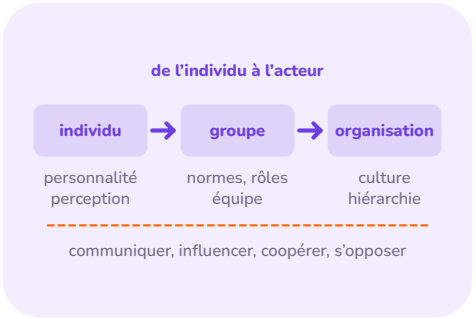
SCIENCES DE GESTION ET NUMÉRIQUE · PREMIÈRE STMG

Individu et organisation

8 notions, l'essentiel à retenir et les pièges à éviter.



1 Un individu singulier

- Personnalité : traits assez stables ; émotions : réactions brèves ; contrôle de soi : maîtriser ses réactions.
- Perception (interprétation) → attitude (disposition favorable ou défavorable) → comportement (seul observable).

2 De l'individu à l'acteur

- Poste (fiche de poste), rôle (comportements attendus), statut (position reconnue), hiérarchie (organigramme).
- Acteur : apporte ses compétences, use de sa marge de manœuvre, agit par ses relations formelles et informelles.

3 Groupe et équipe

- Groupe : interactions, but commun, normes, sentiment d'appartenance ; chacun y a une identité et un statut.
- Groupe d'appartenance : on en est membre ; groupe de référence : on s'y identifie.
- Équipe : objectif commun, rôles complémentaires, responsabilité collective. Travail collaboratif : outils partagés, règles claires.

4 Communiquer

émetteur → message (code, canal) → récepteur → rétroaction

- Bruits : vacarme, jargon, fatigue, préjugés.
- Verbal (mots), paraverbal (voix), non verbal (corps) ; le contexte compte.

5 Communication et culture

- Formelle (prévue) ou informelle (spontanée) ; descendante, ascendante, horizontale.
- Culture : valeurs, normes, codes, rituels, symboles partagés ; elle se lit dans les relations.

6 Images de soi, images des autres

- Identité numérique : traces laissées en ligne par soi et par les autres ; elle fait l'e-réputation.
- Stéréotype : croyance simplificatrice sur un groupe ; attribution : expliquer un comportement par la personne ou par la situation.

7 Autorité, influence et leadership

- Autorité : vient du poste ; influence : sans ordre, par l'argumentation ; leadership : reconnu par le groupe.
- Motivation intrinsèque ou extrinsèque ; incitations : primes, promotions, formation, autonomie, reconnaissance.

8 Conflits et consensus

- Sources : ressources rares, objectifs incompatibles, rôles flous, valeurs, communication défaillante.
- Évitement, imposition, compromis, médiation (le tiers aide), arbitrage (le tiers tranche) ; consensus : accord accepté par tous.

Pièges à éviter

- Confondre attitude (une disposition, invisible) et comportement (un acte observable).
- Confondre rôle (ce que l'on attend de moi) et statut (la place que l'on me reconnaît).
- Croire que le groupe de référence est forcément celui dont on est membre.
- Confondre autorité, liée au poste, et leadership, reconnu par le groupe.
- Confondre médiation (le tiers aide les parties à trouver une solution) et arbitrage (le tiers décide).
- Oublier la rétroaction : un message envoyé n'est pas forcément un message compris.