

Profils de la clientèle

Franziska Tschan
Institut de Psychologie du Travail
Université de Neuchâtel
Franziska.tschan@unine.ch

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Plan de la présentation

- Le client typique:
 - Nous
 - Nous, émotionnels et stressés
 - Nous, en situation extrême
 - D'autres, ayant des problèmes psychologiques importants

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Pour négocier et résoudre des conflits, il faut ...

- être prêt à négocier
 - avoir un sens de fairness et justice
 - savoir prendre ses responsabilités – aussi pour des problèmes
 - être motivé à trouver une solution, même avec le risque de ne pas 'tout' recevoir
 - prendre le temps pour trouver une bonne solution
- être capable de trouver et d'accepter de nouvelles solutions intégratives ou de faire un compromis
 - innover, résoudre des problèmes complexes
 - analyser de façon rationnelle une solution par rapport à ses avantages et désavantages
- être capable de comprendre les intérêts de l'autre
 - prise de perspective, empathie
- être capable de communiquer avec la partie adverse
 - être à l'écoute; expliquer, argumenter

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Le client typique: Nous

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
ip Institut de Psychologie
to du Travail et des Organisations

Nous – avec notre besoin de justice

- Equité et justice sont un motif de base très important (Adams, 1965)

```

    graph LR
      A[Comparaison avec les autres] --> B[Perception d'injustice]
      B --> C[Tension]
      C --> D[Motivation à réduire la tension]
      D --> E[Action]
      F((Le problème: notre perception d'injustice))
  
```

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008 Adams, J. S. (1965) Inequity in social exchange. In I. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press

Université de Neuchâtel **unine**
ip Institut de Psychologie
to du Travail et des Organisations

Juste est ... si j'ai un peu plus

1. Surpaiement ... on s'y habitue assez rapidement, si le surpaiement n'est pas trop important
Sweeny, P. D. (1990). Distributive justice and pay satisfaction: A field test of an equity theory prediction. *Journal of Business and Psychology*, 4.
2. Endowment effect:
 - Tasse avec emblème de l'université – valeur estimée 6\$, tasse assez attractive

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008 Kahnemann, D., Knetsch, J. L. & Thaler, R. H. 1991. The Endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *Journal of Economic Perspectives*, 5, 193-206

Université de Neuchâtel **unine**
 Institut de Psychologie
 du Travail et des Organisations


Juste est ...

- Donc, notre jugement de fairness et d'équité est biaisé ... en *notre* faveur:
- **Juste est si j'ai un peu plus que l'autre**

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008


Université de Neuchâtel **unine**
 Institut de Psychologie
 du Travail et des Organisations


Nous – avec notre perception de qui est (plus) responsable



- Le/la coupable doit assumer ses responsabilités
- Mais notre perception de qui est responsable est biaisée:
 - L'erreur fondamentale d'attribution
 - Le self-serving bias

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008







L'erreur fondamentale d'attribution d'une cause à un comportement

- Qui est responsable?
- Possibilité d'expliquer la cause d'un comportement (*p.ex. étudiant a rendu un travail trop tard*)
 - Explication situationnelle – pressions/influence de la situation (*a un travail rémunéré, a eu des problèmes dans sa famille*)
 - Explication interne – dispositions ou volonté d'une personne (*étudiant est paresseux, a fait la foire au lieu de travailler*)
- Expliquer le comportement d'une autre personne:
 - On surestime les explications internes

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008





Le self-serving bias



<p><i>Un enfant fait des bonnes notes à l'école</i></p> <p style="text-align: center;">Les parents: « nous ne sommes pas surpris – il suffit de voir notre famille »</p> <p style="text-align: center;">Les enseignants: « nous ne sommes pas surpris – il suffit de voir notre école »</p>	<p><i>Un enfant a des échecs à l'école</i></p> <p style="text-align: center;">Les parents: « nous ne sommes pas surpris – il suffit de voir ces enseignants »</p> <p style="text-align: center;">Les enseignants: « nous ne sommes pas surpris – il suffit de voir cette famille »</p>
---	--

- Nous *nous* attribuons la responsabilité pour *les succès*
- Nous attribuons la responsabilité pour *les échecs* aux *autres*

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Nous: avec notre capacité limitée à résoudre des problèmes


- Nous sommes intelligents et adaptés pour trouver des solutions à des problèmes complexes:
- Mais
 - Notre tendance à satisficing
 - Notre tendance à la clôture

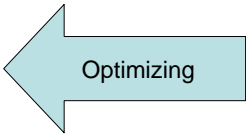




Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008


Pour trouver une solution intégrative et innovatrice qui satisfasse toutes les parties

- On devrait:
 - Définir le problème; développer des critères; développer toutes les alternatives; comparer toutes les alternatives par rapport à ces critères; choisir la meilleure solution; mettre en action la meilleure alternative; évaluer le résultat ... et corriger, si nécessaire
- On fait régulièrement:
 - Définir le problème; développer des critères; choisir la première solution qui satisfait le critère



- Il est difficile de résoudre des problèmes complexes
- Nous sommes des radins cognitifs
- Après un certain temps, nous voulons *prendre* une décision



Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008 Simon, H.A. (1955). A behavioral model of rational choice. Quarterly Journal of Economics, 69, 99-118

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
ip Institut
to du Travail et des Organisations

Le client: Nous, stressés et émotionnels

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
ip Institut
to du Travail et des Organisations

Nous – stressés et émotionnels

- Tout conflit et différend peut devenir stressant
 - Conflit = stress
- Si notre intégrité personnelle est atteinte
 - Différend + implication personnelle = émotions négatives (colère)
- Personnalisation d'un conflit est la règle, pas l'exception (75% des conflits liés aux tâches sont aussi personnalisés)
- Même si on représente un client ...
- Différends et conflits: Risque de stress et d'émotions négatives

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Ce que stress et colère font avec nous

- Stress provoque une réaction de 'survie à court terme'
 - Frustration et colère
 - Besoin de résoudre le problème immédiatement

<ul style="list-style-type: none">• Diminue notre capacité de pensée complexe	<ul style="list-style-type: none">• Besoin de résoudre la tension immédiatement
---	---

- Prise de perspective est limitée
- Capacité d'être à l'écoute est diminuée
- Agir de manière colérique ... Sentiments de revanche
- Besoin de résoudre le problème dans l'immédiat

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Portrait du client: Nous, après une situation extrêmement stressante

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

PSTD – Syndrome de stress post-traumatique

- Stress traumatique
 - typique: attaques violentes, catastrophe, etc.
 - récemment discuté: mobbing, conflits graves peuvent être vus comme élicitant du stress traumatique
- Syndrome de stress post-traumatique (choix)
 - intrusion: obsession sur son cas (souvenirs, images, cauchemars)
 - hyperstimulation: moins de contrôle des impulsions; difficultés à se concentrer, irritabilité, colère, impression de danger constant
- *Effets sur négociation, résolution de conflits:*
 - *Diminution de la capacité de prise de perspective*
 - *Comportement imprédictible*
 - *Obsession sur son cas*
 - ...

Les autres, avec des problèmes pathologiques

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Pathologies (DSM-IV)

- Personnalités « bizarres et excentriques »
 - p.ex., paranoïdes; schizoïdes
 - souvent
- Personnalités « dramatiques, impulsives et erratiques »
 - p.ex. narcissiques, antisociales, borderline
 - p.ex. mentir et manipulation fréquent; comportement impulsive; agressivité (y inclut violence); comportement irresponsable; n'est pas capable de ressentir des remords
- Personnalités « anxieuses »
 - p.ex. évitantes, dépendantes, obsessive-compulsives

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Université de Neuchâtel **unine**
Institut de Psychologie
du Travail et des Organisations

Le rôle d'une tierce partie dans la gestion du client

Colloque du CEMAJ – 5 décembre 2008

Quoi faire ..

- Difficile avec les personnes atteintes de pathologies
mais: prévalence dans la population entre 1 et 4% ..
 - Problèmes avec
 - Prise de perspective
 - Attribution de la responsabilité
 - Perception de justice 'égoïste'
 - Difficultés dans la pensée complexe
 - Impatience, sentiments d'urgence
- Normal
 - Amplifié sous stress et émotions
 - Démultiplié en cas de stress post traumatique
 - Extrême en cas de pathologies
- Substituer pour les problèmes
 - Corriger la perception – expliquer les perspectives
 - Assurer la communication
 - Aider à développer des solutions
 - Ralentir le processus