

Présentation

Les rubriques **Observer, Analyser et Conceptualiser** placent l'élève au cœur de la formation.

Les mots en bleu sont les mots-clés que l'élève doit retenir. Ils sont tous récapitulés en début de chapitre et dans l'index.


CHAPITRE 1

Quelle est la fonction des groupes dans une organisation ?

I. Comment repère-t-on un groupe ?

A> Qu'est-ce qu'un groupe ?

OBSERVER
Soit la photo suivante :



ANALYSER

- Lorsque plusieurs personnes sont ensemble, que constituent-elles ?
- Selon vous, les personnes de la photo ci-dessus se connaissent-elles ? Justifiez votre réponse :
- À quel endroit ces personnes semblent-elles être rassemblées ?

CONCEPTUALISER

Le groupe, dans une organisation, est un ensemble d'individus qui interagissent entre eux pour réaliser des tâches ou atteindre un objectif.
Il y a interaction entre les individus lorsque le comportement d'un ou plusieurs personnes modifie le comportement d'une ou plusieurs autres personnes.

Dans la photo ci-dessus, qui modifie, peut-être, le comportement des autres membres de groupe ?

Quelles sont les notions du programme à construire ?
Définitions :
• groupe,
• interactions,
• normes,
• sentiment d'appartenance.
Typologie :
• distinction groupe restreint / organisation ; groupe formel / groupe informel.
Caractéristiques :
• taille du groupe,
• statuts et rôles de ses membres.
Fonctions :
• production, faciliter la communication, réguler les conflits.

À quelles questions cette leçon répondra-t-elle ?

- Comment repère-t-on un groupe ?
- Comment classer les groupes d'individus au sein d'une organisation ?
- Les membres d'un groupe ont-ils des statuts différents ?
- Quel est le rôle d'un groupe au sein d'une organisation ?

Quels sont les mots-clés de cette leçon ?
Conflit - groupe - groupe formel, informel - groupe formel permanent et temporaire - groupe restreint - groupe social - interaction - norme - norme officielle, officielle, de procédure - production - réguler les conflits - rôle - rôle normatif - sentiment d'appartenance - statut.

Dès l'ouverture du chapitre, l'élève visualise les notions du programme abordées, le plan du chapitre, ainsi que les mots-clés à retenir.


Le cours est jalonné d'applications afin de vérifier l'assimilation des connaissances.

La partie **Ai-je bien compris le contenu de la leçon ?** permet de clore le cours en vérifiant l'acquisition des connaissances par l'élève.

EST-IL FACILE DE COMMUNIQUER AU SEIN D'UN GROUPE ? < Chap. 8


applications de Synthèse

4. Quel est le climat ?
Soit la photo suivante :



1 Rappeler ce qu'est un climat relationnel :
2 Qualifiez le climat relationnel existant, en apparence, entre les personnages de la photo ci-contre. Justifiez votre réponse :

5. Sont-ils conformistes ?
Soit la photo suivante :



1 Rappeler ce qu'est le conformisme :
2 Les personnes de la photo ci-contre sont-elles conformistes ? Justifiez votre réponse :

6. On démissionne.
Vous êtes directeur de la production dans l'entreprise Le ciment européen située à Villeurbanne près de Lyon. Vous devez annoncer au personnel de l'usine que celle-ci va fermer et réouvrir à Givors à 30 km du premier site.

1 Imaginez la liste des questions et des critiques que va susciter cette décision de la part du personnel de l'usine puis les arguments que vous allez avancer pour étayer vos réponses :

2 Les réponses que vous allez apporter sont-elles de nature argumentaire ou manipulatoire ?

QU'EST-CE QUE LA DYNAMIQUE DE GROUPE ? < Chap. 2

Quels sont les leadership ?
Recherchez, dans la société française ou dans le monde, des exemples de personnes exerçant un :

« Leadership »	« Leadership de droit »	« Leadership de fait »
----------------	-------------------------	------------------------

Ai-je bien compris le contenu de la leçon ?

- Qu'est-ce que la « dynamique de groupe » ?
- À quelles conditions un groupe est-il cohérent ?
- Qu'est-ce qu'un « facteur socio-affectif » ?
- De quelles manières une décision peut-elle être prise ?

5> Complétez le tableau suivant :

Modus de décision	Avantages	Inconvénients
Règle de l'autorité		
Règle de la minorité		
Règle de l'unanimité		
Règle de l'absence de réaction		

6> Qu'est-ce que le « leadership » ?

7> Quel est le lien entre le « leadership » et la dynamique du groupe ?

8> Quelle est la différence entre le « leadership de droit » et le « leadership de fait » ? Lequel est préférable dans notre société actuelle ? Pourquoi ?

9> Qu'est-ce qu'un leadership :

Autitaire ?	Participatif ?	Laisser-faire ?

Que dois-je retenir de la leçon pour le prochain devoir ?
• Synthétisez, sur une fiche de bristol, la leçon que vous venez d'étudier.

L'élève est invité à faire une synthèse personnelle du chapitre.

Chaque chapitre se termine par une ou plusieurs application(s) de synthèse(s).

Sommaire

Partie A > Comment fonctionnent les groupes humains ?

Chapitre 1 > Quelle est la fonction des groupes dans une organisation ?	9
Application de synthèse	19
Suis-je pro dans mes études ?	20
Chapitre 2 > Qu'est-ce que la dynamique de groupe ?	21
Applications de synthèse	28
Suis-je prêt pour l'étude de cas du bac ?	31
Que vais-je faire après le bac ?	33

Partie B > La communication facilite-t-elle la vie des organisations ?

Chapitre 3 > Comment les organisations structurent-elles leur communication ?	37
Application de synthèse	46
Suis-je pro dans mes études ?	48
Chapitre 4 > Qu'est-ce qu'un document ?	49
Applications de synthèse	59
Suis-je pro dans mes études ?	62
Chapitre 5 > La gestion électronique des documents facilite-t-elle la communication des organisations ?	63
Suis-je pro dans mes études ?	75
Application de synthèse	76
Chapitre 6 > Les moteurs de recherche exploitent-ils l'indexation des documents ?	77
Suis-je pro dans mes études ?	84
Applications de synthèse	85
Chapitre 7 > Un site Internet contribue-t-il à la communication de l'organisation ?	87
Applications de synthèse	99
Suis-je pro dans mes études ?	100
Chapitre 8 > Est-il facile de communiquer au sein d'un groupe ?	101
Suis-je pro dans mes études ?	110
Applications de synthèse	111
Chapitre 9 > Les réunions permettent-elles d'éviter les conflits ?	113
Suis-je pro dans mes études ?	126
Applications de synthèse	127
Suis-je prêt pour l'étude de cas du bac ?	129
Que vais-je faire après le bac ?	133

Partie C > Qu'est-ce que la gestion des ressources humaines ?

Chapitre 10> Pourquoi parle-t-on de gestion des ressources humaines ?	137
Suis-je pro dans mes études ?	143
Applications de synthèse	144
Chapitre 11> Comment recrute-t-on un salarié ?	145
Suis-je pro dans mes études ?	159
Applications de synthèse	160
Chapitre 12> Comment se gère l'évolution professionnelle des salariés ?	163
Applications de synthèse	172
Suis-je pro dans mes études ?	174
Chapitre 13> Pour quelles raisons un salarié quitte-t-il son organisation ?	175
Suis-je pro dans mes études ?	186
Applications de synthèse	187
Chapitre 14> De quoi dépendent les conditions de travail ?	189
Suis-je pro dans mes études ?	200
Applications de synthèse	201
Chapitre 15> L'aménagement du temps de travail permet-il de concilier la vie professionnelle et privée des salariés ?	205
Suis-je pro dans mes études ?	210
Applications de synthèse	211
Chapitre 16> Peut-on prévenir les accidents du travail ?	213
Applications de synthèse	217
Suis-je pro dans mes études ?	218
Chapitre 17> Peut-on mesurer la gestion sociale d'une organisation ?	219
Suis-je pro dans mes études ?	223
Application de synthèse	224
Suis-je prêt pour l'étude de cas du bac ?	225
Que vais-je faire après le bac ?	231

Partie D > À quelles conditions une organisation est-elle performante ?

Chapitre 18> L'organisation de l'activité des groupes d'individus favorise-t-elle la performance collective ?	235
Applications de synthèse	240
Chapitre 19> Les processus favorisent-ils les performances des organisations ?	236
Application de synthèse	253
Chapitre 20> Le travail coopératif rend-il plus efficace l'organisation ?	255
Suis-je prêt pour l'étude de cas du bac ?	265

Études de cas de synthèse globales	267
---	------------

Index	279
--------------------	------------

Est-il facile de communiquer au sein d'un groupe ?

I. La communication permet-elle d'influencer les individus ?

A> Qu'est-ce qu'un climat relationnel ?

OBSERVER

Soit la photo suivante :



ANALYSER

1 Dans quel contexte (familial, amical, professionnel...) se trouvent ces personnes ? Justifiez votre réponse :

.....

.....

.....

2 Qualifiez les relations entre ces personnes. Justifiez votre réponse :

.....

.....

.....

CONCEPTUALISER

Le **climat relationnel** désigne le contexte psychologique dans lequel s'exercent les relations entre les individus au sein d'un groupe.

Dans la photo ci-dessus, une des personnes semble raconter un fait amusant à ses partenaires. Ceux-ci l'écoutent de manière détendue. Le climat relationnel de ce groupe semble positif : on peut parler de convivialité (liens chaleureux), d'échange entre les membres de ce groupe.

■ Quelles sont les notions du programme à construire ?

Phénomènes d'influence au sein des groupes restreints :

- Climat relationnel,
- Convivialité, échange,
- Conformisme,
- Minorité active.

Techniques de communication de groupe :

- Communication raisonnée, facilitante
- Écoute active
- Argumentation dans la communication :
 - affirmation,
 - discussion,
 - opinions/faits,
 - preuves,
 - modes d'argumentation,
 - distinction argumentation/manipulation.
- Créativité
 - associations d'idées,
 - remue-méninges.

■ À quelles questions répondra cette leçon ?

- I. La communication permet-elle d'influencer les individus ?
- II. A-t-on besoin de techniques pour bien communiquer ?
- III. Existe-t-il des techniques pour faire évoluer un groupe ?

■ Quels sont les mots-clés de cette leçon ?

Amalgame • argumenter • argument d'autorité, de communauté, de cadrage, d'analogie • argumentation • association d'idées • climat relationnel • communication raisonnée • conformisme • créativité de groupe • écoute active • empathie • habitude mentale • influence • malentendu • manipulation • minorité active • quiproquo • reformulation • remue-méninges • routine • sclérose • silence • type de question.

II. A-t-on besoin de techniques pour bien communiquer ?

La communication est souvent faussée par des **quiproquos**, des **malentendus**, des **ambiguïtés**, des émotions trop fortes.

Des techniques comme l'**écoute active**, l'**argumentation**, la **stimulation**, la **créativité** permettent d'avoir une **communication raisonnée**. Celle-ci améliore la communication au sein du groupe et son efficacité.

A> Quels sont les obstacles à une bonne communication ?

On recense de nombreux obstacles qui entravent la communication.

1> L'écoute défectueuse

OBSERVER

Soit la photo suivante :

ANALYSER

1 Quel est le problème ?

.....

.....

2 Quelles peuvent être les causes ?

.....

.....

3 Quelles en sont les conséquences pour l'organisation ?

.....

.....

CONCEPTUALISER

Une **mauvaise écoute** ou une mauvaise formulation de la demande peut conduire à une perte de temps, à la non réalisation d'objectif.

2> Quiproquos, malentendus, ambiguïtés

OBSERVER

Soit la photo suivante :

ANALYSER

1 Quelle est la situation ?

.....

.....

2 Quelle en est la cause ?

.....

.....

3 Quelles sont les conséquences pour l'organisation ?

.....

.....

CONCEPTUALISER

La communication est également faussée par des **quiproquos**, des **malentendus**, des **ambiguïtés**. Il y a « quiproquo » lorsqu'il y a une erreur sur une chose ou une personne. Les conséquences peuvent en être importantes : tensions relationnelles, perte de temps...



B> Qu'est-ce que l'écoute active ?

OBSERVER

Soit le dialogue suivant :

.....

Vanessa Yapi et Antoine Barat, deux employés de la direction commerciale de l'entreprise Pub'Europe discutent, en prenant un café, devant le distributeur de boissons :

« Antoine : Tu en fais une tête ce matin, Vanessa !

Vanessa : Mon chef m'énerve !

Antoine : Il te refuse une augmentation ?

Vanessa : Non, pas du tout !

Antoine : Alors, quel est le problème ?

Vanessa : Le lancement de la nouvelle campagne publicitaire...

Antoine : Oui, pour SFR... n'est-ce pas ?

Vanessa : Eh bien, c'est moi qui ait fait tout le travail.

Antoine : N'es-tu pas payée pour cela, chère Vanessa ?

Vanessa : Oui, mais tout de même...

Antoine : Tout de même quoi ?

Vanessa : Lors de la réunion, hier soir, avec le directeur général il a monopolisé la parole, exploité mon travail comme si c'était lui qui l'avait fait.

Antoine : Si je comprends bien, pendant la réunion, tu n'as pas pu intervenir ?

Vanessa : Oui, tout à fait !

Antoine : Lui en as-tu parlé ?

Vanessa : ...Parlé de quoi ?

Antoine : ...Que tu n'étais pas contente...

Vanessa : Je ne suis qu'un pion pour lui. Ce que je ressens, il s'en fiche !

Antoine : Dans ce genre de situation, tu as trois solutions : bouder, dialoguer avec lui ou changer de service. Quelle solution préfères-tu ?

Vanessa : Je n'en sais rien ! »

Lors d'une conversation, différents **types de questions** peuvent être formulés :

Question fermée (QF)	Une question est fermée lorsque l'auteur de la question guide la réponse de son interlocuteur. « Préférez-vous que l'on se rencontre mardi ou mercredi ? » est un exemple de question fermée. Il y a des questions fermées à réponse unique (QFRU) (mardi ou mercredi) et des questions fermées à réponse multiple (QFRM) « Préférez-vous qu'on se rencontre dans la matinée ? ». La réponse peut être 9 h, 10 h, 11 h...
Question ouverte (QO)	Une question est ouverte lorsque l'interlocuteur n'est pas guidé dans sa réponse. « Quand souhaitez-vous que nous nous rencontrions ? » est une question ouverte. L'interlocuteur a le libre choix de la réponse.
Question miroir (QM)	Elle a pour fonction d'inviter l'interlocuteur à s'expliquer plus clairement. « Client : La livraison de ma commande est très en retard; Vendeur : Très en retard ? ».
Question de précision (QDP)	Une question est de précision lorsque l'émetteur de la question demande un complément d'information. « Nous nous voyons donc mardi, mais à quel endroit ? » est une question de précision.

Dans une conversation, il peut y avoir aussi :

- des **silences** porteurs de sens révélant la perplexité, l'approbation, la désapprobation...
- des **reformulations**. Une personne reprend un élément de la conversation et la reformule sous forme de question. « Donc, nous nous rencontrons mardi, à 9 heures, dans vos locaux, n'est-ce pas ? » est un exemple de reformulation.

applications de Synthèse

1 application Quel est le climat ?

Soit la photo suivante :



1 Rappelez ce qu'est un climat relationnel :

.....

2 Qualifiez le climat relationnel existant, en apparence, entre les personnages de la photo ci-contre. Justifiez votre réponse :

.....

2 application Sont-ils conformistes ?

Soit la photo suivante :

1 Rappelez ce qu'est le conformisme :

.....

2 Les personnes de la photo ci-contre sont-elles conformistes ? Justifiez votre réponse :

.....



3 application On déménage

Vous êtes directeur de la production dans l'entreprise **Le ciment européen** située à Villeurbanne près de Lyon. Vous devez annoncer au personnel de l'usine que celle-ci va fermer et réouvrir à Givors à 30 km du premier site.

1 Imaginez la liste des questions et des critiques que va susciter cette décision de la part du personnel de l'usine puis les arguments que vous allez avancer pour étayer vos réponses :

.....

2 Les réponses que vous allez apporter sont-elles de nature argumentaire ou manipulateur ?

.....
