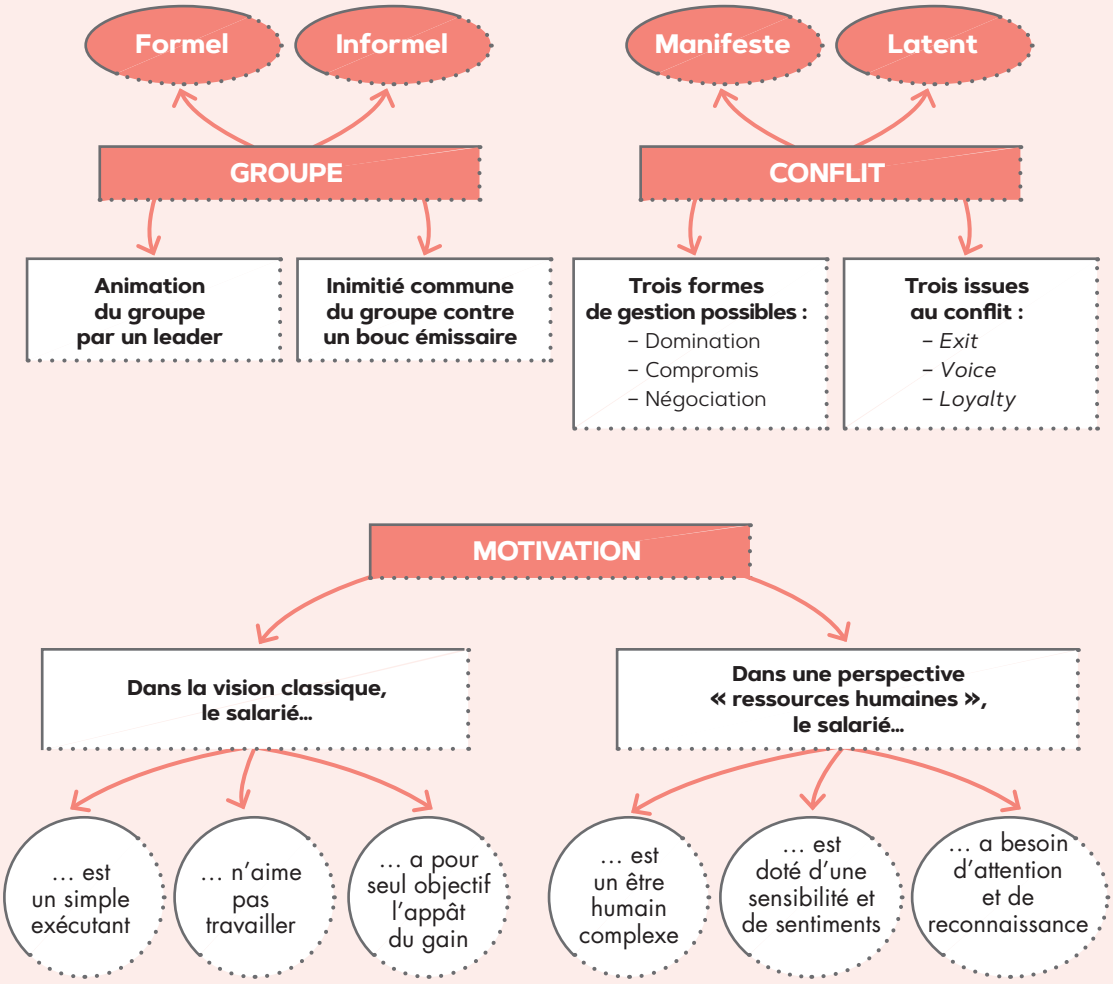
SYNTHÈSE


Formel
Informel
GROUPE
Animation du groupe par un leader
Inimitié commune du groupe contre un bouc émissaire
Manifeste
Latent
CONFLIT
Trois formes de gestion possibles :
– Domination
– Compromis
– Négociation
Trois issues au conflit :
– Exit
– Voice
– Loyalty
MOTIVATION
Dans la vision classique, le salarié…
… est un simple exécutant
… n'aime pas travailler
… a pour seul objectif l'appât du gain
Dans une perspective « ressources humaines », le salarié…
… est un être humain complexe
… est doté d'une sensibilité et de sentiments
… a besoin d'attention et de reconnaissance