

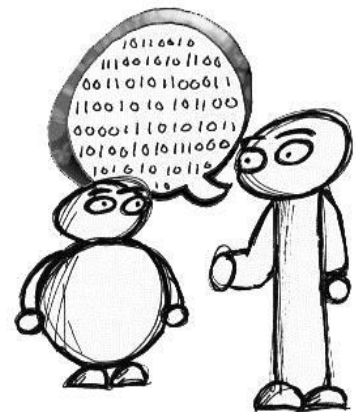


PLAN DE COURS

350-TF1-HY

Communications et interrelations

(2-1-3)



Guillaume Labelle, enseignant

Bureau : G-1210B

Courriel : glabelle@cegepsth.qc.ca ou MIO

SITUATION DU COURS DANS LE PROGRAMME

Le cours *Communication et interrelations (350-TF1-HY)* s'adresse spécifiquement aux étudiants du programme de technique de l'informatique. Il assure une formation de base servant d'appui à l'acquisition de toutes les compétences particulières relatives à la communication interpersonnelle et à l'intégration à une équipe de travail dans le domaine de l'informatique.

Ce cours de psychologie est important pour l'élève dont le travail professionnel, malgré le caractère technique qui le caractérise, comporte de nombreuses relations avec autrui (clients, collègues de travail, supérieurs, subalternes, compétiteurs, etc.). Il a pour objet de fournir des connaissances et des techniques, issues de la psychologie des communications, qui lui permettront de développer sa capacité de communiquer et d'entrer en relation avec autrui sur le plan personnel et professionnel.

ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE ET OBJECTIFS DU COURS

Ce cours vise l'atteinte de la compétence suivante :

- *Interagir et communiquer dans des situations de travail variées (016V)*

Critères de performance :

- Prise en considération de ses forces et de ses faiblesses en matière de relations interpersonnelles;
- Manifestation d'attitudes favorisant des relations interpersonnelles harmonieuses;
- Application rigoureuse des règles de politesse et de courtoisie;
- Adaptation de son approche selon les personnes et les situations;
- Utilisation appropriée des techniques de gestion des conflits interpersonnels;
- Manifestation de comportements conformes à l'éthique professionnelle;
- Manifestation d'une attitude d'écoute et de réceptivité;
- Adaptation du niveau de langage selon l'interlocutrice et l'interlocuteur;
- Application correcte des techniques de négociation et d'argumentation;
- Distinction juste du rôle et des responsabilités des membres de l'équipe;
- Prise des responsabilités au sein de l'équipe;
- Contribution active aux activités de l'équipe;
- Utilisation appropriée des techniques de négociation et d'argumentation;
- Manifestation d'attitudes favorisant le travail d'équipe;
- Respect du mode d'action établi par l'équipe;
- Respect des décisions prises par les membres de l'équipe;
- Contribution efficace à la résolution des problèmes éprouvés par les membres de l'équipe;
- Interprétation juste des besoins de la clientèle et manifestation d'un souci constant de répondre à ces besoins;
- Vérification régulière de la satisfaction des clientes et clients;
- Réaction appropriée devant les problèmes soulevés par les clientes et clients;
- Manifestation d'un souci constant d'améliorer la qualité des services et des produits.

Objectifs terminaux :

Ce cours est un cours obligatoire de la formation spécialisée du programme de Techniques de l'informatique. Il s'agit d'un cours de psychologie appliquée où l'étudiant développe de nouvelles attitudes et compétences liées à la gestion des relations humaines facilitant ainsi son intégration professionnelle sur le marché du travail.

CONTENU DU COURS

Attitudes professionnelles et relations interpersonnelles :

Le processus d'acquisition de compétences et d'attitudes dans les relations interpersonnelles :

- Ses forces et ses faiblesses;
- Ses besoins et ses motivations;
- Son cheminement professionnel;
- Sa capacité d'adaptation aux changements organisationnels;
- Son autonomie;
- Son sens critique;
- Son ouverture d'esprit;
- Sa créativité et une conscience de ses responsabilités envers soi et les autres.

Habiletés de communication :

- L'écoute et la perception des types d'intervenants;
- L'analyse des attentes, des besoins et des motivations des intervenants;
- L'adaptation du niveau de langage à l'interne et à l'externe;
- L'utilisation des comportements affirmatifs;
- La cohérence entre les messages verbaux et non verbaux;
- Les attitudes de respect et de courtoisie envers les intervenants;
- L'établissement d'un réseau de personnes ressources externe et interne à son milieu;
- Les stratégies de négociations.

Résolution des conflits interpersonnels :

- Les difficultés de communications;
- Les sources de conflits;
- La dynamique des rapports conflictuels;
- Les types de conflits;
- Les stratégies de résolution de problèmes et de conflits :
 - Identification des déclencheurs
 - Proposition de solutions
 - Choix et application d'une solution
 - Négociation et ouverture à la critique
 - Évaluation de l'application de la solution et du résultat
- L'usage des règles d'éthique dans les relations interpersonnelles.

Travail en équipe :

- La capacité d'adaptation aux situations complexes entre intervenants;
- La mise en œuvre des objectifs communs;
- Le processus décisionnel et les méthodes de travail en équipe;
- Les attitudes de coopération et de négociation et l'argumentation avec les personnes à l'interne et à l'externe;
- La manifestation des comportements affirmatifs pour transmettre et recevoir des critiques;
- L'utilisation de ses compétences techniques et relationnelles pour exécuter les tâches.

Approche client et relations professionnelles :

- L'identification des besoins du client en fonction de son milieu de travail;
- Les ententes par négociation;
- Le suivi auprès du client;
- La recherche de solutions approfondies aux problèmes de la clientèle;
- Manifestation de comportements conformes aux règles d'éthique.

MÉTHODOLOGIE

La pondération du cours « Communication et interrelations » est de 2-1-3 :

- ✓ Une partie du cours est principalement consacrée à l'enseignement magistral interactif au cours de laquelle il y a présentation d'un contenu théorique. Les élèves auront donc des notes à prendre.
- ✓ Une autre partie du cours est davantage une application pratique du contenu théorique visant la compréhension de la matière. Des exercices à faire individuellement, en dyade ou en équipe, des études de cas, des discussions, des ateliers et des apprentissages coopératifs feront l'objet de cette partie du cours.
- ✓ Le travail personnel en dehors des cours est d'environ trois heures par semaine. Il comporte la préparation aux examens, la préparation aux ateliers, les lectures hebdomadaires, certains exercices et le travail de session.

Les activités d'apprentissage :

L'étudiant aura des examens qui porteront sur la matière vue en classe. Afin de se préparer aux évaluations et d'intégrer les notions présentées chaque semaine en classe, l'élève aura à faire des lectures qui feront l'objet d'évaluations sommatives et formatives.

L'élève sera appelé à consigner par écrit ses impressions et ses propres évaluations de ses compétences lors de différents exercices ou ateliers en classe et lors de l'épreuve finale. Ce travail vise l'intégration et l'approfondissement des notions exposées en classe. Les consignes détaillées de ce travail seront fournies dans les semaines à venir.

Les modalités d'évaluation formative :

Durant les activités d'apprentissage, chacun des étudiants pourra compter sur l'assistance de l'enseignant selon les difficultés rencontrées. L'enseignant offrira des heures de disponibilité à ses étudiants; ces heures seront affichées à la porte de son bureau. Il est très important d'aviser l'enseignant (voir coordonnées à la page 1 de ce document,) de tout retard, absence ou problème au cours de la session et non à la fin de la session, lorsqu'il est souvent trop tard.

L'étudiant évaluera sa progression à travers l'épreuve finale dont certaines parties s'échelonneront sur l'ensemble de la session. Des exercices écrits ou oraux seront réalisés en classe afin de vérifier la compréhension de l'étudiant.

MODES D'ÉVALUATION

Évaluation		Pondération
Examen 1		25%
Portfolio		20%
Épreuve terminale	Examen 2	25%
	ETC : écrit	15%
	ETC : oral	15%
Total		100%

I. Examens (2x25%)

Les examens portent sur les notes de cours, les lectures et les exercices pratiques. Ils se font en classe, individuellement, sans l'aide de vos notes de cours et sous forme de questions à choix multiples et à développement.

II. Portfolio (20%)

Les éléments théoriques vus en classe seront traités par différentes modalités d'évaluation : minitest, exercices ou ateliers en classe, questions sur les lectures, etc. Ces évaluations seront comptabilisées dans un dossier que le professeur corrigera à deux reprises durant la session. Ces ateliers et exercices devront être, pour la plupart, réalisés en équipe. Les consignes ainsi que les critères de correction vous seront fournis en classe. *Les dates auxquelles sont associés les exercices du portfolio dans le calendrier sont à titre indicatif seulement. Advenant un changement, vous en serez avisés au moins une semaine à l'avance.*

III. Épreuve terminale (30%)

L'épreuve finale consistera en une évaluation approfondie de vos communications et relations au sein de votre équipe de travail. Vous aurez à effectuer une présentation orale détaillant votre projet et une analyse écrite de votre fonctionnement en équipe selon les notions vues dans le cours. Des consignes écrites vous seront fournies à la semaine 5.

Les critères d'évaluation des travaux écrits seront précisés et remis à chaque étudiant pour chaque évaluation en temps voulu.

***Pour tout litige relatif à l'évaluation, les étudiants sont invités à rencontrer l'enseignant**

NORMES ET POLITIQUES DE COURS

Les étudiants sont priés de se référer au texte officiel de la Politique Institutionnelle d'Évaluation des Apprentissages (PIEA) et de s'y conformer ainsi qu'à la Politique départementale d'évaluation des apprentissages du département de psychologie (PDEA), dont voici les éléments principaux:

1. Évaluation sommative des apprentissages (8.4 de la PIEA)

1.1 Un étudiant peut se voir pénalisé s'il réalise un travail d'équipe de façon individuelle. Les sanctions peuvent être la perte de point, le refus du travail ou autre.

2. L'évaluation du français (8.6 de la PIEA)

2.1 Pour les évaluations sommatives, 2% par moyenne de fautes par page peut être retranché de la note de l'étudiant jusqu'à un maximum de 10%. (nb de fautes/nb de pages x 2% = Exemple : 12 fautes réparties sur 3 pages = 4 fautes en moyenne par page, donc -8 %)

2.2 Un enseignant peut exiger d'un étudiant ayant perdu l'ensemble des points attribués au français lors d'un travail qu'il fasse vérifier les travaux subséquents au Centre d'aide en Français (CAF) avant leur remise.

3. L'absence des étudiants (9.4 de la PIEA)

3.1 Dans certains cours où l'absence répétée de l'étudiant, sans justifications ou motifs valables, nuit au bon déroulement activités d'apprentissage (travaux d'équipe, ateliers, séminaires, etc.) des sanctions pourront s'appliquer. Ces sanctions peuvent être l'exclusion de l'étudiant de l'équipe, de l'activité concernée ou de cette séance de cours. Lorsque cela s'applique, cette modalité est alors inscrite au plan de cours.

4. Le retard des étudiants (9.7.2 de la PIEA)

4.1 Lors d'un retard, au début ou au retour de la pause, un étudiant peut se voir refuser l'accès au cours. Dans ce cas, le retard sera considéré comme une absence et les sanctions concernant les absences aux activités d'apprentissage s'appliqueront.

5. La remise des travaux et des rapports par les étudiants (9.8 de la PIEA)

5.1 Un étudiant qui ne remet pas un travail conformément à l'échéance qui lui a été communiquée peut se voir attribué une pénalité de 10% par jour incluant les congés et les fins de semaine, pour un maximum de 5 jours après quoi le travail recevra la note de 0. Dans ce délai de 5 jours, l'enseignant peut refuser un travail si la correction a déjà été remise.

Partie 2 : Règles de fonctionnement

6. L'utilisation des téléphones cellulaires et des portables en classe

6.1 L'utilisation non appropriée des cellulaires et des portables est interdite en classe, sauf avec l'approbation de l'enseignant dans un objectif pédagogique. Le non-respect de cette règle peut entraîner l'expulsion du cours.

Participation, présence et récupération

Il est dans l'intérêt de l'étudiant d'être présent en classe, mais aussi de participer activement s'il désire acquérir la maîtrise des compétences. Si l'élève doit s'absenter de certains cours, il est de sa responsabilité de s'informer du contenu du cours donné et des différentes explications qui ont été diffusées en classe.

Seules les absences justifiées seront prises en considération pour la reprise d'évaluations. Dans le cas d'absences (justifiées) :

- ✓ l'étudiant absent à une évaluation sommative devrait me contacter (par messagerie électronique ou téléphone) et venir me rencontrer dès son retour au cégep afin de déterminer les modalités de reprise. **Toute absence non justifiée à un examen entraîne la note zéro « 0 ».**
- ✓ l'étudiant pourrait se voir **refuser toute reprise d'évaluation** si le corrigé de cette évaluation a été donné en classe par l'enseignant.

Le plagiat

Toute forme de plagiat (par rapport au travail d'un autre étudiant ou par rapport à un document publié qui ne serait pas cité) pourra entraîner la note « 0 » (Zéro) pour le travail.

Règles particulières de ce cours

- ✓ Il est de la responsabilité de l'étudiant de faire les lectures demandées avant chaque cours et de prendre assidûment des notes en classe.
- ✓ Dans le cas où un étudiant devrait s'absenter pour un cours, il est aussi de sa responsabilité de s'informer des lectures ou travaux à faire, en plus de la matière qui a été abordée en classe.

CALENDRIER DES ACTIVITÉS

ÉTAPE 1 :
INTRODUCTION A LA PSYCHOLOGIE

SÉANCE 01- 24 Août

- Objectifs : → Présentation du plan de cours
 → Introduction à la psychologie
-

SÉANCE 02- 31 Août

- Objectifs : → Les fondements de la psychologie
 → Science et psychologie
-

ÉTAPE 2 :
L'INDIVIDU, OUTIL DE BASE DU TRAVAIL D'EQUIPE

SÉANCE 03- 7 Septembre

- Objectifs : → Mécanismes de la perception
 → Perception de soi, affirmation de soi
 → Les mécanismes de base de la communication
-

SÉANCE 04- 14 Septembre

- Objectifs : → L'écoute en contexte de communication interpersonnelle et professionnelle
 → **Portfolio : Exercice 1 (5%)**
-

SÉANCE 05- 21 Septembre

- Objectifs : → Présentation et début du travail de session
-

ÉTAPE 3 :
LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

SÉANCE 06- 28 Septembre

&

SÉANCE 07- 5 Octobre

- Objectifs : → Le travail en équipe
 ✓ Avantages et inconvénients du travail en équipe
 ✓ Attitudes fonctionnelles et dysfonctionnelles des membres d'une équipe

 → **Portfolio : Exercice 2 (5%)**

Semaine de lecture
12 Octobre

SÉANCE 08- 19 Octobre

Objectifs : → **EXAMEN 1 (25%)**

ÉTAPE 4 :
LES MÉCANISMES DE COMMUNICATION IMPLIQUÉS DANS LE TRAVAIL
D'ÉQUIPE

SÉANCE 09- 26 Octobre

Objectifs : → Le langage verbal et écrit
✓ Comment effectuer une rétroaction efficace
✓ Éthique et communication
→ **Portfolio : Exercice 3 (5%)**

SÉANCE 10- 2 Novembre

Objectifs : → Le langage non verbal et son impact sur la communication et le travail d'équipe
→ **Portfolio : Exercice 4 (5%)**

SÉANCE 11- 9 Novembre

Objectifs : → Rencontre d'équipes

SÉANCE 12- 16 Novembre

Objectifs : → Le leadership
✓ Les styles de leadership
✓ Les relations hiérarchiques : l'approche client et les relations patron-employé

SÉANCE 13- 23 Novembre

Objectifs : → Les conflits

SÉANCE 14- 30 Novembre

Objectifs : → Exposé oral (15%) et remise des rapports (15%)

SÉANCE 15- 7 Décembre

Objectifs : → ETC : EXAMEN 2 (25%)

MÉDIAGRAPHIE

Pour ce cours, il n'y a aucun livre obligatoire.

Livres de référence :

Adler, R.B. et Towne, N. (1998). *Communication et interactions*. (2^{ième} édition). Laval : Éditions études vivantes

DeVito, J.A., Chassé, G. et Vezeau, C. (2014). *La communication interpersonnelle*. (3^{ième} édition). Saint Laurent : Éditions du renouveau pédagogique.

Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. et Osborn, R.N. (2002). *Comportement humain et organisation* (2^{ième} édition). Saint Laurent : Éditions du renouveau pédagogique.

Vallerand, R.J. (1994). *Les fondements de la PSYCHOLOGIE SOCIALE*. Boucherville : Gaëtan Morin éditeur.