
PLAN DE COURS¹

COURS : GPE2006 – Habiletés de communication et de
Relations interpersonnelles en GRH

Chargée de cours : Mélanie Savard

GROUPE : 05 - Formation à distance

PRÉSENTATION DE LA CHARGÉE DE COURS

Mélanie Savard détient un baccalauréat en criminologie ainsi qu'une maîtrise en gestion et développement des organisations. Elle a principalement œuvré dans le domaine de la protection des enfants comme intervenante puis, gestionnaire. Après avoir occupé les fonctions de Directrice des services à la clientèle au Centre jeunesse de l'Abitibi-Témiscamingue, elle est depuis l'été 2015, Conseillère-cadre en amélioration continue au Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. De plus, depuis 2014 elle est chargée de cours à l'UQAT pour le cours Habiletés de communication et de relations interpersonnelles en gestion des ressources humaines et pour le cours Organisation et réorganisation du travail.

ACCEPTATION DÉPARTEMENTALE — SCIENCES DE LA GESTION

PAR : François Villeneuve

LE : 29 octobre 2015

**HUMAINE
CRÉATIVE
AUDACIEUSE**

¹ [Procédure relative aux plans de cours](#)

COORDONNÉES

Professeur ayant médiatisé le cours : Mélanie Savard

Responsable de l'encadrement : Sabrina Morin

Courriel du responsable de l'encadrement : sabrina.morin@uqat.ca

Pour prendre rendez-vous, veuillez tout simplement m'en faire part par courriel.

OBJECTIFS DE LA FORMATION DE 1ER CYCLE

La formation de premier cycle trouve sa spécificité dans les caractéristiques suivantes :

- elle vise le développement chez l'étudiant de ses capacités d'analyse et de synthèse par l'étude relativement approfondie d'une discipline ou d'un champ d'études dans les aspects aussi bien théoriques qu'empiriques et en misant sur l'appropriation des fondements et de la méthodologie propre à cette discipline ou à ce champ d'études ;
- dans la perspective d'une éducation permanente, elle développe la capacité d'apprendre par soi-même de façon continue ;
- elle le rend capable de s'adapter facilement aux changements, de relier son champ de compétence aux autres spécialités et de collaborer avec des tiers ;
- elle le rend capable de discerner la valeur objective des affirmations qu'il fait ou qui lui sont faites, de bien comprendre, interpréter et commenter l'information ;
- elle développe chez lui une compétence professionnelle ou scientifique qui le rend apte à intervenir efficacement et à mesurer la portée sociale et éthique de ses activités ;
- elle l'amène à maîtriser le langage propre à son domaine de connaissances, à pouvoir produire un discours cohérent et pertinent, à l'articuler de façon précise, claire et concise, tant à l'écrit qu'à l'oral et, ainsi, à être capable de communiquer ses connaissances dans son milieu professionnel ou scientifique et dans l'ensemble de la société ;
- elle développe son esprit d'initiative et sa créativité, qui le rendent actif dans son milieu et l'amènent à appliquer ses connaissances à des situations et des problèmes nouveaux.

DESCRIPTION DU COURS

CONTENU

L'individu dans l'organisation de ses valeurs, ses attitudes et ses croyances. La communication : stratégies et outils. Stratégies de mobilisation des individus et des groupes. La gestion des conflits interpersonnels. Le diagnostic du leadership et son développement. Techniques et outils de résolution de problèmes en équipe.

PRÉALABLES

ADM1205-Comportements humains au travail

OBJECTIFS DU COURS

GÉNÉRAUX

Acquérir des compétences en gestion des ressources humaines en développant des attitudes et des habiletés en communication et en relations interpersonnelles nécessaires à la gestion des conflits, à la résistance aux changements et à d'autres types de problèmes reliés à la mobilisation des acteurs organisationnels.

SPÉCIFIQUES

Les gestionnaires, peu importe leur niveau d'expériences ou leur situation hiérarchique, sont quotidiennement confrontés aux défis que présente la gestion des êtres humains, que ce soit au sein d'une entreprise privée ou d'une organisation publique. En effet, ces gestionnaires constitués eux-mêmes de leurs propres valeurs, croyances et comportements, doivent mobiliser des individus qui ont leur propre personnalité. Chaque personne est également membre d'un groupe ce qui multiplie les défis d'ordre relationnel. Le cours GPE2006 Habiletés de communication et de relations interpersonnelles en gestion des ressources humaines, offre donc des connaissances, méthodes de travail et outils pour guider les gestionnaires et futurs dirigeants.

Plus spécifiquement, ce cours devra permettre à l'étudiant de :

- Reconnaître les fondements de la communication interpersonnelle. Les habiletés à développer et les obstacles à la communication interpersonnelle.
- Différencier les styles de communication, y compris son propre style donc ses forces et ses limites.
- Utiliser le feedback de façon efficace en milieu de travail.
- Comprendre l'influence des émotions dans les communications, les pièges et les réactions à favoriser ;
- Mettre en pratique les quatre dimensions de la communication organisationnelle et effectuer un diagnostic de cette communication.
- Reconnaître les rôles et les tâches des leaders et les comportements des leaders efficaces.
- Identifier les traits de personnalité des leaders.
- Distinguer le leadership, l'influence et le pouvoir.
- Différencier la motivation et la mobilisation. Pratiquer les comportements mobilisateurs et reconnaître les indicateurs de mobilisation
- Comprendre la dynamique des conflits interpersonnels. Connaître les styles de gestion des conflits
- Appliquer un processus de gestion des conflits. Agir en prévention des conflits.
- Mettre en œuvre les conditions gagnantes pour le travail en équipe.
- Analyser les étapes de développement des équipes.
- Appliquer les étapes de résolution de problèmes en équipe.

| PLAN DU COURS | | |
|---------------|--|----------|
| Semaine | Contenu | Lectures |
| 1 | Présentation du plan de cours. Introduction à la communication interpersonnelle : Les perceptions | |
| 2 | Attitudes-clés à l'écoute et feedback | |
| 3 | Styles de communication | |
| 4 | Communication en milieu de travail | |
| 5 | Rôles et styles de leadership | |
| 6 | Leadership, influence et pouvoir | |
| 7 | Jeux Politiques | |
| 8 | * Examen mi-session en ligne | |
| 9 | Mobilisation des individus et des groupes | |
| 10 | Leadership et mobilisation en contexte de changement | |
| 11 | Conflits interpersonnels | |
| 12 | Méthodes et résolution de conflits | |
| 13 | Efficacité du travail en équipe * Évaluation des enseignements disponible | |
| 14 | Résolution de problèmes en équipe | |
| 15 | *Examen final en ligne | |

Les lectures obligatoires seront présentées lors de la tenue du cours.

Une cote variable sera utilisée pour établir la notation littérale.

Article 2.12.3 du Règlement 3 - Les études de 1^{er} cycle de l'UQAT :

L'évaluation est continue en ce qu'elle tient compte, pendant toute la durée du cours, de tous les éléments susceptibles de révéler le niveau d'apprentissage et de formation atteint. C'est pourquoi, en cas d'échec d'un cours, il n'y a pas d'examen de reprise tenant lieu d'évaluation globale.

Extrait de l'article 2.13.1 du [Règlement 3 - Les études de 1^{er} cycle de l'UQAT](#) :

La notation littérale représente: (entre autres)

A+, A, A-; B+, B, B-; C+, C, C-; D+, D; E

Présentation du travail

La résolution *M10-GES-38-09* du module des sciences de la gestion stipule que tout travail doit être généralement présenté sur traitement de texte (version papier) et doit respecter les règles de présentation qui figurent dans le [Guide de présentation des travaux écrits](#), disponible sur le site WEB de l'UQAT.

Évaluation de la qualité du français – [Politique institutionnelle sur la maîtrise du français](#)

La qualité du français écrit est évaluée à 10 %. Barème de correction pour un travail évalué sur 100 : (1 point est retranché pour toute erreur de français) (orthographe lexicale, orthographe grammaticale, syntaxe et ponctuation), jusqu'à concurrence de 10 points.

Plagiat

Tout acte (incluant la tentative et la participation) de plagiat ou de fraude relatif à un cours ou à un programme peut entraîner une ou plusieurs sanctions, en référence au [Règlement 12 - Le plagiat ou la fraude pour les étudiants de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue](#) (le lien Internet se trouve à l'avant-dernière page du présent document).

Règlementation particulière

- La résolution *D93ADMC75.11.1* du département des sciences de la gestion stipule qu'aucune pondération ne doit être attribuée à la participation des étudiants en classe.
- La résolution *M10-GES-38-07* du module des sciences de la gestion stipule qu'une activité d'évaluation ne peut représenter plus de 50% de la note finale du cours.
- La résolution *M12-GES-EX-06-05* du module des sciences de la gestion stipule que toute demande de modification aux dates d'examens dans le cadre des cours de formation à distance sera refusée si elle n'est pas présentée à l'intérieur des deux premières semaines de cours et que seules les demandes respectant les critères cités ci-dessous seront considérées avec pièces justificatives comme motif de changement de date d'examen hors des délais prescrits :
 - Mortalité dans la famille immédiate ;
 - Mortalité impliquant un déplacement ;
 - Hospitalisation de l'étudiant.

| ÉVALUATION DE L'ÉTUDIANT (SUITE) | | |
|----------------------------------|---------------------|---|
| Travaux évalués | % de la note finale | Date de remise |
| Examen en ligne (mi-session) | 30 % | Voir moodle |
| Examen en ligne (final) | 30 % | Voir moodle |
| Travail individuel | 40 % | Travail individuel à remettre dans la même semaine que l'examen final Retard : 5 % de la note est retirée par jour de retard |
| Lectures obligatoires | | Évaluées dans les examens |

Détail des travaux évalués

Charge de travail :

À titre indicatif, l'étudiant doit s'attendre à fournir environ deux heures de travail personnel en complément de chaque heure de cours.

Le travail individuel

Pour le travail individuel, l'enseignante s'engage à remettre les consignes aux étudiants au moment opportun. Seront également expliqués par l'enseignante, les instructions de réalisation ainsi que les critères d'évaluation avec leur pondération respective. Le travail devra être déposé à l'enseignante à la date indiquée.

Les examens écrits

Les examens servent à vérifier l'acquisition synthétique des connaissances. Ils portent sur les notes de cours, lectures obligatoires, les exercices et travaux effectués pendant et hors des séances de cours. Ils peuvent aussi impliquer le règlement de mini-cas à l'aide de concepts théoriques. Les examens de mi-session et de fin de session comporteront donc différents types de questions tels que : questions théoriques ouvertes (communément appelées questions de «par cœur»), questions à choix multiples, vrai ou faux et des mises en situations ou des mini-cas apparentés aux exercices réalisées dans la cadre du cours.

L'examen de mi-session portera sur la matière couverte lors des cours 1 à 7 l'examen de fin de session sur celle des cours 9 à 14. Toutefois, des notions vues avant la mi-session sont parfois requises pour l'intégration de celles vues après la mi-session.

Rôles du professeur

Le professeur collabore à la réussite de l'étudiant par le biais d'activités de réflexion qui contribuent à accroître les différents savoirs nécessaires à cette réussite. En d'autres mots, il transmet les informations pertinentes, oriente et guide l'étudiant dans sa démarche et répond aux demandes individuelles d'assistance en regard de l'atteinte des objectifs du cours et en évalue le degré d'atteinte. De plus, il indique les principes de fonctionnement du cours (par exemple les règles quant à la participation, aux arrivées tardives, aux consignes de sécurité s'il y a lieu, etc.).

Délai de réponse

La résolution *DEP-2019-SG287-14* stipule que :

« Le professeur ou le chargé de cours répondra à l'étudiant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Pour les questions nécessitant des réponses plus élaborées, après avis transmis à l'intérieur de ce délai, une réponse complète sera fournie à l'intérieur de cinq jours ouvrables. Passé ces délais, et après avoir tenté une relance, l'étudiant peut aviser le directeur du département, pour les cours de 1^{er} cycle, ou le directeur du programme, pour les cours de 2^e cycle, afin qu'il communique par téléphone avec le professeur ou le chargé de cours concerné. Dans des circonstances particulières, le professeur ou chargé de cours qui ne serait pas en mesure de respecter momentanément ces délais doit en aviser ses étudiants. »

Rôles de l'étudiant

De son côté, l'étudiant assume ses responsabilités quant à la prise en charge du développement de sa formation. Il s'en approprie les objectifs, se fait et réalise un plan de travail pour les atteindre et satisfait aux exigences (lectures, travaux, coopération) requises dans ce cours. Il doit évaluer l'enseignement et le cours avec objectivité.

Savard, M. (2014). Recueil de textes GPE2006, Habiletés de communication et de relations interpersonnelles en gestion de ressources humaines. (Textes disponibles sur Moodle)

Références supplémentaires

Bareil, C. et Aubé, C. (2012). *Développement organisationnel : relever les défis contemporains*. Collection Gestion et Savoirs, HEC Montréal, 550 pages.

Bréard R. et Pastor P. (2007). *Gestion des conflits. La communication à l'épreuve*. 3^{ième} édition. Éditions Liaisons, 204 pages.

Carré C. (2008). *Animer un groupe : Leadership, communication et résolution de conflits*. Eyrolles Éditions d'Organisation, 235 pages.

Cormier S. (2008). *Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail*. 2^{ième} édition. Presses de l'Université du Québec, 188 pages.

Cormier S. (2006). *La communication et la gestion*. 2^{ième} édition. Presses de l'université du Québec, 242 pages.

Crowley K. et Elster K. (2006). *Travailler avec toi, c'est l'enfer!*. Éditions Village Mondial, 263 pages.

Lainey P. (2008). *Le leadership organisationnel : de la théorie à la pratique*. Chenelière Éducation, 266 pages.

Lauzon P., Marquis S. et Guay J-A. (2012). *Profession gestionnaire. Relever les défis de la gestion moderne*. Gaëtan Morin éditeur, Chenelière Éducation, 332 pages.

Morin, M, E. et Aubé C. (2014). *Psychologie et management*. 3^{ième} édition. Chenelière Éducation, 477 pages.

Pépin R. (2010). *Gestion des équipes de travail : Aidez vos équipes à exceller*. 2^{ième} tirage. Les Éditions SMG, 334 pages.

Schermerhorn J-R Jr., Hunt J-G., Osborn R-N. et de Billy C. (2014). *Comportement humain et organisation*. 5^{ième} édition. Éditions ERPI, 151 pages.

Tonnellé A. (2013). *65 outils pour accompagner le changement individuel et collectif*. 4^{ième} tirage. Eyrolles Éditions d'Organisation, 382 pages.

Tremblay, M. (2008). *Mobilisation des personnes au travail*. Collection Gestion et Savoirs, HEC Montréal, 713 pages.