

#### Ch. 4.

- Performance - satisfaction
  - Comportement (agirs)
- La satisfaction professionnelle
  - Attitude à l'égard de son emploi (job satisfaction)
  - Ex. Mon patron me demande mon avis et j'aime être impliqué
  - J'aime mon emploi
  - Je veux bien accomplir les tâches que l'on m'assigne
- Les émotions
  - Celles que l'on vit au travail peuvent avoir des conséquences
    - Performance intra-rôle
    - Performance extra-rôle
    - Comportements contre-productifs et de retrait
- Les attitudes
  - Réactions émotionnelles favorables ou défavorables à une personne, un objet, une situation ou un endroit
  - Changer une attitude via la dissonance cognitive
- Satisfaction générale ou spécifique
- Satisfaction professionnelles à la maison
- L'engagement organisationnel
  - Représente le lien (l'attachement) psychologique entre un individu et son organisation
  - Engagement émotionnel
  - Engagement normatif
  - Engagement forcé
- Intelligence émotionnelle
  - La reconnaissance de ses propres émotions et de celles d'autrui
  - La compréhension des émotions (comment elles évoluent avec le temps, comment elles se distinguent les unes des autres, et si elles sont appropriées pour une situation donnée)
  - La régularisation de ses émotions

#### Ch. 5.

- La processus de perception
- Perception
  - Processus par lequel nous sélectionnons, organisons, interprétons et récupérons l'information que nous transmet notre environnement
  - Pas toujours la réalité
  - Presque toujours relativement erronées
  - Les facteurs qui influencent le processus de perception
    - Caractéristiques de l'agent perceptif
    - Caractéristiques du cadre de perception
    - Caractéristiques de l'objet perçu

- Étape 1
  - l'attention et la sélection de l'information
  - Filtrage sélectif
    - Processus par lequel une personne trie les données fournies par l'environnement pour n'en retenir qu'une infime partie
    - Deux types de filtrage sélectif
      - Traitement volontaire et maîtrisé de l'information
        - l'individu décide de prendre en considération certaines données et d'en écarter d'autres (processus conscient)
      - Filtrage sans qu'on s'en rende compte
        - Le cerveau de l'individu traite les données sans qu'il y prête attention
- Étape 2
  - l'organisation de l'information
  - Scheme
    - Cadre cognitif qui correspond à la connaissance, structurée par le temps
    - De soi (image de soi)
    - De l'autre
    - Scenario
    - Scheme sur les personnes en situation
- Étape 3
  - L'interprétation de l'information
  - Gestion de l'impression
- Les erreurs de perception les plus répandues
  - Stéréotypes/cliché
  - Perception sélective (attention)
  - Erreur de halo (attention)
  - Projection
  - Effet de contraste
  - Prophétie qui se réalise/effet Pygmalion (pas une erreur en soi)
- L'attribution
  - Processus par lequel un individu tente de trouver des explications à un événement, d'en déterminer les causes
  - Facteurs internes et externes
  - Spécificité
  - Consensus
  - Uniformité
  - Erreur fondamentale d'attribution
  - Effet de complaisance
- L'apprentissage
  - Processus par lequel un individu s'approprie un nouveau comportement de façon relativement permanente
  - Par renforcement, punition, extinction

- Théorie de l'apprentissage social
  - Théorie selon laquelle le processus d'apprentissage se fonde sur l'interaction entre l'individu, le comportement

## Ch. 6.

- L'apprentissage
  - Processus par lequel un individu s'approprie un nouveau comportement de façon relativement permanente
  - Par renforcement
    - Positif (le chien qui salive au son de la cloche parce qu'il reçoit de la viande)

- Récompense

Continu	Chaque comportement désire	Louanges	Élevé m à maint
Intervalles fixes	Périodes fixes	Cheque de paie mensuel	Moyen
Intervalles variables	Périodes variables	Le patron circule	Moyenn élevé
Ratio fixe	Nombre de comportements fixe	Paieement à la pièce	Élevé
Ratio variable	Nombre de comportements variable	Salaire à la commission	Très éle

- 

- Négatif

- Punition
- L'extinction du comportement

- Par punition
  - Positive
  - Négative
- Par extinction
- Conditionnement opérant
- La motivation au travail
  - Ensemble des énergies qui sous-tendent l'orientation, l'intensité et la persistance des efforts qu'un individu consacre à son travail
    - Orientation: concerne le choix qu'effectue une personne placée devant plusieurs possibilités, comme viser la qualité ou la quantité
    - Intensité: touche la quantité d'énergie déployée
    - Persistance: se rapporte à la durée des efforts
    - Exercice de musculation: Monsieur Univers

- Théories de contenu versus théories de processus
  - De contenu: les gens sont motivés à agir afin de combler des besoins personnels. Quels sont ces besoins?
    - La théorie de la hiérarchie des besoins (selon Maslow)
      - Besoins physiologiques, besoin de sécurité (besoins d'ordre supérieur)
      - Besoins sociaux, besoin d'estime, besoin de réalisation de soi (besoins d'ordre inférieur)
    - La théorie bifactorielle
      - Les facteurs qui déterminent les degrés de satisfaction et d'insatisfaction professionnelles selon la théorie bifactorielle
    - Motivation extrinsèque vs motivation intrinsèque
  - De processus: quels sont les processus psychologiques par lesquels les gens deviennent plus ou moins motivés?