## Types de conflits

**Personnel :** l’individu fait face à des directives contradictoires.

**Intra personnel :** l’individu fait face à un dilemme, à un choix difficile.

**Interpersonnel :** un différend apparaît entre deux individus après un malentendu, un conflit d’intérêts ou un conflit de personnalités.

**Entre un individu et un groupe :** une opposition apparaît entre un individu et son groupe d’appartenance concernant ses normes de conduite.

**Intergroupe :** une opposition apparaît entre des unités organisationnelles.

## Causes des conflits

L’incompatibilité des objectifs

La rareté des ressources : manque d’argent

La divergence des valeurs ou des croyances

Des personnalités ou des attitudes différentes

Les lacunes dans le processus organisationnel

Une politique de rémunération mal planifiée : motivation de l’argent dans la société

Le manque de temps

Le non-désir de communiquer

## Conditions favorisant la résolution de conflit

L’absence de contrainte de temps : plus de temps pour bien effectuer la tâche

La définition claire des pouvoirs : l’organisation défini clairement la structure hiérarchique

L’appui par la structure organisationnelle : Faciliter la résolution de problèmes

Les communications ouvertes :

## Les procédés de résolution de conflits

Les procédés **structuraux**: ils agissent sur les relations formelles au sein de l’entreprise

* Clarifier les rôles et les responsabilités de chacun
* Améliorer la communication pour clarifier, préciser, éclairer.
* Transformer la culture organisationnelle en modifiant les valeurs et les croyances.

Les procédés **relationnels** : ils balisent les interactions entre les individus en opposition.

* La neutralité de tous
* Les attitudes de chacun
* La vulnérabilité de parties impliquées
* Les éléments rassembleurs

## Les méthodes de résolution de conflits

**L’évitement**: le gestionnaire ne s’implique pas, il n’impose pas son autorité, il « fait l’autruche ».

**La conciliation**: le gestionnaire cherche l’harmonie et met l’accent sur les éléments qui réunissent les parties.

**Le compromis**: le gestionnaire cherche une solution satisfaisante pour tous.

**La contrainte**: le gestionnaire impose une solution aux parties.

**La collaboration**: les parties coopèrent pour trouver une solution satisfaisante pour tous.

#### Figure 8.3

# Chapitre 9 : Motiver les employés

*Une démarche pratique*

PODC

Direction : aka Leadership

## La motivation

La motivation est un ensemble de facteurs qui dynamise et oriente le comportement d’un individu vers un but.

* La motivation pousse les gens à agir.
* Elle est propre à l’individu et dépend de lui et de son environnement.
* Elle permet de combler un «besoin» (**pulsion**, intérêt, désir, souhait, utilité, valeur).

Le gestionnaire doit orienter les actions vers les objectifs de l’entreprise.

#### Figure 9.1

## Mobilisation

La mobilisation est l’ensemble des actions posées par un gestionnaire envers un groupe d’employés permettant d’améliorer leur bien-être collectif comme :

* Aider les autres à devenir meilleurs;
* Coopérer et coordonner son travail avec celui des autres.

## Facteurs de motivation

**Le respect des différences individuelles**: Se soucier du bien être des employés en harmonisant les pratiques organisationnelle et les tâches.

**L’harmonisation des différences**: Se soucier du bien-être des employés en harmonisant les pratiques oganisationelles

// A complèter pcq le prof est fucking con

#### Figure 9.2

## Les théories de la motivation

1. Les premières théories :
   1. **L’école classique** (Taylor) salaire à la pièce
   2. **L’école des relations humaines** (Mayo) motivation au sein des groupes de travail, environnement social
2. Les théories axées sur le contenu :
   1. **La hiérarchisation des besoins** (Maslow) :
   2. **Les deux facteurs** (Herzberg)
   3. **L’accommodement** (McClelland)
   4. **Le modèle basé sur l’enrichissement des tâches** (Hackman et Oldham)

#### Tableau 9.1

## Les premières théories

**L’école classique** :

Motivation liée aux récompenses extrinsèques. Rémunération à la pièce, normes de rendement et primes.

**L’école des relations humaines**

Bla bla bla same old shit

## Théories axées sur le contenu

**Théorie de la hiérarchie des besoins :**

Classement des cinq besoins humains (subordonnées les uns aux autres) : physiologique, sécurité, appartenance, estime et réalisation de soi. L’individu ayant comblé un besoin s’intéressera à l’échelon suivant.

**Théorie des deux facteurs** :

Certains élément ont un effet positif sur la motivation d’un employé, d’autres ont un effet négatif et créent de l’insatisfaction.