'influence du fonctionnement individuel

#### A. La personnalité

La personnalité est composée d'un ensemble de caractéristiques propres à chaque individu. Elle se traduit par des façons habituelles et persistantes d'agir, de percevoir son environnement et sa propre personne. Une partie des comportements des individus peut s'expliquer par les traits de personnalité.

Une typologie simplifiée des types de personnalité permet de décoder l'influence de la personnalité sur le fonctionnement individuel. On peut ainsi distinguer des personnalités opposées :

Traits de personnalités	Définitions
Introversiion Extraversiion	→ L'introverti se replie sur lui-même, peut manquer de confiance. → L'extraverti éprouve du plaisir, est tourné vers l'autre.
Logique Affectif	→ Une personne logique est une personne rationnelle et méthodique. Elle fait appel à sa raison. → L'affectif réagit en fonction de ses émotions.
Stabilité Instabilité	→ Un individu stable est un individu d'humeur égale. Il semble équilibré. → Un individu instable peut avoir une humeur changeante selon les circonstances.
Autonomie Soumission	→ Une personne autonome décide de ses agissements de manière indépendante. → Une personne soumise est plutôt dépendante et obéissante.

#### B. Les émotions

On distingue six émotions de base : la peur, la joie, le dégoût, la colère, la surprise et la tristesse.

L'émotion est une réaction rapide, temporaire, involontaire, liée à un événement particulier. Elle peut se manifester par divers troubles physiologiques ou mentaux plus ou moins visibles (rougeurs, tremblements, oublis...).

L'intensité d'une émotion varie en fonction de la personnalité et du contexte dans lequel elle survient.

Les émotions de base		
Émotions	Définition	Traduction comportementale
La joie	Émotion associée à un événement positif. Elle donne l'impression de faire des progrès raisonnables vers un but qui tient à cœur.	Sentiment passager qui apporte du bonheur, de la gaieté.
La tristesse	Émotion qui survient lorsque l'on constate une perte.	État d'inaction dans lequel une personne abandonne l'idée de lutter.
La colère	Elle survient face à une situation jugée dévalorisante ou menaçante pour soi.	Elle peut avoir un effet bénéfique lorsqu'elle motive une personne à développer des habiletés dont elle a besoin pour prouver qu'elle a raison.
La peur	Émotion qui apparaît face à une situation de danger.	Mise en place d'une protection visant à mieux gérer cette émotion.
Le dégoût	Sentiment d'aversion, de répulsion.	Refus par rapport à nos valeurs.
La surprise	État de quelqu'un qui est frappé par quelque chose d'inattendu.	Absence de réaction pour gérer ce qui est inattendu.

## **C. La perception**

### **1. Définition**

La perception est un processus de sélection, d'organisation et d'interprétation des informations collectées par les sens (la vue, l'ouïe, l'odorat, le toucher et le goût). L'expérience de l'individu modifie son champ de perception.

Exemple : un jeune enfant n'a pas la même perception du danger qu'un adulte.

### **2. Le processus de perception**

Il comporte plusieurs étapes :

– la sensation : les sens réagissent aux stimuli et collectent ainsi des informations du monde extérieur ;

Exemple : j'écoute distraitement les propos sans grand intérêt échangés dans une réunion.

– l'attention : c'est la concentration mentale portée par l'individu sur un objet déterminé ;

Exemple : soudain, un collègue prend la parole de façon extrêmement agressive.

– la compréhension : l'information est classée et interprétée par le cerveau ;

Exemple : j'essaie de trouver les raisons de cette agression subite et je me souviens que l'intervenant est coutumier du fait.

– la mémorisation : l'information est conservée ou oubliée selon l'importance du stimulus.

Exemple : je me propose de lui dire ultérieurement, en tête-à-tête, que son comportement suscite le rejet des autres collègues.

## **2. Le lien entre attitude et comportement**

### **A. L'attitude**

C'est la position qu'adopte un individu dans une situation donnée. Elle résulte des influences reçues de son milieu social, son éducation, son expérience personnelle, qui le prédisposent à adopter un comportement particulier ou à porter un jugement.

#### **1. Les caractéristiques de l'attitude**

Les attitudes sont acquises par l'individu. Elles se développent et évoluent au cours de sa socialisation.

Les attitudes sont plus ou moins durables et peuvent changer en fonction du vécu.

L'attitude établit une relation entre un individu et un « objet » (valeur, idée, situation, personne). Cette relation peut varier d'une position « très favorable » à une position « très défavorable », avec toutes les nuances intermédiaires.

#### **2. Les composantes de l'attitude**

La composante affective : l'attitude repose sur des émotions, des sentiments (affects).

La composante cognitive : l'attitude repose sur l'ensemble des connaissances dont dispose l'individu à propos de l'« objet » sur lequel il se positionne.

La composante conative ou comportementale : c'est l'intention de comportement évoqué par l'individu à l'égard de l'« objet » dont il parle.

### **B. Le comportement**

C'est une façon d'agir que les autres peuvent observer. De ce fait, ce n'est pas l'attitude qui est généralement perçue, mais le comportement qui en découle.

### **C. Le lien attitude-comportement**

La plupart du temps, il y a cohérence entre attitude et comportement ; le comportement est alors le reflet conforme d'une attitude ; on parle de « consonance ». Cependant, l'individu peut adopter un comportement contraire à son attitude ; on parle alors de « dissonance ».