

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

## CHAPITRE 7

### EXERCICE DE RÉVISION

#### QUESTIONS À CHOIX MULTIPLE

1. La théorie des besoins relationnels (FIRO-B) se penche sur \_\_\_\_\_ au sein d'une équipe.
- a) la compatibilité des membres
  - b) la paresse sociale
  - c) la prédominance de certains membres
  - d) le conformisme

**Réponse : a**

2. Dans l'évolution d'une équipe, c'est à l'étape \_\_\_\_\_ que ses membres commencent véritablement à constituer une entité organisée.
- a) du tumulte
  - b) de la cohésion
  - c) du rendement
  - d) de l'intégration totale

**Réponse : b**

3. Une équipe efficace se caractérise par un rendement élevé, la satisfaction professionnelle de ses membres et \_\_\_\_\_
- a) la coordination.
  - b) l'harmonie.
  - c) la créativité.
  - d) la viabilité.

**Réponse : d**

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

4. La nature des tâches, le système de récompenses et la taille de l'équipe sont des \_\_\_\_\_ qui jouent un rôle majeur dans l'efficacité de l'équipe.
- a) processus
  - b) éléments de la dynamique de l'équipe
  - c) intrants
  - d) renforçateurs

**Réponse : c**

5. Pour l'équipe de résolution de problèmes, la taille idéale est de \_\_\_\_\_
- a) 3 ou 4 personnes, au maximum.
  - b) 5 à 7 personnes.
  - c) 8 à 10 personnes.
  - d) 12 ou 13 personnes.

**Réponse : b**

6. À l'étape \_\_\_\_\_, le membre se pose un certain nombre de questions telles que : « Serai-je à même de contribuer aux réalisations collectives, tout en comblant mes besoins ? »
- a) de la constitution
  - b) de la cohésion
  - c) du rendement
  - d) du tumulte

**Réponse : a**

7. L'équipe semi-autonome \_\_\_\_\_
- a) exige moins de polyvalence de la part de chacun de ses membres.
  - b) assume en grande partie les fonctions du cadre de premier échelon.
  - c) dépend largement de la formation extérieure pour maintenir les compétences requises par ses tâches.

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

d) fait augmenter les frais généraux de l'organisation en ajoutant un niveau d'encadrement.

**Réponse : b**

8. Laquelle de ces affirmations sur l'équipe semi-autonome est exacte ?

a) L'équipe semi-autonome peut améliorer le rendement, mais pas la satisfaction professionnelle.

b) L'équipe semi-autonome devrait avoir un pouvoir décisionnel restreint.

c) L'équipe semi-autonome devrait fonctionner sans responsable.

d) L'équipe semi-autonome devrait laisser ses membres planifier et évaluer leur propre travail.

**Réponse : d**

9. Lorsqu'une équipe peut réaliser collectivement plus que la somme de ce que chacun de ses membres est capable de réaliser individuellement, on parle de \_\_\_\_\_

a) leadership partagé.

b) consensus.

c) viabilité de l'équipe.

d) synergie.

**Réponse : d**

10. La motivation des membres d'une équipe tend à s'accroître et les conflits tendent à se résoudre plus facilement au cours de l'étape \_\_\_\_\_ , qui marque l'évolution de l'équipe.

a) de la constitution

b) du tumulte

c) de la cohésion

d) de la dissolution

**Réponse : c**

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

11. Pour ce qui est du comportement humain au sein d'un groupe, à quoi correspond l'effet Ringelmann ?
- a) À la tendance des équipes à prendre des décisions risquées
  - b) À la paresse sociale
  - c) À la facilitation sociale
  - d) À la satisfaction des besoins sociaux des membres

**Réponse : b**

12. Les membres d'un groupe de projet multiculturel doivent être conscients que \_\_\_\_\_ pourrait, au départ, ralentir l'avancement des objectifs de l'équipe.
- a) la synergie
  - b) la pensée de groupe
  - c) la problématique diversité-consensus
  - d) la dynamique intergroupe

**Réponse : c**

13. L'une des stratégies recommandées pour faire face au phénomène de la paresse sociale se manifestant au sein d'un groupe consiste à \_\_\_\_\_
- a) mettre le problème de côté.
  - b) demander à un membre du groupe d'exercer des pressions sur la personne qui pose problème pour qu'elle travaille plus.
  - c) offrir à la personne qui pose problème des récompenses supplémentaires afin qu'elle se sente coupable.
  - d) renforcer la responsabilité individuelle en rendant significative la contribution de chacun au travail collectif.

**Réponse : d**

14. On dit qu'il y a \_\_\_\_\_ lorsqu'une personne occupant un poste prestigieux dans l'organisation, tel que celui de vice-président, est un simple membre au sein d'un groupe d'étude dont on a confié la présidence à un superviseur occupant une position hiérarchique inférieure dans l'organisation.

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

- a) une insuffisance de rôle
- b) une surcharge de rôle
- c) une discordance de statut
- d) une problématique diversité-consensus

**Réponse : c**

15. L'équation de l'efficacité d'une équipe se lit comme suit : \_\_\_\_\_ × (Avantages associés aux processus – Inconvénients associés aux processus).

- a) Nature du milieu de travail
- b) Nature du travail
- c) Qualité des intrants
- d) Récompenses offertes

**Réponse : c**

## QUESTIONS À RÉPONSE BRÈVE

16. Que peuvent apporter les équipes à l'organisation ?

### Réponse

Les équipes peuvent aider l'organisation de plusieurs façons. Elles ont d'abord un effet bénéfique sur les individus en leur permettant de combler certains besoins. Elles favorisent la créativité. Elles parviennent parfois à de meilleures décisions que les individus isolés et elles favorisent l'adhésion des travailleurs à ces décisions. Enfin, elles facilitent l'encadrement de leurs membres et peuvent remédier aux inconvénients liés à la grande taille d'une organisation.

17. Quels types d'équipes formelles rencontre-t-on dans les organisations contemporaines ?

### Réponse

Les équipes formelles permanentes qui figurent dans les organigrammes des organisations remplissent des fonctions à long terme. Elles correspondent

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

généralement aux services, aux divisions, aux unités de travail. Les équipes temporaires, quant à elles, sont celles qui doivent résoudre un problème particulier ou accomplir une tâche ponctuelle avant d'être dissoutes. Les comités, les équipes interfonctionnelles et les groupes d'étude en sont de bons exemples.

**18.** En général, qu'attend-on des membres d'une équipe semi-autonome ?

## Réponse

Il existe plusieurs modèles d'équipes semi-autonomes. Dans la forme la plus répandue, les coéquipiers disposent d'une grande latitude pour décider de la répartition des tâches et des horaires de travail, du perfectionnement et du maintien des diverses compétences requises, de la formation mutuelle aux tâches requises, ainsi que pour choisir de nouveaux coéquipiers.

**19.** Expliquez ce qu'est la problématique diversité-consensus.

## Réponse

Une équipe très diverse est enfermée dans un dilemme diversité-consensus dans la mesure où elle se trouve « coincée » entre les avantages et les inconvénients de la diversité de ses membres. En effet, d'une part, elle tire profit de la diversité des points de vue et de la richesse des informations. Mais d'autre part, elle vit une situation difficile et a beaucoup de mal à parvenir au consensus, le temps que ses membres apprennent à bien travailler ensemble.

## QUESTION À DÉVELOPPEMENT

**20.** En naviguant dans Internet, vous trouvez ce message dans votre forum de discussion favori :

*J'ai besoin d'aide ! Mon entreprise vient de m'affecter à la direction d'une équipe de conception de produits. La directrice de mon service attend beaucoup de cette équipe... et de moi. Mais depuis l'obtention de mon diplôme, il y a quatre ans, j'ai toujours travaillé à titre d'ingénieur concepteur. Je n'ai jamais encadré ni géré qui que ce soit, encore moins toute une équipe. Et la pression est forte ! La directrice me*

# COMPORTEMENT HUMAIN ET ORGANISATION

*répète sans cesse qu'elle est convaincue que je vais mettre sur pied une équipe hautement efficace. Y a-t-il un internaute qui pourrait me donner des conseils et m'aider à relever ce défi ? J'ai besoin de vous ! Signé : Galahad*

En bon citoyen du cyberespace, vous décidez de répondre à cet internaute en détresse. Qu'allez-vous lui suggérer ?

## **Réponse**

Notre réponse à cet appel à l'aide se lirait comme suit : « Mon cher Galahad, je vous écris de Montréal après avoir lu le message que vous avez posté. Je tiens à vous rassurer. Un ingénieur-concepteur de talent ne devrait pas avoir trop de mal à faire fonctionner une équipe hautement performante. Abordez ce défi avec confiance, tout en essayant de suivre ces quelques grands principes fondamentaux pour la mise sur pied de votre équipe et pour son fonctionnement. Commencez par formuler des objectifs de rendement ambitieux. Donnez le ton dès la première rencontre et communiquez aux membres un sentiment d'urgence pour qu'ils mettent les choses en branle. Assurez-vous qu'ils possèdent les aptitudes appropriées et faites en sorte qu'ils obtiennent rapidement quelques « succès ». Pour maintenir la cohésion de l'équipe, veillez à ce que les membres passent beaucoup de temps ensemble. Donnez-leur de la rétroaction positive en cours de projet et, surtout, prêchez par l'exemple en adoptant vous-même les comportements que vous attendez d'eux. Signé : Lancelot. »