Le groupe

Un groupe : 2 personnes ou + qui ont le même objectif.

Différents types de groupe :

* Le groupe formel : déterminé par l’organisation
* Le groupe informel : pour un besoin de contact
* Le groupe hiérarchique : avec un responsable désigné
* Le groupe de travail : sur une tâche, un projet
* Le groupe d’intérêt : concerné par un objectif
* Le groupe d’affinité : partager un ou plusieurs points communs

Pourquoi un groupe ? pour : la sécurité, le statut, l’estime de soi, l’appartenance, le pouvoir, la réalisation d’objectifs.

La dynamique des groupes

1. L’évolution d’un groupe

Etape 1 la formation : sentiment d’incertitude

Etape 2 l’agitation : début des conflits

Etape 3 la cohésion : normalisation du groupe

Etape 4 la performance : le groupe travaille

Etape 5 la dissolution : le groupe prépare sa fin

1. Caractéristiques d’un groupe
2. La taille

4/5 : + rapide

7 : + actif

+ de 7 : recherche de solutions

Préférer un groupe impair (pour les décisions)

1. Les rôles des participants

Identité de rôle : attitudes et comportements attendus d’un groupe

Perception du groupe : idée qu’on se fait du rôle et de soi-même

Attente de rôle : idée qu’on se fait du rôle de l’autre

Conflit de rôle ou acceptation

1. Normes

Par critères explicites et implicites

Catégories de normes : performance, apparence (vêtements, comportement), attribution des ressources (salaire, poste, équipement)

Conformité : on s’aligne sur les normes du groupe

1. Statut

Donne le prestige

Caractéristiques liées au pouvoir ou à la valeur dans le groupe

Si le statut est important : personne résiste à la conformité, est + sûre d’elle, prend la parole, est – critiquée mais peut inhiber la créativité.

Le statut est différent selon les cultures : la Chine et la France aime le statut, en Asie, le statut est lié à la situation familiale, en GB le rang social et familial augmente le statut

1. Cohésion

Pour l’améliorer : réduire la taille, objectifs communs à renforcer, + de temps ensemble, rehausser le statut, stimuler la compétition avec un autre groupe, récompenser le groupe, isoler physiquement le groupe

1. Prise de décision collective
2. Avantages

Informations et savoirs plus complets, décision plus pertinente et mieux acceptée

1. Inconvénients

Pression de conformité, dominée par les forts, ambiguïté de la responsabilité

1. Efficacité

+ d’exactitude, + créatif mais + long sauf si membres sont éloignés, + de conflits

1. Pensée de groupe

* Liée à la pression de conformité : membres du groupe justifient et rationalisent leurs suggestions, font pression sur ceux qui doutent, ceux qui doutent en silence minimise leur doute, tout silence vaut oui : illusion d’unanimité

Pour éviter la pensée de groupe :

* + - De 10 personnes (se sentent plus responsables)
    - Le chef de groupe ne donne pas son avis et désigne un avocat du diable
    - Déplacer le groupe (gens se sentent + en sécurité et prennent des risques)

1. Décision en groupe

Groupe interactif

Brainstorming (que pour les idées, pas les solutions)

Technique du groupe nominal : avant discussion, chacun écrit une idée sur papier, ensuite proposition orale chacun son tour d’une solution, discussion et enfin note anonyme à chaque idée

TGAO (travail groupe assisté par ordinateur) 50 personnes autour d’une table en V , discussion par écrit et anonyme : + long mais participants - satisfaits.

Conclusion

Performance :

- bonne quand perception des rôles congruente

- liée aux normes et inéquité des statuts

- taille du groupe (si grand, évaluer chaque membre)

- cohésion

Satisfaction :

- si discussion avec même statut ou statut supérieur

- si groupe grand : + d’insatisfaction, de conflits et – d’interactions