

---

## PLAN DE COURS<sup>1</sup>

SIGLE ET TITRE DU COURS : ADM3300 – Habiletés de communication interpersonnelle

GROUPE : 05 - Formation à distance

ENSEIGNANTE<sup>2</sup> : Julie-Andrée Girard

---

### PRÉSENTATION DE L'ENSEIGNANTE

Julie-Andrée Girard détient un doctorat en psychologie organisationnelle de l'Université de Sherbrooke. Pendant 5 ans, elle a agi à titre de consultante dans son domaine au sein de plusieurs organisations de l'Abitibi-Témiscamingue. Elle se spécialise en développement organisationnel, entre autres par des démarches de diagnostic organisationnel, en formation, en évaluation de potentiel et en coaching de gestion. Elle oriente d'ailleurs ses recherches dans le domaine du développement organisationnel en s'intéressant aux différents facteurs organisationnels et individuels favorisant la rétention de personnel. Son approche s'inspire des courants humaniste et cognitivo-comportemental de la psychologie du travail et des organisations.

---

### ACCEPTATION DU DÉPARTEMENT<sup>3</sup>

HUMAINE  
CRÉATIVE  
AUDACIEUSE

---

<sup>1</sup> [Procédure relative aux plans de cours](#)

<sup>2</sup> Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger la lecture du texte.

<sup>3</sup> Conformément à la [Procédure relative aux plans de cours](#), un plan de cours qui n'a pas été accepté par le département ne peut être présenté aux étudiants.

## 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

Initiation à la communication interpersonnelle et organisationnelle. Développement des habiletés de communication (écoute, questionnement, feedback et l'intelligence émotionnelle). Initiation au processus de communication authentique. Présentation des styles de communication. Place du leadership, de l'influence et du pouvoir. Mobilisation des individus et des groupes. Gestion des comportements difficiles. Dynamique des conflits interpersonnels, processus de gestion des conflits et prévention.

## OBJECTIFS DU COURS

### GÉNÉRAUX

Développer des habiletés de communication et de relations interpersonnelles nécessaires à la gestion, au développement professionnel et à la mobilisation des acteurs organisationnels. S'outiller pour faire face aux défis occasionnés par la complexité de la gestion des êtres humains.

### SPÉCIFIQUES

Au terme de ce cours, l'étudiant(e) sera en mesure de :

- Reconnaître les fondements de la communication interpersonnelle et de la communication organisationnelle;
- Connaître les habiletés et les compétences à développer ainsi que les obstacles à la communication interpersonnelle;
- Connaître, reconnaître et utiliser les habiletés d'écoute, de questionnement et de feedback de façon efficace en milieu de travail;
- Comprendre l'influence des émotions dans les communications, les pièges et les réactions à favoriser;
- Reconnaître ses forces et ses limites par rapport à ses habiletés de communications interpersonnelles;
- Connaître le processus de la communication authentique et faire des liens avec les habiletés de communication;
- Prendre conscience du rôle de la personnalité, des croyances et des valeurs sur la communication;
- Différencier les styles de communication et connaître leurs forces et leurs limites;
- Mieux comprendre son propre style et son impact;
- Distinguer le leadership, l'influence, la crédibilité et le pouvoir et comprendre leurs impacts;
- De comprendre l'importance des habiletés politiques et de l'influence en milieu de travail;
- Connaître, comprendre et différencier la motivation et la mobilisation. Connaître les bonnes pratiques et les indicateurs de mobilisation;
- Reconnaître et mieux comprendre les comportements difficiles au travail;
- Intervenir sur des comportements difficiles;
- Comprendre la dynamique des conflits interpersonnels. Connaître les styles de gestion des conflits;
- Connaître et appliquer un processus de gestion des conflits. Connaître les moyens d'agir en prévention des conflits.

## CALENDRIER

Séance (semaine)	Contenu	Lectures, travaux et directives
1	Introduction à la communication et les tendances organisationnelles	Cormier, S. (2018) chapitre 1
2	Le monde de la communication interpersonnelle et organisationnelle	Cormier, S. (2018) chapitre 2
3	Les habiletés de communication : L'écoute et le questionnement	Cormier, S. (2018) chapitre 3 et 4
4	Les habiletés de communication : Le feedback et l'intelligence émotionnelle	Cormier, S. (2018) chapitre 5 et 9
5	Introduction à la communication authentique <i>Présence d'une conférencière</i>	Rosenberg, M. B. (2016) chapitre 1 et 2
6	Les facettes du soi et les styles de communication	Cormier, S. (2018) chapitre 6
7	L'interaction entre les styles de communication	Cormier, S. (2018) chapitre 7 et 8
8	<b>Examen mi-session en ligne</b> <b>*Remise du travail de réflexion sur soi avant lundi 9h00 AM</b>	
9	La place du leadership, de l'influence et du pouvoir	Lainey, P. chapitre 4, page 74-83 Pépin, R, chapitre 7
10	La mobilisation des individus et des groupes	Tremblay, M., Chênevert, D., Simard, G., Lapalme, M. É., & Doucet, O. (2005) Tremblay, M et Wils, T. (2005)
11	La gestion des comportements difficiles	Voir moodle
12	La dynamique des conflits interpersonnels	Cormier, S. (2011) chapitre 1
13	Le processus de gestion des conflits et la prévention <b>* Évaluation des enseignements</b>	Cormier, S. (2011) chapitre 3
14	Panel de discussion sur les défis de la communication interpersonnelle dans les organisations <i>Présence d'invités</i>	Cormier, S. (2018) chapitre 10
15	<b>Examen final en ligne</b> <b>* Remise de la carte conceptuelle et du travail de réflexion avant lundi 9h00 AM</b>	

## ÉVALUATION DE L'ÉTUDIANT

### Notation

Conformément à l'article 2.13.1 du [Règlement 3 des études de 1<sup>er</sup> cycle de l'UQAT](#), la notation littérale pour ce cours représente :

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

Une cote fixe sera utilisée pour établir la notation littérale pour ce cours selon la grille suivante :

A+	93,00 %	100,00 %	C+	73,00 %	76,99 %
A	90,00 %	92,99 %	C	70,00 %	72,99 %
A-	87,00 %	89,99 %	C-	67,00 %	69,99 %
B+	83,00 %	86,99 %	D+	63,00 %	66,99 %
B	80,00 %	82,99 %	D	60,00 %	62,99 %
B-	77,00 %	79,99 %	E	0,00 %	59,99 %

### Pondération d'une activité

Conformément la résolution M10-GES-38-07 du Conseil de module des sciences de la gestion, aucune activité d'évaluation ne peut représenter plus de 50 % de la note finale d'un cours.

L'enseignant peut exiger, s'il le précise dans son plan de cours, que les étudiants obtiennent une note minimale pour un ou plusieurs éléments d'évaluation pour la réussite du cours.

### Participation

Conformément la résolution M10-GES-38-08 du module des sciences de la gestion, aucune pondération ne doit être attribuée à la participation des étudiants dans tous les cours du module.

### Présentation des travaux écrits

Conformément à la résolution M10-GES-38-09 du module des sciences de la gestion, tout travail remis à l'enseignant doit respecter les règles de présentation de la dernière version du [Guide de présentation des travaux écrits de l'UQAT](#).

### Délai de correction

Sauf dans les cours à formule particulière ou dérogeant du calendrier universitaire (intensif, de moins de trois crédits, s'échelonnant sur plus d'un trimestre, stage, projet d'application, etc.), un élément d'évaluation comptant pour au moins 20 % de la note finale doit être administré et corrigé pour que les résultats soient connus des étudiants avant la date limite d'abandon sans mention d'échec au dossier universitaire et sans remboursement prévue au calendrier universitaire.

## Évaluation de la qualité du français

Conformément à la [Politique linguistique de l'UQAT](#) et la résolution M00-GES-10-06 du module des sciences de la gestion, jusqu'à 10 % des points des travaux individuels et des travaux en équipe peuvent être déduits de la note obtenue en regard de la qualité du français écrit.

### Omission ou retard dans remise d'un travail

L'omission de remettre ou de compléter un travail dans les délais demandés entraîne une perte de 10 % par jour de retard de la note finale de ce travail.

### Absence à un examen

Conformément à la [Politique d'absence et de reprise à un examen du module des sciences de la gestion](#), seul un motif sérieux permet à l'étudiant de reporter, de s'absenter et de reprendre un examen. Le motif invoqué doit relever de circonstances importantes et indépendantes de la volonté de l'étudiant.

L'étudiant qui doit reporter ou s'absenter à un examen doit compléter, signer et envoyer le formulaire de demande de reprise d'examen dans les délais prescrits avec les pièces justificatives par courriel à l'adresse [gestion.distance@uqat.ca](mailto:gestion.distance@uqat.ca).

### Plagiat

Conformément au [Règlement 12 sur le plagiat ou la fraude pour les étudiants de l'UQAT](#), tout acte (incluant la tentative et la participation) de plagiat ou de fraude relatif autant aux travaux académiques qu'aux documents officiels à caractère scolaire peut entraîner une ou plusieurs sanctions.

### Échec à un cours

Conformément à l'article 2.12.3 du [Règlement 3 des études de 1<sup>er</sup> 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.

Travaux évalués	% de la note finale	Date limite de remise
Travail individuel de réflexion sur soi	30 %	Semaine de la séance 8 avant lundi 9h00 AM
Examen mi-session en ligne	20 %	Semaine de la séance 8
Carte conceptuelle d'intégration de la matière et travail de réflexion	30 %	Semaine de la séance 15 avant lundi 9h00 AM
Examen de fin de session en ligne	20 %	Semaine de la séance 15

## Détail des travaux évalués

(Les consignes et les grilles détaillées des évaluations sont disponibles sur le portail du cours)

### Examens en ligne

- Les examens se déroulent aux semaines 8 et 15.
- Les examens exigent de la connaissance de la matière, de la réflexion, du jugement et de la capacité à transposer la matière à des situations réelles ou fictives.
- L'examen de mi-session porte sur la matière vue depuis le début du cours, soit de la séance 1 à la séance 7 inclusivement.
- L'examen final couvre la matière présentée au plan de cours qui suit l'examen de mi-session. Toutefois, il est utile d'avoir en mémoire la portion de la matière vue avant l'examen de mi-session puisque des liens sont à faire.
- Les examens sont constitués de questions théoriques ouvertes, questions à choix multiples et des mises en situation ou des mini-cas apparentés aux exercices réalisés dans la cadre du cours.

### Travail individuel de réflexion sur soi

- Les contenus des cours 1 à 7 permettront de réaliser un travail de réflexion sur soi. Il s'agit d'un travail individuel qui doit être remis en format PDF sur Moodle avant le lundi 9h00 AM de la semaine 8.
- Le travail de réflexion personnelle comprend une introduction, un journal de bord, une analyse à partir des concepts et théories vus en classe, un plan de développement et une conclusion. Le travail devra être environ de 8 et 12 pages (excluant la page titre, la table des matières et les annexes).
- Un document explicatif des attentes du travail ainsi que la grille de correction sont disponibles sur Moodle.
- Le travail doit répondre aux normes du *Guide de présentation des travaux écrits* de l'UQAT.

### Carte conceptuelle d'intégration de la matière et travail de réflexion

- Comme travail final, il vous est demandé d'élaborer une carte conceptuelle qui permet d'intégrer et de faire des liens avec l'ensemble de la matière vue dans le cours, soit de la séance 1 à la séance 14, inclusivement.
- Il est possible de faire ce schéma en format papier et d'ensuite déposer un PDF de celui-ci sur Moodle. Toutefois, il est conseillé de faire le schéma sur l'ordinateur à l'aide du logiciel Cmap Tools (voir tutoriel sur Moodle pour l'installation et l'utilisation de la plate-forme).
- La carte conceptuelle devra être accompagnée d'un travail de réflexion de 4-5 pages expliquant la manière dont vous avez intégré et appliquerez la matière des cours 9 à 14, inclusivement, et ce, dans votre vie professionnelle.
- La carte conceptuelle et le travail de réflexion doivent être réalisés individuellement et remis avant le lundi 9h00 AM de la semaine 15. Le travail de réflexion doit répondre aux normes du *Guide de présentation des travaux écrits* de l'UQAT et être remis en format PDF.

## MÉTHODOLOGIE DE L'ENSEIGNEMENT

### **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-SG-287-14* du département des sciences de la gestion 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<sup>er</sup> cycle, ou le directeur du programme, pour les cours de 2<sup>e</sup> 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.

De plus, il prend l'initiative de rencontrer individuellement le professeur au besoin. Bien sûr, ces rencontres professeur-étudiant ne peuvent avoir pour objectif de compenser l'absence au cours. L'étudiant ne peut utiliser son cellulaire ou autres équipements électroniques à l'intérieur d'un cours, à l'exception du matériel prévu dans un cadre pédagogique.

Aucun enregistrement audio ou vidéo n'est permis sans l'autorisation écrite de l'enseignant. Le non-respect de cette directive pourra entraîner des sanctions telles que prévues par les règlements et politiques de l'UQAT en vigueur.

## SOURCES DOCUMENTAIRES

### Matériel obligatoire :

Cormier S. (2018). *La communication et la gestion* (3<sup>e</sup> édition). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Veillez-vous référer au site Web <https://www.ugat.ca/etudes/distance/gestion/cours/> pour l'achat du matériel obligatoire.

### Matériel complémentaire :

Adler, R.B., & Proctor II, R.F. (2015). *Communication et interaction* (3<sup>e</sup> éd.) (traduit par C. Fortin, F. Grégoire et C. Ouellette). Montréal : Modulo.

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

Cormier S. (2011). *Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Gamble, T.K., & Gamble, M. (2016). *Communiquer et interagir* (2<sup>e</sup> éd.) (traduit par C. St-Jacques et J. Jacques). Montréal : Chenelière Éducation.

Goleman, D. (2014). *L'intelligence émotionnelle : Analyser et contrôler ses sentiments et ses émotions, et ceux des autres* (Intégrale). Paris : Éditions J'ai lu.

Grosjean, S. et Bonneville, L. (2011). *La communication organisationnelle : approches, processus et enjeux*. Montréal : Chenelière Education.

Lelord, F., & André, C. (1996). *Comment gérer les personnalités difficiles*. Paris : Odile Jacob.

Morin, M. E., Aubé C., et Johnson, K. J. (2014). *Psychologie et management* (3<sup>e</sup> éd.). Montréal : Chenelière Éducation.

Hampsten, K. (2016). « How miscommunication happens (and how to avoid it) », TED-Ed Original Lesson, <[https://www.ted.com/talks/katherine\\_hampsten\\_how\\_miscommunication\\_happens\\_and\\_how\\_to\\_avoid\\_it](https://www.ted.com/talks/katherine_hampsten_how_miscommunication_happens_and_how_to_avoid_it)>, consulté le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

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

Rosenberg, M. B. (2016). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : Introduction à la communication NonViolente*. France : Éditions Jouvence.

Schermerhorn, J-R Jr., Hunt, J-G., Osborn, R-N. et de Billy, C. (2014). *Comportement humain et organisation* (5<sup>e</sup> éd.). Montréal : Éditions ERPI.

St-Arnaud, Y. (2003). *L'interaction professionnelle, efficacité et coopération* (2<sup>e</sup> éd.). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

St-Arnaud, Y. (2020). *Le petit code de la communication*. Montréal : Les Éditions de l'Homme.

Tremblay, M., Chênevert, D., Simard, G., Lapalme, M. È., & Doucet, O. (2005). Agir sur les leviers organisationnels pour mobiliser le personnel: le rôle de la vision, du leadership, des pratiques de GRH et de l'organisation du travail. *Gestion*, 30(2), 69-78.

Tremblay, M., & Wils, T. (2005). La mobilisation des ressources humaines: une stratégie de rassemblement des énergies de chacun pour le bien de tous. *Gestion*, 30(2), 37-49.

**N.B. D'autres références pourront être ajoutées au cours de la session et seront remises aux étudiants aux moments opportuns.**