**Chapitre 3 - Les émotions, les attitudes et la satisfaction professionnelle**

**Exercices supplémentaires - corrigé**

**Vrai ou faux**

1. L’affect désigne le large éventail de sentiments que les gens éprouvent dans leur vie et qui se manifestent sous la forme d’émotions et d’humeurs.

**Réponse : Vrai.**

1. Les émotions sont des sentiments intenses ressentis à l’égard de quelqu’un ou de quelque chose.

**Réponse : Vrai.**

1. La personne qui comprend et est capable de gérer ses émotions et qui peut également comprendre les émotions des autres pourrait avoir un meilleur rendement au travail.

**Réponse : Vrai.**

1. Les chercheurs ont inventorié vingt grandes catégories d’émotions, pouvant chacune généralement se subdiviser en sous-catégories.

**Réponse : Faux.**

1. Les émotions liées à la conscience de soi sont d’origine interne, alors que les émotions liées à la conscience sociale proviennent d’une source externe.

**Réponse : Vrai.**

1. Les émotions liées à la conscience de soi aident l’individu à réguler ses rapports avec les autres.

**Réponse : Vrai.**

1. Les émotions liées à la conscience sociale comprennent notamment la pitié, l’envie et la jalousie.

**Réponse : Vrai.**

1. Souvent, mais pas toujours, les humeurs ne sont pas déclenchées par un stimulus contextuel.

**Réponse : Vrai.**

1. En général, les humeurs durent plus longtemps que les émotions.

**Réponse : Vrai.**

1. Les émotions et les humeurs s’influencent mutuellement.

**Réponse : Vrai.**

1. En général, la mauvaise humeur se transmet plus rapidement d’une personne à l’autre que la bonne humeur.

**Réponse : Vrai.**

1. Le concept de travail émotionnel fait référence à l’effort déployé par un individu pour manifester les émotions attendues de lui par l’organisation lors des échanges interpersonnels au travail.

**Réponse : Vrai.**

1. La dissonance émotionnelle est l’écart susceptible de survenir entre les émotions qu’on ressent réellement et les émotions qu’on exprime, qu’on projette.

**Réponse : Vrai.**

1. Le jeu en profondeur consiste à dissimuler ses sentiments intimes et à renoncer à les exprimer en réponse aux règles de présentation de soi.

**Réponse : Faux.**

1. Dans la culture mexicaine, on préconise une certaine réserve, alors qu’en Grande-Bretagne, on est beaucoup plus démonstratif.

**Réponse : Faux.**

1. La personnalité, tout comme l’humeur, peut accentuer ou atténuer les réactions émotionnelles positives ou négatives.

**Réponse : Vrai.**

1. Les émotions comme le bonheur, la joie et l’amour sont considérées comme positives dans toutes les cultures.

**Réponse : Vrai.**

1. Les règles de présentation de soi, c’est-à-dire les normes informelles et culturelles d’un groupe donné, déterminent dans quelle mesure il est approprié, pour les membres de ce groupe, de manifester leurs émotions.

**Réponse : Vrai.**

1. Contrairement aux valeurs, qui concernent des personnes ou des objets, les attitudes ont une portée générale et sont stables.

**Réponse : Faux.**

1. L’empathie cognitive correspond à la capacité de ressentir ce qu’une autre personne vit dans une situation particulière.

**Réponse : Faux.**

1. L’attitude est un concept abstrait, ce qui signifie qu’elle ne peut ni se voir ni se toucher, mais se dégage, se déduit de ce que les gens disent dans la vie de tous les jours ou en réponse à des sondages, ainsi que de la façon dont ils se comportent.

**Réponse : Vrai.**

1. La composante affective d’une attitude est l’intention qu’a l’individu de se comporter d’une certaine façon, selon ce qu’est son attitude, son sentiment particulier.

**Réponse : Faux.**

1. L’attitude débouche sur une intention comportementale qui peut ou non se concrétiser, selon les circonstances.

**Réponse : Vrai.**

1. Bien que les attitudes ne permettent pas toujours de prédire le comportement, il est important que les gestionnaires comprennent le lien entre l’attitude et l’intention comportementale.

**Réponse : Vrai.**

1. On peut réduire la dissonance cognitive en modifiant son attitude, en changeant de comportement ou en rationalisant son comportement, c’est-à-dire en trouvant une façon d’expliquer la contradiction entre son attitude et son comportement.

**Réponse : Vrai.**

1. La satisfaction professionnelle est le sentiment positif que le travailleur éprouve, à divers degrés, à l’égard de son emploi et de son milieu de travail.

**Réponse : Vrai.**

1. L’attachement rationnel traduit le sentiment que le travail sert les intérêts financiers et professionnels de la personne, ainsi que ses besoins en matière de développement.

**Réponse : Vrai.**

1. L’employé qui manifeste un fort dévouement à l’égard de son emploi fait preuve de son attachement à l’organisation.

**Réponse : Faux.**

1. Le concept d’attachement affectif est lié à l’investissement professionnel.

**Réponse : Faux.**

1. L’employé qui est toujours prêt à aider ses collègues, à ne pas lésiner sur ses efforts pour améliorer le rendement et de toujours parler en termes positifs de l’organisation manifeste un degré élevé d’engagement.

**Réponse : Vrai.**

1. Les gestionnaires doivent être capables d’évaluer la satisfaction professionnelle de leurs subordonnés en observant ou en écoutant attentivement et en interprétant avec soin tant le déroulement des activités de ces derniers que leurs commentaires sur leur travail.

**Réponse : Vrai.**

1. Le *Job Descriptive Index* et le *Minnesota Satisfaction Questionnaire* sont des questionnaires sur la satisfaction professionnelle qui ont fait leurs preuves.

**Réponse : Vrai.**

1. Selon l’enquête réalisée en 2011 par Accenture, les employés de la génération Y voient dans la rémunération une source plus importante de motivation que ceux de la génération X ou que les baby-boomers.

**Réponse : Vrai.**

1. L’agression physique sur les lieux de travail est un exemple de comportement professionnel contreproductif.

**Réponse : Vrai.**

1. Les chercheurs en comportement organisationnel reconnaissent très bien que les événements de la vie familiale ont une incidence sur les attitudes et les comportements au travail, et vice versa.

**Réponse : Vrai**

1. D’après le point de vue selon lequel c’est la satisfaction professionnelle qui entraîne un rendement élevé, les gestionnaires doivent aider les employés à atteindre un rendement élevé, pour les rendre heureux.

**Réponse : Faux.**

1. D’après le point de vue selon lequel les récompenses améliorent à la fois la satisfaction professionnelle et le rendement, les gestionnaires peuvent influencer positivement autant la satisfaction que le rendement en accordant des récompenses de manière adéquate.

**Réponse : Vrai.**

1. Les gestionnaires peuvent évaluer la satisfaction de leurs employés en observant le déroulement de leurs activités ou en écoutant attentivement et en interprétant avec soin leurs commentaires sur leur travail.

**Réponse : Vrai.**

1. L’agression physique est un exemple de comportement professionnel contreproductif.

**Réponse : Vrai.**

1. D’après les recherches en comportement organisationnel, le bonheur à la maison se traduit par une satisfaction professionnelle.

**Réponse : Faux.**

1. L’empathie émotionnelle est la capacité de saisir comment les autres voient les choses.

**Réponse : Faux.**

**Questions à choix multiple**

1. Le terme « intelligence émotionnelle » (IE) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. fait référence à la capacité cognitive et à l’intelligence
3. et le terme « quotient intellectuel » (QI) sont interchangeables
4. **est un concept plus récent que celui de compétence cognitive**
5. fait référence à une mesure qu’on utilise depuis plus de 100 ans
6. fait référence à l’une des mesures effectuées dans le cadre du test Myers-Briggs
7. Selon le concept de l’intelligence émotionnelle (IÉ), qu’est-ce que la capacité de penser avant d’agir et de maîtriser des impulsions destructrices?
8. La conscience sociale.
9. La conscience de soi.
10. La contagion émotionnelle.
11. **La gestion de soi.**
12. La gestion des relations.
13. Laquelle des émotions suivantes ne fait pas partie des six grandes catégories d’émotions recensées par les chercheurs?
14. La colère.
15. La joie.
16. L’amour.
17. La peur.
18. **L’intérêt.**
19. Lequel des termes suivants correspond à l'une des six grandes catégories d’émotions recensées par les chercheurs?
20. L’intérêt.
21. La cupidité.
22. **La surprise.**
23. Les valeurs.
24. Les humeurs.
25. Joseph s’est dit : « Je n’ai pas assez d’énergie pour accomplir grand-chose aujourd’hui. Je me suis senti abattu toute la semaine. » C’est un exemple \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
26. d’émotion
27. **d’humeur**
28. de pensée rationnelle
29. de présentation de soi
30. de comportement citoyen
31. Lequel des énoncés suivants concernant les six grandes catégories d’émotions recensées par les chercheurs est correct?
32. **La peur peut se manifester sous la forme d’un état d’alerte et d’anxiété.**
33. La sérénité peut se manifester par le contentement et la relaxation.
34. Le respect correspond à la vénération et à l’intégrité.
35. L’éthique englobe la morale et les valeurs.
36. La surprise peut inclure l’inquiétude et l’émerveillement.
37. Lequel des énoncés suivants est correct?
38. Les émotions liées à la conscience sociale proviennent d’une source interne.
39. Les émotions liées à la conscience de soi proviennent d’une source externe.
40. **Les émotions liées à la conscience de soi sont d’origine interne.**
41. Les émotions liées à la conscience sociale et les émotions liées à la conscience de soi proviennent de sources internes.
42. Les émotions liées à la conscience de soi et les émotions liées à la conscience sociale proviennent de sources externes.
43. Que sont la pitié, l’envie et la jalousie?
44. Des humeurs.
45. **Des émotions liées à la conscience sociale.**
46. Des valeurs.
47. Des émotions liées à la conscience de soi.
48. Des attitudes.
49. Lequel des énoncés suivants concernant les émotions est faux?
50. Les émotions peuvent se transformer en humeurs.
51. Les émotions tendent à être contagieuses.
52. On peut dire que les émotions sont plus éphémères que les humeurs.
53. **Les émotions peuvent durer plusieurs heures, voire plusieurs jours.**
54. Les émotions sont plus intenses que les humeurs.
55. Lequel des énoncés suivants est correct?
56. Les émotions tendent à être plus stables que les humeurs.
57. Les humeurs ont une source ou une cause facile à déterminer.
58. Les humeurs sont concrètes et associées à un comportement.
59. **Les humeurs sont des sentiments ou états d'esprit moins intenses que les émotions.**
60. Les humeurs se manifestent de plusieurs façons : joie, peur, colère, etc.
61. Aujourd’hui, on conseille aux gestionnaires \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
62. **d’être très attentifs aux facteurs affectifs comme les humeurs et les émotions**
63. d’être peu attentifs aux facteurs affectifs comme les humeurs et les émotions
64. d’être très attentifs aux facteurs affectifs comme l’éthique et les valeurs
65. d’être peu attentifs aux facteurs affectifs comme l’éthique et les valeurs
66. d’ignorer totalement les attitudes, les humeurs et les émotions des employés
67. Lequel des énoncés suivants est correct?
68. Par le jeu en profondeur, l’individu tente de dissimuler ses sentiments intimes et renonce à exprimer ses émotions selon les règles de présentation de soi.
69. Par le jeu en surface, l’individu tente de modifier ses sentiments intimes réels selon les règles de présentation de soi.
70. **Le jeu en profondeur et le jeu en surface représentent deux façons possibles de réduire la dissonance émotionnelle.**
71. Le jeu en profondeur et le jeu en surface représentent deux façons possibles de se conduire pour une personne ayant une éthique douteuse.
72. Par le jeu en profondeur, l’individu tente de modifier ses sentiments intimes réels selon ses propres normes de comportement.
73. Les gestionnaires d’aujourd’hui devraient \_\_\_\_\_\_\_\_\_.
74. ignorer la façon dont s’expriment les émotions dans les cultures autres que les leurs
75. se montrer hostiles à l’expression particulière des émotions dans les cultures autres que les leurs
76. se montrer insensibles aux émotions qui s’expriment dans les cultures autres que les leurs
77. **accorder une attention particulière à la façon dont s’expriment les émotions dans les cultures autres que les leurs**
78. signaler au siège social les émotions négatives qui s’expriment
79. Selon la théorie des événements affectifs, lequel des énoncés suivants est correct?
80. Les événements liés au travail comprennent les exigences professionnelles et les contrariétés de tous les jours.
81. Les réactions émotionnelles sont notamment la personnalité et l’attitude positive.
82. L’environnement de travail englobe les exigences de l’emploi et la personnalité.
83. **Les prédispositions personnelles comprennent la personnalité et l’humeur.**
84. La théorie des événements affectifs permet de comprendre les humeurs des gens au travail et les raisons pour lesquelles la satisfaction au travail diminue.
85. La théorie des événements affectifs porte sur tous les éléments suivants, sauf un. Lequel?
86. L’environnement de travail.
87. Les événements liés au travail.
88. **Les réactions physiques.**
89. Les prédispositions personnelles.
90. La satisfaction au travail.
91. Selon la théorie des événements affectifs, quelles sous-catégories les prédispositions personnelles peuvent-elles englober?
92. Les valeurs et les attitudes.
93. L’éthique et les objectifs.
94. **La personnalité et l’humeur.**
95. L’ego et les valeurs.
96. La personnalité et les objectifs.
97. Parmi les énoncés suivants relatifs aux attitudes, lequel est faux?
98. Les attitudes sont influencées par les valeurs.
99. Les attitudes et les valeurs ont des sources communes.
100. Les attitudes portent sur des personnes et des objets particuliers.
101. **Les attitudes sont plus stables que les valeurs.**
102. L’attitude est un concept abstrait.
103. La composante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d’une attitude correspond au sentiment particulier qu’éprouve l’individu à l’égard de quelqu’un ou de quelque chose, qui dépend de ses antécédents, alors que la composante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est la prédisposition à agir d’une façon donnée, résultant d’un sentiment ou d’une attitude.
104. émotionnelle; intentionnelle
105. reconnue; affective
106. cognitive; comportementale
107. **affective; comportementale**
108. cognitive; affective
109. Parmi les énoncés suivants, lequel décrit avec justesse le lien entre l’attitude et le comportement?
110. L’attitude est le résultat d’une intention comportementale, laquelle se concrétise toujours dans une circonstance donnée.
111. Le lien entre les attitudes générales et les comportements est plus fort que le lien entre les attitudes particulières et les comportements.
112. **La force du lien entre l’attitude et le comportement tend à augmenter avec l’expérience qu’a l’individu de l’attitude en question.**
113. Le lien entre l’attitude et le comportement est plus faible chez les individus ayant peu d’intelligence émotionnelle.
114. Le lien entre les attitudes générales et les comportements est moins fort que le lien entre les valeurs particulières et les normes.
115. Parmi les énoncés suivants, lequel est un exemple de dissonance cognitive?
116. Un gestionnaire accorde une grosse augmentation de salaire à un employé dont le rendement est élevé.
117. Un gestionnaire congédie un employé qui vole l’entreprise.
118. Un gestionnaire engage une personne dont l’expérience professionnelle et la formation sont excellentes et très pertinentes.
119. **Un gestionnaire évalue tous les employés selon les mêmes normes, sans considérer les rendements professionnels individuels.**
120. Un gestionnaire accorde une promotion à un employé ayant des antécédents professionnels exemplaires.
121. Qu’est-ce qui influe sur le choix de méthode que fait un individu pour réduire la dissonance cognitive?
122. Le degré d’adaptation émotionnelle et les retombées positives attendues.
123. **Le degré de maîtrise de la situation estimé et les retombées positives attendues.**
124. Le degré de maîtrise de la situation estimé et le degré de sociabilité.
125. Le degré d’autoritarisme et l’estime de soi.
126. Le degré d’amabilité et le degré d’auto-efficacité.
127. Le degré de dévouement d’une personne pour son travail traduit \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
128. son degré de satisfaction professionnelle
129. son degré d’attachement à l’organisation
130. **son degré d’investissement professionnel**
131. son degré d’engagement envers l’organisation
132. son degré d’identification organisationnelle
133. La loyauté plus ou moins grande d’une personne envers son organisation traduit \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
134. son degré de satisfaction professionnelle
135. **son degré d’attachement à l’organisation**
136. son degré d’investissement professionnel
137. son degré d’engagement envers l’organisation
138. son degré d’identification organisationnelle
139. L’intensité de l’attachement affectif d’une personne envers l’organisation reflète \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
140. son degré de satisfaction professionnelle
141. son degré d’attachement à l’organisation
142. son degré d’investissement professionnel
143. son degré d’engagement envers l’organisation
144. **son degré d’identification organisationnelle**
145. La force du sentiment d’appartenance qu’éprouve un employé envers l’organisation au sein de laquelle il travaille et sa passion pour son emploi traduit \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
146. son degré de satisfaction professionnelle
147. son degré d’attachement à l’organisation
148. son degré d’investissement professionnel
149. son degré d’engagement
150. **son degré d’identification organisationnelle**
151. Que peut-on dire de Jean, qui présente un fort investissement professionnel?
152. **Jean travaille au-delà de toute attente pour mener à bien un projet spécial.**
153. Jean ne se montre pas dévoué à l’égard de son travail.
154. Jean est très attaché à son entreprise.
155. Psychologiquement parlant, Jean s’identifie à son organisation.
156. Toutes ces réponses.
157. Selon l’organisation Gallup, lequel de ces facteurs ne traduit pas un très fort engagement de l’employé?
158. La certitude qu’on peut faire de son mieux tous les jours.
159. La conviction que son opinion compte.
160. L’idée que les collègues de travail accordent une grande valeur à la qualité.
161. L’idée qu’il existe un lien direct entre son travail et la mission de l’entreprise.
162. **L’idée qu’il existe un lien direct entre son travail et son salaire.**
163. La satisfaction professionnelle est importante pour toutes les raisons suivantes, sauf une. Laquelle?
164. Elle influence la décision d’un individu de se joindre à une organisation.
165. **Elle influence la décision d’un individu d’être créatif.**
166. Elle influence la décision d’un individu de fournir un travail de qualité.
167. Elle influence la décision d’un individu de demeurer dans une organisation en tant que membre à part entière.
168. Elle influence la décision d’un individu de fournir un rendement élevé.
169. Quels sont les cinq critères de la satisfaction professionnelle mesurés par le *Job Descriptive Index* ?
170. **Le travail proprement dit, la qualité de l’encadrement, les relations avec les collègues, les possibilités de promotion et le salaire.**
171. La variété des compétences, le caractère distinctif de la tâche, la pertinence de la tâche, l’autonomie et la rétroaction.
172. Le travail proprement dit, le caractère distinctif de la tâche, la pertinence de la tâche, l’autonomie et les occasions d’apprentissage.
173. La qualité de l’encadrement, les relations avec les collègues, les occasions d’apprentissage, le salaire et l’autonomie.
174. L’autonomie, les relations avec les collègues, les relations avec les supérieurs hiérarchiques, la rétroaction et le travail proprement dit.
175. Lequel des exemples suivants n’est pas un comportement professionnel contreproductif?
176. Utiliser l’intimidation.
177. Faire preuve de paresse.
178. **Faire publiquement l’éloge de son employeur.**
179. Voler de l’argent.
180. Se montrer impoli dans ses relations avec les collègues de travail.
181. Quel style de comportement adopte Jean lorsqu’il vole de l’argent à son employeur?
182. Un comportement de citoyenneté organisationnelle.
183. **Un comportement contreproductif.**
184. Un comportement de dissonance cognitive.
185. Un comportement d’affect domestique.
186. Un comportement de repli sur soi.
187. Lawler et Porter affirment \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
188. qu’une récompense perçue comme équitable n’a aucun effet sur le lien entre le rendement et la satisfaction professionnelle
189. **que l’atteinte d’un rendement élevé au travail conduit à des récompenses, lesquelles engendrent à leur tour un sentiment de satisfaction professionnelle**
190. qu’il n’est pas nécessaire de percevoir les récompenses comme équitables pour éprouver un sentiment de satisfaction professionnelle
191. que les personnes qui ne sont pas récompensées équitablement peuvent quand même être satisfaites dans leur travail
192. que la satisfaction professionnelle entraîne un rendement élevé
193. Lequel des énoncés suivants concernant le lien entre la satisfaction professionnelle et le rendement n’est pas correct?
194. D’après le point de vue selon lequel la satisfaction professionnelle entraîne un rendement élevé, les gestionnaires devraient rendre les employés heureux pour augmenter leur rendement.
195. D’après le point de vue selon lequel un rendement élevé entraîne la satisfaction des travailleurs, les gestionnaires devraient aider les travailleurs à atteindre un rendement élevé pour que ceux-ci soient satisfaits.
196. D’après le point de vue selon lequel les récompenses entraînent à la fois un bon rendement et de la satisfaction professionnelle, les gestionnaires peuvent avoir une influence positive tant sur la satisfaction professionnelle que sur le rendement en accordant adéquatement les récompenses.
197. Le point de vue selon lequel les récompenses améliorent à la fois le rendement et la satisfaction professionnelle est le plus convaincant de tous.
198. **Les gestionnaires devraient considérer que la satisfaction professionnelle et le rendement sont deux résultats du travail complètement indépendants.**
199. Les deux principaux types d’attachements à l’organisation sont \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
200. l’engagement de l’employé et l’attachement rationnel
201. **l’attachement rationnel et l’attachement affectif**
202. l’engagement de l’employé et la satisfaction professionnelle
203. la satisfaction professionnelle et l’investissement professionnel
204. l’attachement affectif et l’engagement de l’employé
205. La capacité de saisir comment les autres voient les choses s’appelle \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .
206. l’empathie émotionnelle
207. la dissonance cognitive
208. **l’empathie cognitive**
209. la dissonance émotionnelle
210. l’intelligence émotionnelle
211. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ apparaît lorsque survient un écart entre les émotions réellement ressenties et celles qu’on essaye d’exprimer.
212. **La dissonance émotionnelle**
213. Le jeu en surface
214. Le jeu en profondeur
215. La dissonance cognitive
216. L’intelligence émotionnelle
217. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une attitude qui traduit la force de son sentiment d’appartenance envers l’organisation et sa passion pour son emploi.
218. La satisfaction professionnelle
219. **L’engagement de l’employé**
220. L’investissement professionnel
221. L’attachement à l’organisation
222. La citoyenneté organisationnelle
223. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est l’attitude qui se manifeste par l’intensité du dévouement d’un individu à l’égard de son emploi.
224. La satisfaction professionnelle
225. L’attachement à l’organisation
226. **L’investissement professionnel**
227. L’engagement de l’employé
228. La citoyenneté organisationnelle

**Phrases à compléter**

1. Le terme \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est un terme générique désignant le large éventail de sentiments que les individus éprouvent et expriment dans leur vie.

**Réponse : affect**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est la capacité de comprendre ses émotions et celles des autres, puis d’utiliser cette compréhension pour nouer des relations efficaces.

**Réponse : L’intelligence émotionnelle**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est la capacité d’établir de bons rapports avec les autres, de nouer des relations satisfaisantes avec eux.

**Réponse : La gestion des relations**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ aident les individus à réguler leurs rapports avec les autres et à y demeurer attentifs.

**Réponse : Les émotions liées à la conscience de soi**

1. La honte, la culpabilité, la gêne et la fierté sont des exemples de (d’) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : émotions liées à la conscience de soi**

1. Pour désigner le fait qu’un client peut « attraper » les émotions du vendeur comme il attraperait un rhume, on parle de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : contagion des émotions et de l’humeur**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est l’écart susceptible de survenir entre les émotions qu’on ressent réellement et celles qu’on essaye de projeter.

**Réponse : La dissonance émotionnelle**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ sont les normes informelles d’un groupe social donné ou d’une culture, qui déterminent dans quelle mesure il est approprié de manifester ses émotions.

**Réponse : Les règles de présentation de soi**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à la capacité de saisir comment les autres voient les choses.

**Réponse : L’empathie cognitive**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ correspond à la capacité de ressentir ce qu’une autre personne vit dans une situation particulière.

**Réponse : L’empathie émotionnelle**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ se manifestent dans les propos et les comportements des gens.

**Réponses : Les attitudes**

1. La composante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d’une attitude correspond à l’ensemble des croyances, des opinions, des connaissances et des informations que possède un individu, alors que la composante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est le sentiment particulier qu’éprouve l’individu et qui résulte de ses antécédents personnels.

**Réponse : cognitive; affective**

1. La composante \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ d’une attitude est la prédisposition de l’individu à agir d’une façon donnée, résultant de son sentiment particulier ou de son attitude.

**Réponse : comportementale**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ utilise l’expression « dissonance cognitive » pour décrire le malaise que ressentent certains individus lorsqu’il y a contradiction entre leurs attitudes et leurs comportements.

**Réponse : Leon Festinger**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une attitude au travail qui traduit le degré de loyauté d’une personne envers son organisation.

**Réponse : L’attachement à l’organisation**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une attitude qui se manifeste par l’intensité du dévouement d’un individu à l’égard de son emploi.

**Réponse : L’investissement professionnel**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une attitude au travail qui traduit l’intensité de l’attachement affectif et du sentiment d’identification d’une personne à l’organisation.

**Réponse : L’identification organisationnelle**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est une attitude de l’employé qui traduit la force de son sentiment d’appartenance envers l’organisation et sa passion pour son emploi.

**Réponse : L’engagement de l’employé**

1. Les deux questionnaires sur la satisfaction au travail qui ont fait leurs preuves sont le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ et le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ); *Job Descriptive Index* (JDI)**

1. Selon le modèle de Porter-Lawler représentant le lien entre le rendement au travail et la satisfaction professionnelle, les variables intermédiaires reliant le rendement à la satisfaction ultérieure sont les \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Réponse : récompenses**

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ est un type de comportement contreproductif au travail qui se manifeste lorsqu’une personne agit de manière abusive, humiliante, intimidante ou violente envers une autre personne, et ce, sur une base continue.

**Réponse : L’intimidation au travail**

**Questions à développement**

1. Définissez l’intelligence émotionnelle et les quatre compétences qu’elle englobe.

**Réponse suggérée** : L’intelligence émotionnelle est la capacité de reconnaître et de comprendre ses propres émotions et celles des autres, puis de gérer efficacement ses relations avec les autres. Quatre grandes compétences essentielles lui sont rattachées : la conscience de soi, la conscience sociale, l’autogestion et la gestion des relations. La conscience de soi est la capacité de comprendre ses émotions et leurs répercussions sur soi et les autres. La conscience sociale est la capacité de faire preuve d’empathie et de comprendre les émotions des autres. La gestion de soi est la capacité de penser avant d’agir et de maîtriser ses émotions, notamment des impulsions qui pourraient, autrement, être destructrices. La gestion des relations est la capacité d’établir de bons rapports avec les autres, de manière à nouer des relations satisfaisantes.

1. Définissez les règles de présentation de soi. Donnez plusieurs exemples de la façon dont les règles de présentation de soi peuvent influencer les cultures organisationnelles dans différents pays.

**Réponse suggérée** : Les règles de présentation de soi sont les normes informelles d’un groupe social donné ou d’une culture, qui déterminent dans quelle mesure il est approprié de manifester ses émotions. Par exemple, en Grande-Bretagne, on préconise une certaine réserve, alors qu’au Mexique on est assez démonstratif en public. Par ailleurs, l’attitude amicale que Walmart encourage chez ses employés n’est pas bien accueillie en Allemagne. Dans ce pays, en effet, les acheteurs ont une attitude sérieuse et ne sont sensibles ni à l’accueil cordial ni à l’affabilité extrême du personnel du domaine de la vente. En Israël, le sourire étant associé à l’inexpérience, on conseille aux caissiers d’afficher un air grave.

1. Expliquez les différents points de vue concernant le lien entre la satisfaction professionnelle et le rendement, en exposant les conséquences de chacun d’eux quant à la façon dont le gestionnaire doit agir avec ses subordonnés.

**Réponse suggérée** : Trois points de vue distincts s’opposent quant au lien entre la satisfaction professionnelle et le rendement. D’après le premier, la satisfaction entraîne le rendement, se traduit par un rendement élevé. Cela implique que les gestionnaires doivent accroître la satisfaction professionnelle des employés pour que leur rendement augmente. D’après le deuxième, le rendement entraîne la satisfaction, un rendement élevé est source d’une grande satisfaction. Cela implique que les gestionnaires doivent aider les employés à atteindre un rendement élevé en leur donnant les moyens et les ressources nécessaires, et que la satisfaction professionnelle devrait suivre. Enfin, d’après le troisième point de vue, les récompenses améliorent à la fois le rendement et la satisfaction. Une attribution adéquate des récompenses permet d’exercer une influence positive tant sur le rendement que sur la satisfaction professionnelle. En effet, les employés sont motivés à atteindre un rendement élevé par la perspective de recevoir des récompenses, puis ressentent une grande satisfaction quand ils reçoivent ces récompenses. Les récompenses doivent être proportionnelles au rendement. Leur importance et leur valeur doivent varier en fonction du rendement que l’employé atteint. Le gestionnaire avisé devrait donc, pour favoriser la satisfaction et le rendement, accorder des récompenses en fonction du niveau de rendement.