

Glossaire

Conflits individuels et interindividuels : ils peuvent être présents entre les valeurs de l'individu et le comportement défini par le rôle professionnel, entre les ressources individuelles et le comportement défini par le rôle professionnel, être liés à des perceptions de comportements incompatibles, entre les attentes de chacun et les demandes de l'organisation, relever d'une ambiguïté sur la prévisibilité des réponses à un comportement dans le milieu professionnel.

Demande psychologique : Il s'agit de l'ensemble des pressions psychologiques perçues par un individu dans l'exercice de son travail. Il peut s'agir, de la quantité de travail, de la complexité du travail ou de la tâche, des contraintes temporelles...

Engagement organisationnel : il s'agit du lien psychologique entre un employé et son organisation, qui diminue la propension que cet employé quitte volontairement son organisation. L'engagement organisationnel est sous-tendu par plusieurs dimensions qui déterminent la nature de cet engagement selon qu'il soit basé sur le désir et l'implication, ou bien le besoin, et les coûts associés au départ de l'organisation.

Justice organisationnelle : elle fait référence aux règles et aux normes sociales qui régissent une organisation au plan de la distribution des ressources et des avantages, des processus et des procédures conditionnant cette distribution, et au plan des relations interpersonnelles. La perception de justice organisationnelle reflète le jugement qu'un individu porte face à une ou à plusieurs de ces trois dimensions. Il est aujourd'hui de plus en plus admis que le sentiment de justice est un élément de cohésion fort dans les groupes et de nature à modérer les risques psychosociaux.

Les trois dimensions de la justice organisationnelle sont :

- La justice informationnelle : concerne le sentiment que les informations circulent pour tous, et sont communiquées de manière opportune.
- La justice procédurale : concerne la justice des moyens, et la manière dont chacun pense pouvoir s'exprimer sur des procédures le concernant.
- La justice distributive : concerne le sentiment que la rétribution reflète la contribution.

Latitudo décisionnelle : consiste en l'estimation par l'individu de ses ressources et capacités à contrôler ou non sa situation de travail. L'individu qui perçoit une situation comme contrôlable minimise le danger et évalue positivement ses ressources personnelles.

Motivation : elle peut se définir comme un processus qui active, oriente, dynamise et maintient le comportement des individus vers la réalisation d'objectifs attendus. La manifestation la plus proche de la motivation est l'ensemble des efforts déployés dans le travail dirigés avec intensité, enthousiasme et de manière persistante vers des objectifs attendus. Ces efforts sont définis comme la somme d'énergie physique, intellectuelle et/ou mentale engagée dans une activité.

Satisfaction : elle concerne la façon dont les individus ressentent leur travail et ses différentes composantes. La satisfaction au travail est considérée comme un état émotionnel résultant de l'adéquation entre le système de valeur de l'individu et le travail effectué, dans sa dimension intrinsèquement liée à la pratique du travail, et ses dimensions sociales et relationnelles.

Soutien social : désigne l'ensemble des relations interpersonnelles d'un individu lui procurant un lien affectif positif, une aide pratique mais aussi des informations et des évaluations. Plus que

le soutien social réel dont dispose une personne, c'est la perception qu'elle en a en cas de difficulté qui joue un rôle modérateur.

Stress : le stress correspond à l'ensemble des réactions d'adaptation de notre organisme aux demandes de l'environnement. En cas de confrontation prolongée ou trop intense avec un agent stressant, ces réactions vont avoir des conséquences physiologiques, psychologiques et comportementales.

Surcharge psychologique : la détresse psychologique est la fréquence de divers symptômes associés aux états dépressifs, aux états anxieux, aux troubles cognitifs et à l'irritabilité. En relation avec la notion d'hyper stress, elle entre dans la catégorie des pathologies dites de surcharge: surcharge du fonctionnement psychologique, mental, cognitif.