

ADM994G

## Conceptualisation et mesure des attitudes au travail

Plan de travail - Automne 2010

**Kathleen Bentein (Professeure UQAM)**

### Contexte

Il est maintenant largement établi que les attitudes et le comportement des employés au travail influencent la productivité des organisations. Les attitudes des employés au travail telles que la satisfaction, l'habilitation psychologique, ou l'engagement, maintenues à des niveaux élevés à travers le temps, augmentent les performances individuelles et collectives, améliorent la satisfaction des clients et diminuent le taux de roulement organisationnel. En outre, même si cela ne représente pas le centre de ce séminaire, leur impact sur la santé des employés est positif. Il est donc fondamental de savoir comment développer les attitudes au travail qui bénéficieront à la fois aux organisations et à leurs employés.

### Contenu

Ce contexte démontre l'importance de bien comprendre la structure et les déterminants des attitudes au travail et de maîtriser les instruments disponibles pour les mesurer. L'objectif principal de ce séminaire doctoral est d'aider les étudiants à acquérir une bonne connaissance des fondements conceptuels et de la structure des principales attitudes au travail, et des outils de mesure de ces dernières. Le séminaire sera divisé en trois parties :

- **La première partie** sera consacrée à l'examen de la littérature la plus récente concernant les concepts suivants : la satisfaction au travail, l'habilitation psychologique, et l'engagement envers l'organisation.
- **La deuxième partie** sera centrée sur des construits qui jouent un rôle central dans le développement de ces attitudes au travail : le soutien organisationnel perçu, la justice organisationnelle, le processus d'échange supérieur - employé.
- **La troisième partie** portera sur le rôle des attitudes dans les modèles prédictifs du comportement au travail. On examinera leur rôle dans le roulement des employés, les comportements de citoyenneté organisationnelle, les comportements contre-productifs et dans la satisfaction de la clientèle.

## Objectifs

Le séminaire est conçu pour des étudiants engagés dans un processus de recherche en sciences administratives ou en sciences humaines. Ainsi, il est susceptible d'intéresser des étudiants de disciplines variées telles que le management, le comportement organisationnel, la gestion des ressources humaines, le marketing, la stratégie, etc.

Les objectifs premiers du séminaire sont les suivants:

- Développer des compétences théoriques et méthodologiques dans le domaine de la mesure des attitudes au travail
- Encourager une compréhension théorique des mécanismes et processus au travers desquels les attitudes se développent dans le domaine professionnel
- Construire un regard critique et original concernant l'impact des attitudes sur les comportements au travail
- Aider à insérer les attitudes au sein d'une séquence qui unit ses déterminants à ses conséquences organisationnelles

### Sous-objectifs méthodologiques

A côté de ces objectifs conceptuels, le séminaire vise aussi des sous-objectifs méthodologiques qui peuvent intéresser plusieurs disciplines représentées au sein des sciences administratives :

- D'une part, le séminaire vise à développer des connaissances méthodologiques dans l'approche de la validité interculturelle des concepts en sciences organisationnelles. Par exemple, comment peut-on s'assurer qu'une mesure d'engagement organisationnel est valide dans un contexte culturel et/ou linguistique étranger? Quelle est la méthodologie à suivre ?
- D'autre part, nous aborderons les récents développements des méthodes de recherche destinées à mesurer le *changement* des attitudes et des perceptions *à travers le temps*. Le changement étant un thème central de la gestion des organisations aujourd'hui, il est important de l'examiner aussi dans le champ des attitudes au travail. A cet égard, le séminaire abordera des questions importantes touchant *aux mécanismes qui sous-tendent le changement des attitudes* des employés au fil du temps.

### **Approche pédagogique**

Le séminaire repose sur la participation active et l'implication des étudiants. Pour chaque séance, les étudiants devront (a) lire l'ensemble des articles sélectionnés afin d'être en mesure de participer activement aux discussions en classe, et (b) présenter une analyse de l'article qui leur aura été spécifiquement attribué.

Excepté la séance d'introduction au cours de laquelle le professeur présentera les problèmes conceptuels et méthodologiques abordés durant le séminaire, et les séances

d'intégration (6 et 13) animées par le professeur, chaque séance s'organisera autour d'une série de présentations d'articles empiriques et/ou conceptuels (cf. liste ci-dessous).

Le format des présentations sera celui d'une synthèse critique. S'il s'agit d'un article empirique, le format inclura les aspects suivants :

- Le modèle théorique et les hypothèses
- La méthode
- Les principaux résultats
- Les limites de l'étude et les suggestions pour la recherche future

Chaque présentation sera suivie d'une discussion générale en classe.

En outre, à la fin du séminaire, chaque étudiant remettra un rapport présentant un projet de recherche qui s'inspirera des thèmes abordés lors des séances. Le projet de recherche devra proposer un modèle original à tester et prendra appui sur la littérature récente dans le domaine. Les deux dernières séances du séminaire seront consacrées aux présentations des projets individuels des étudiants. Chaque présentation sera suivie d'une discussion générale avec l'ensemble de la classe.

## Évaluation

L'évaluation se basera sur les aspects suivants:

- Participation aux discussions de groupe durant le séminaire: **20%**  
(Critères pertinents: qualité des rétroactions aux présentations, contribution à l'avancement des idées durant les discussions)
- Présentation des articles attribués: **30%**  
(Critères pertinents: rigueur, exactitude des résultats rapportés et qualité de l'analyse critique des articles)
- Projet individuel (oral et écrit): **50%**  
(Évaluation basée sur la qualité de la présentation du projet – séance 14 ou 15 – et du rapport écrit remis à la fin du séminaire)

# Plan de Cours

## Partie 1: Attitudes au travail

### **SÉANCE 1: Introduction**

Vue d'ensemble du séminaire.

Présentation générale des sujets théoriques et méthodologiques de la recherche en sciences du comportement.

### **SÉANCE 2: Satisfaction au travail**

Le concept de satisfaction au travail a fait l'objet de nombreuses recherches durant les dernières décennies. Nous discuterons de la structure de ce construit, de sa mesure, et de ses déterminants personnels et organisationnels. Les liens entre satisfaction et performance au travail seront également examinés.

#### Lectures

Boswell, W. R., Boudreau, J. W., & Tichy, J. (2005). The relationship between employee job change and job satisfaction: The honeymoon-hangover effect. *Journal of Applied Psychology, 90*, 882-892.

Bowling, N.A. (2007). Is the job satisfaction-job performance relationship spurious? A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior, 71*, 167-185.

Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology, 90*, 257-268.

Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction-job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin, 127*, 376-407.

### **SÉANCE 3: Habilitation psychologique**

Le concept d'habilitation psychologique est apparu dans le domaine de la recherche organisationnelle il y a une dizaine d'années. Il est maintenant admis qu'il s'agit d'un construit multidimensionnel proposant une modélisation originale de la motivation intrinsèque liée à la tâche. Nous examinerons les recherches récentes sur les antécédents et les comportements conséquents de l'habilitation psychologique, ainsi que son rôle

particulier dans une variété de contextes (p.ex. organisations qui connaissent un changement, milieu de la santé).

### Lectures

Laschinger, H.K.S., Finegan, J.E., Shamian J., & Wilk, P. (2004). A longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 527-545.

Seibert, S.E., Silver, S.R., & Randolph, W.A. (2004). Taking empowerment to the next level: A multiple-level model of empowerment, performance, and satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47, 332-349.

Niehoff, B.P., Moorman, R.H., Blakely, G., & Fuller, J. (2001). The influence of empowerment and job enrichment on employee loyalty in a downsizing environment. *Group and Organization Management*, 26, 93-113.

Spreitzer, G.M., & Mishra, A.K. (2002). To stay or to go: Voluntary survivor turnover following an organizational downsizing. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 707-729.

## **SÉANCE 4: Engagement organisationnel**

L'engagement organisationnel des employés est utilisé comme un élément clé dans de nombreux modèles de comportement organisationnel, soit à titre d'antécédent, soit à titre d'attitude conséquente. Nous discuterons des récents développements de la recherche sur l'engagement organisationnel, y compris la généralisabilité des modèles d'engagement à d'autres contextes culturels, et l'étude du développement de l'engagement à travers le temps.

### Lectures

Bentein, K., Vandenberg, R.J., Vandenberghe, C., & Stinglhamber, F. (2005). The role of change in the relationship between commitment and turnover: A latent growth modeling approach. *Journal of Applied Psychology*, 90, 468-482.

Cheng, Y.Q., & Stockdale, M.S. (2003). The validity of the three-component model of organizational commitment in a Chinese context. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 465-489.

Gellatly, I.R., Meyer, J.P., & Luchak, A.A. (2006). Combined effects of the three commitment components on focal and discretionary behaviors: A test of Meyer and Herscovitch's propositions. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 331-345.

Luchak, A.A., & Gellatly, I.R. (2007). A comparison of linear and nonlinear relations between organizational commitment and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 92, 786-793.

## **Partie 2: Antécédents organisationnels des attitudes au travail**

### **SÉANCE 5: Soutien organisationnel perçu**

Le soutien organisationnel perçu a été développé pour refléter les croyances globales qu'un employé entretient quant à la façon dont son organisation se préoccupe de son bien-être et accorde de la valeur à ses contributions. Notre objectif sera d'examiner comment et à travers quels processus le soutien organisationnel perçu influence le développement des attitudes au travail. Nous analyserons également comment les perceptions de soutien de la part de l'organisation s'étendent aux perceptions de soutien de la part des supérieurs.

#### Lectures

Ambrose, M.L., & Schminke, M. (2003). Organization structure as a moderator of the relationship between procedural justice, interactional justice, perceived organizational support, and supervisory trust. *Journal of Applied Psychology, 88*, 295-305.

Kraimer, M.L., & Wayne, S.J. (2004). An examination of perceived organizational support as a multidimensional construct in the context of an expatriate assignment. *Journal of Management, 30*, 209-237.

Rhoades Shanock, L., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology, 91*, 689-695.

Stinglhamber, F., & Vandenberghe, C. (2003). Organizations and supervisors as sources of support and targets of commitment: A longitudinal investigation. *Journal of Organizational Behavior, 24*, 251-270.

### **SÉANCE 6: Séance d'intégration 1**

L'objectif de la séance sera de faire un retour sur les exposés des 5 premières séances et de procéder à une revue des questions importantes de la recherche en sciences de gestion, et en comportement organisationnel en particulier. Cette séance permettra aussi de répondre aux différentes questions que les étudiants se posent par rapport aux aspects méthodologiques de la recherche et dans le cadre de la préparation de leur rapport personnel de recherche.

## **SÉANCE 7: Justice organisationnelle**

L'objectif de cette séance sera d'examiner les récents développements de la recherche sur la justice organisationnelle, laquelle comprend différentes formes comme la justice distributive, procédurale, interpersonnelle, et informationnelle. Nous porterons une attention particulière à la façon dont ces concepts s'appliquent en situation de changement dans les organisations (p. ex. réduction d'effectifs, réorganisations, etc.). Nous examinerons aussi comment une gestion adaptée des différentes dimensions de la justice peut aider les organisations à développer parmi leur personnel des attitudes et comportements constructifs.

### Lectures

Colquitt, J.A., Scott, B.A., Judge, T.A., & Shaw, J.C. (2006). Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100, 110-127.

Kernan, M.C., & Hanges, P.J. (2002). Survivor reactions to reorganization: Antecedents and consequences of procedural, interpersonal, and informational justice. *Journal of Applied Psychology*, 87, 916-928.

Rupp, D.E., & Cropanzano, R. (2002). The mediating effects of social exchange relationships in predicting workplace outcomes from multifoci organizational justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 925-946.

Holtz, B.C., & Harold, C.M. (2009). Fair today, fair tomorrow? A longitudinal investigation of overall justice perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1185-1199.

## **SÉANCE 8: Processus d'échange supérieur-employé**

Les processus d'échange spécifiques entre le supérieur et l'employé ont fait l'objet de nombreuses recherches au cours des vingt dernières années. Nous examinerons les évolutions récentes du modèle, incluant le développement de mesures multidimensionnelles de ces processus d'échange, comment ils se développent à travers le temps, et leurs contributions dans la prédiction des attitudes et comportements au travail.

### Lectures

Liden, R.C., Erdogan, B., Wayne, S.J., & Sparrowe, R.T. (2006). Leader-member exchange, differentiation, and task interdependence: Implications for individual and group performance. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 723-746.

Liden, R.C., & Maslyn, J.M. (1998). Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of Management*, 24, 43-72.

Maslyn, J.M., & Uhl-Bien, M. (2001). Leader-member exchange and its dimensions: Effects of self-effort and other's effort on relationship quality. *Journal of Applied Psychology*, 86, 697-708.

Uhl-Bien, M., & Maslyn, J.M. (2003). Reciprocity in manager-subordinate relationships: Components, configurations, and outcomes. *Journal of Management*, 29, 511-532.

<p style="text-align: center;"><b>Partie 3: Rôle des attitudes dans la prédiction du comportement au travail</b></p>
--

**SÉANCE 9: Attitudes au travail et roulement du personnel**

Lors de cette séance, nous passerons en revue les principaux modèles explicatifs développés dans les dernières années pour expliquer le roulement des employés ainsi que le rôle des attitudes au travail dans cette problématique. Nous porterons une attention particulière au *modèle du déroulement*, au *modèle d'emboîtement*, et aux attitudes qui semblent prédire le départ volontaire de l'organisation.

Lectures

Hom, P.W., & Kinicki, A.J. (2001). Toward a greater understanding of how dissatisfaction drives employee turnover. *Academy of Management Journal*, 44, 975-987.

Lee, T.W., Mitchell, T.R., Holtom, B.C., McDaniel, L., & Hill, J.W. (1999). The unfolding model of voluntary turnover: A replication and extension. *Academy of Management Journal*, 42, 450-462.

Lee, T.W., Mitchell, T.R., Sablinski, C.J., Burton, J.P., & Holtom, B.C. (2004). The effects of job embeddedness on organizational citizenship, job performance, volitional absences, and voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 47, 711-722.

Maertz, C.P., & Campion, M.A. (2004). Profiles in quitting: Integrating process and content turnover theory. *Academy of Management Journal*, 47, 566-582.



## **SÉANCE 10: Attitudes au travail et comportements de citoyenneté organisationnelle**

L'objectif de cette séance est d'analyser comment les comportements de citoyenneté organisationnelle (discrétionnaires) peuvent être expliqués par les attitudes et perceptions au travail. Nous discuterons du rôle des mécanismes d'échange social comme processus clés à la base du développement de ces comportements. Nous aborderons également les problèmes de définition, de mesure, et la question de la dimensionnalité des comportements de citoyenneté.

### Lectures

- Cardona, P., Lawrence, B.S., & Bentler, P.M. (2004). The influence of social and work exchange relationships on organizational citizenship behavior. *Group and Organization Management, 29*, 219-247.
- Hui, C., Lam, S.S.K., & Law, K.K.S. (2000). Instrumental values of organizational citizenship behavior for promotion: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology, 85*, 822-828.
- Rioux, S.M., & Penner, L.A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*, 1306-1314.
- Settoon, R.P., & Mossholder, K.W. (2002). Relationship quality and relationship context as antecedents of person- and task-focused interpersonal citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology, 87*, 255-267.

## **SÉANCE 11: Attitudes au travail et performance contreproductive**

Durant la séance 11, nous aborderons un construit qui représente un des développements récents de la recherche en comportement organisationnel : les comportements contre-productifs. Nous examinerons le rôle des variables personnelles et organisationnelles dans la prédiction de ce type de comportement. Cette séance sera également l'occasion de découvrir des méthodologies différentes du questionnaire classique (conditional reasoning, daily surveys).

### Lectures

- Bing, M.N., Stewart, S.M., et al. (2007). An integrative typology of personality assessment for aggression: Implications for predicting counterproductive workplace behaviour. *Journal of Applied Psychology, 92*, 722-744.
- Colbert, A.E., Mount, M.K., Harter, J.K., Witt, L.A., & Barrick, M.R. (2004). Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 89*, 599-609.

Marcus, B., & Schuler, H. (2004). Antecedents of counterproductive behavior at work: A general perspective. *Journal of Applied Psychology, 89*, 647-660.

Judge, T.A., Scott, B.A., et al. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multilevel model. *Journal of Applied Psychology, 91*, 126-138.

## **SÉANCE 12: Attitudes au travail et service à la clientèle**

Durant cette séance, nous examinerons comment les attitudes au travail des employés peuvent affecter la qualité des services à la clientèle. Cette séance nous permettra de faire état de quelques travaux se situant à la frontière du management et du marketing.

### Lectures

Payne, S.C., & Webber, S.S. (2006). Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers' attitudes and loyalty behavior. *Journal of Applied Psychology, 91*, 365-378.

Pugh, S.D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal, 44*, 1018-1027.

Schneider, B., White, S.S., & Paul, M.C. (1998). Linking service climate and customer perceptions of service quality: Test of a causal model. *Journal of Applied Psychology, 83*, 150-163.

Vandenberghe, C., Bentein, K., Michon, R., Chebat, J-C., Tremblay, M., & Fils, J-F. (2007). An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee-customer encounters. *Journal of Applied Psychology, 92*, 1177-1187.

## **SÉANCE 13: Séance d'intégration 2**

L'objectif de la séance sera de faire une intégration des articles et des exposés du cours et de résumer les points essentiels auxquels il faut prêter attention quand on mène une recherche appliquée en sciences de gestion. Cette séance permettra aussi de répondre aux différentes questions que les étudiants se posent par rapport aux aspects méthodologiques de la recherche et par rapport à leur rapport personnel de recherche.

## **SÉANCE 14: Présentation et discussion des projets individuels**

Les étudiants présenteront leur projet de recherche durant une période de temps limitée. Ensuite, les aspects conceptuels et empiriques (méthodologiques) de leurs projets feront l'objet d'une discussion et d'une évaluation générale en classe.

**SÉANCE 15: Présentation et discussion des projets individuels**

Les étudiants présenteront leur projet de recherche durant une période de temps limitée. Ensuite, les aspects conceptuels et empiriques (méthodologiques) de leurs projets feront l'objet d'une discussion et d'une évaluation générale en classe.