

Cours
Relations interpersonnelles
PER-2101-2

Premier cycle du secondaire



« C'est la relation qui illumine l'être. »

Gaston Bachelard

Présentation du cours *Relations interpersonnelles*

Le but du cours *Relations interpersonnelles* est de rendre l'adulte apte à traiter avec compétence des situations de la vie quotidienne liées au maintien de saines relations avec les autres.

Le cours prépare l'adulte à jouer un rôle actif et responsable dans ses relations interpersonnelles.

Au terme de ce cours, l'adulte sera en mesure de collaborer à une interaction, de réfléchir à sa participation et à sa communication. Il sélectionnera des moyens qui lui permettront de s'ajuster à l'évolution d'une relation.

Traitement des situations de vie

Le traitement de situations de vie repose sur des actions groupées en catégories qui mobilisent un ensemble de ressources dont des compétences polyvalentes et des savoirs essentiels. Durant son apprentissage, l'adulte est appelé à construire des connaissances relatives à ces ressources afin de pouvoir traiter les situations de vie de manière appropriée.

La ou les classes de situations, les catégories d'actions, les compétences polyvalentes et les savoirs essentiels sont les éléments prescrits du cours. Ces éléments sont détaillés dans leur rubrique respective.



Classe de situations du cours

Ce cours porte sur une classe de situations : *Maintien de saines relations interpersonnelles*.

La vie personnelle est tissée des liens qui unissent le couple, la famille, les amis et les collègues de travail. Ainsi, l'adulte est quotidiennement engagé dans une grande variété de relations. Dans tous les cas, il aspire, à sa manière, à entretenir de saines relations interpersonnelles qui supposent toutefois des difficultés et des conflits. Cette classe regroupe des situations de vie qui engagent l'adulte dans des échanges où il doit tenir compte de

lui-même et de l'autre pour entrer en relation avec confiance, dans le respect de chacune des personnes.

Les situations de vie telles qu'un achat fait par un couple, le partage des tâches domestiques ou encore le travail d'équipe en contexte de formation incitent l'adulte à établir et à préserver des rapports satisfaisants. Elles représentent un important défi où la communication et la coopération jouent des rôles prépondérants.

Classe de situations	Exemples de situations de vie
Maintien de saines relations interpersonnelles	▪ Demande de permission d'un enfant ▪ Négociation avec un enfant ou un parent ▪ Achat important en couple ▪ Partage des tâches domestiques ▪ Sorties avec des amis ▪ Échanges en milieu scolaire et en milieu de travail ▪ Travail en équipe

Catégories d'actions

Les *catégories d'actions* regroupent des actions appropriées au traitement des situations de vie du cours. Les *exemples d'actions* présentés dans le tableau illustrent la portée des catégories dans des contextes variés.

Catégories d'actions	Exemples d'actions
Collaboration à une interaction	- Amorcer un échange - Offrir sa collaboration en vue d'un projet collectif - Assumer des tâches et des responsabilités dans un groupe de travail - Échanger des points de vue - Participer à une prise de décision - Réaliser un projet commun - Poser des questions et répondre à des questions
Réflexion sur la participation et sur la communication	- Tenir compte des réactions de l'autre - Considérer l'expression verbale et non verbale - Se questionner sur une situation de conflit - Relever des forces et des points à améliorer - Déceler un problème relationnel - Énumérer les conditions de réussite d'un travail en équipe - Définir les rôles dans une relation
Sélection de moyens pour s'ajuster à l'évolution d'une relation	- Participer au règlement d'un malentendu - Déterminer le moment et le lieu propices à un échange - Apporter des éclaircissements - Prévenir et gérer des conflits interpersonnels - Négocier des conditions favorables à un échange - Faire connaître des limites personnelles - Tenir compte des limites et des possibilités de l'autre

Éléments prescrits et attentes de fin de cours

Les éléments prescrits sont ceux dont l'enseignant doit absolument tenir compte dans l'élaboration de situations d'apprentissage.

Classe de situations

Maintien de saines relations interpersonnelles

Catégories d'actions

- Collaboration à une interaction
- Réflexion sur la participation et sur la communication
- Sélection de moyens pour s'ajuster à l'évolution d'une relation

Compétences polyvalentes

Communiquer

- Tenir compte de l'interlocuteur, des codes utilisés et du contexte
- Adapter son langage verbal et non verbal
- Décoder le langage verbal et non verbal de l'interlocuteur
- Vérifier la compréhension du message émis et reçu

Coopérer

- Contribuer au partage des tâches
- Poursuivre un objectif commun et clairement identifié
- Élaborer des solutions à des problèmes relationnels

Savoirs essentiels

- Éléments de base de la communication
- Travail d'équipe
- Gestion de conflits
- Gestion des émotions
- Prise de décision

Les attentes de fin de cours décrivent comment l'adulte devra s'être appuyé sur les éléments prescrits pour traiter les situations de vie du cours.

Attentes de fin de cours

Pour traiter les situations de la classe *Maintien de saines relations interpersonnelles*, l'adulte collabore à une interaction. Il peut s'agir d'une discussion, d'une tâche, d'une activité ou d'un projet avec un pair ou avec une équipe. Il réfléchit sur la qualité de son engagement personnel et sélectionne des moyens pour s'ajuster à l'évolution de la relation. Il envisage aussi des améliorations qui favorisent le maintien de saines relations interpersonnelles.

L'adulte qui collabore à une interaction poursuit un objectif commun et clairement identifié. Il contribue aussi activement au partage des tâches. Dans les échanges, il adapte son langage verbal et non verbal et tient compte de son interlocuteur, des codes utilisés et du contexte. Il décode soigneusement le langage tant verbal que non verbal de l'autre. Il prend soin de vérifier sa compréhension du message reçu et la justesse du message émis. Au cœur de l'action, il mobilise des connaissances associées au travail d'équipe et à la prise de décision.

L'adulte qui réfléchit sur sa participation et sa communication se préoccupe principalement du décodage du langage verbal et non verbal de l'interlocuteur et de la vérification de sa compréhension du message reçu. Sa réflexion touche aussi l'identification de l'objectif du travail et le partage des tâches. L'adulte oriente sa réflexion en tenant compte des éléments de base de la communication et de la gestion des émotions.

L'adulte qui sélectionne les moyens appropriés pour s'ajuster à l'évolution de la relation et des échanges qui ont cours élabore des solutions à des problèmes relationnels et cherche à prévenir ou à régler des conflits. Il s'appuie sur sa compréhension de la gestion des conflits.

Critères d'évaluation

- Collaboration active à une interaction
- Réflexion systématique sur la qualité de sa participation et de sa communication
- Sélection de moyens appropriés pour s'ajuster à l'évolution d'une relation

Compétences polyvalentes

La description de la contribution de chaque compétence polyvalente se limite aux actions appropriées au traitement des situations de vie de ce cours. Puisque les compétences de ce type font partie d'autres cours, c'est l'ensemble des cours qui contribue à leur développement.

Dans ce cours, seules les compétences polyvalentes suivantes sont retenues : *Communiquer* et *Coopérer*

Contribution de la compétence polyvalente *Communiquer*

Dans le cours *Relations interpersonnelles*, la compétence polyvalente *Communiquer* est au cœur de toutes les situations de vie où l'adulte s'engage dans une relation interpersonnelle. Elle favorise sa participation en lui permettant de s'exprimer adéquatement et de comprendre les autres.

Lorsqu'un adulte communique, il tient compte de l'interlocuteur, des exigences du contexte et des codes formels et informels utilisés. Quand il prend la parole, il livre une expérience personnelle, partage ses émotions, soumet des propositions, apporte et justifie un point de vue. Il adapte son langage verbal et non verbal et décode celui de l'autre. Il vérifie sa compréhension personnelle et celle de son interlocuteur. Pour ce faire, il questionne la personne et reformule le message émis et reçu.

Contribution de la compétence polyvalente *Coopérer*

La compétence polyvalente *Coopérer* amène l'adulte à traiter ses interactions dans un esprit d'équité qui laisse à chacun la possibilité de s'épanouir. Elle sous-tend des actions et des attitudes d'ouverture et de respect qui conduisent l'adulte à s'engager positivement.

L'adulte qui coopère contribue au partage des tâches. Il tient compte des forces et des limites de chacun. Il participe à l'atteinte d'un objectif commun et clairement identifié. Il élabore des solutions à des problèmes relationnels et il prend part aux prises de décisions. Il se montre solidaire en acceptant les choix de la majorité. Il témoigne de sa considération pour son entourage, dans le respect des divergences de vues. Pour prévenir et gérer des conflits interpersonnels, il recherche des façons de faire satisfaisantes et équitables pour tous. Il accepte les recommandations pertinentes qui lui sont faites.

Savoirs essentiels

Éléments de base de la communication

- Types de communication
- Principes de la communication (schéma, obstacles et facteurs d'influence, etc.)
- Langage verbal et langage non verbal
- Techniques de communication (messages formulés à la première personne (je), écoute active, etc.)

Travail d'équipe

- Formation d'une équipe
- Élaboration d'un plan de travail
- Rôles et partage des tâches
- Types de leadership

Gestion de conflits

- Notion de conflit
- Sources de conflits
- Techniques de résolution de conflits (médiation, contrat collectif, redistribution des tâches, gagnant-gagnant, etc.)

Gestion des émotions

- Types d'émotions
- Manifestations

Prise de décision

- Types de décisions
- Processus de prise de décision

Attitudes

Les attitudes sont fournies à titre indicatif. Leur développement peut permettre à l'adulte de devenir plus compétent dans le traitement des situations de vie de ce cours.

Ouverture aux autres	Respect
En développant son ouverture aux autres, l'adulte manifeste de l'intérêt pour les opinions des autres et devient capable d'accueillir des points de vue divergents tout en maintenant le contact.	L'adulte qui manifeste du respect s'engage positivement dans une interaction et s'exprime librement en tenant compte de sa réalité et de celle de l'autre.

Ressources complémentaires

Ces ressources sont fournies à titre indicatif. Elles constituent un ensemble de références susceptibles d'être consultées dans les situations d'apprentissage.

Ressources sociales	Ressource matérielle
▪ Aide disponible dans l'établissement scolaire ▪ Groupes d'entraide et organismes d'aide reconnus ▪ Professionnels des CLSC et des services sociaux	▪ Documentation gouvernementale ou en provenance d'organismes reconnus

Apport des domaines d'apprentissage

L'apport de certains domaines d'apprentissage s'avère utile pour le traitement des situations de vie de ce cours, en particulier celui du domaine des langues et du domaine de la mathématique, de la science et de la technologie. Les éléments relevés pour chaque domaine d'apprentissage ne sont pas prescrits et ne constituent pas des préalables.

Domaine des langues

Programme d'études *Français, langue d'enseignement*

- Lecture de textes liés à la communication dans les relations interpersonnelles (textes traitant de la communication, de la gestion des émotions et de la résolution de conflits, lettres personnelles témoignant de sentiments ou d'émotions, etc.)
- Rédaction de textes traitant des relations interpersonnelles (lettre ou message personnel témoignant de sentiments ou d'émotions, bilan de projet, ordre du jour, procès-verbal, etc.)
- Compréhension de messages verbaux faisant référence à des situations de communication interpersonnelle (reportages, documentaires, intervention d'une personne-ressource ou d'un pair, extraits de téléromans, etc.)
- Prise de parole pour demander de l'aide ou exprimer des émotions, des opinions, des besoins, etc.

Domaine de la mathématique, de la science et de la technologie

Programme d'études *Informatique*

- Mise en page de textes (lettre d'encouragement, de félicitations, bilan d'un projet, liste de tâches ou de responsabilités, etc.)
- Recherche d'informations dans Internet sur des sujets liés aux relations interpersonnelles (documents, organismes publics, parapublics ou communautaires offrant des services d'aide et d'information sur les relations interpersonnelles, etc.)

Contexte andragogique

Le programme d'études *Vie personnelle et relationnelle* favorise la mobilisation des ressources personnelles de l'adulte quand celui-ci est placé au cœur d'un changement ou quand il doit maintenir des relations interpersonnelles et communiquer. Il met particulièrement l'accent sur la connaissance de soi, sur le processus dans lequel un adulte en changement s'engage, sur le maintien de relations interpersonnelles harmonieuses et sur la communication. Ce programme d'études donne lieu à des situations d'apprentissage qui favorisent la réflexion, la résolution de problème et la référence à des situations de vie réelles et significatives. Il permet de tirer profit du contexte scolaire, ce qui confère des dimensions concrètes, réalistes et observables aux situations de vie qui peuvent être abordées.

Dans tous les cas, les situations d'apprentissage élaborées dans le cadre de ce programme d'études doivent être signifiantes et présenter des similitudes avec les situations de vie, actuelles ou futures, des adultes. Plusieurs activités d'apprentissage peuvent donc être proposées : la rencontre avec un intervenant spécialisé en

communication, la lecture ou l'écoute d'un témoignage, la participation à une activité parascolaire ou à une association, le visionnement d'un documentaire, la réalisation d'une entrevue ou d'un sondage, etc.

Les situations de vie de ce programme d'études renvoient à l'expérience personnelle. Le travail de réflexion demandé influe nécessairement sur l'histoire, les perceptions et les émotions de chaque adulte. De plus, certaines personnes peuvent être plus directement touchées au moment même où ces situations sont abordées. Pour ces raisons, le personnel enseignant doit procéder à des choix pédagogiques judicieux pour éviter l'intrusion dans la vie intime des adultes tout en se préoccupant d'aborder les savoirs essentiels et de développer les compétences polyvalentes nécessaires au traitement des situations de vie visées dans ce programme d'études.

Situation d'apprentissage

Pour soutenir l'enseignant dans la mise en œuvre des principes du renouveau pédagogique, une situation d'apprentissage est présentée à titre d'exemple.

Elle possède un caractère d'authenticité puisqu'elle découle d'une situation de vie possible de l'adulte, en relation avec la classe de situations du cours. Elle est suffisamment ouverte et globale pour que plusieurs aspects importants du traitement de la situation de vie y soient abordés.

Les exemples d'actions fournis dans le cours éclairent l'enseignant sur celles pouvant être accomplies durant le traitement de la situation de vie. Il peut s'appuyer sur ces exemples d'actions pour choisir des activités d'apprentissage pertinentes.

La structure d'une situation d'apprentissage respecte les trois étapes de la démarche, c'est-à-dire :

- la préparation des apprentissages;
- la réalisation des apprentissages;
- l'intégration et le réinvestissement des apprentissages.

Ces étapes visent à mettre en valeur certains principes du renouveau pédagogique, à savoir encourager l'adulte à être actif, à être réflexif et à interagir avec ses pairs lorsque le contexte le permet. Elles impliquent des activités d'apprentissage et peuvent comporter des activités d'évaluation prévues pour soutenir le cheminement de l'adulte.

Ces activités l'engagent à construire des connaissances relatives aux éléments prescrits du cours et ciblés dans la situation d'apprentissage : une ou des catégories d'actions ainsi que des savoirs essentiels et des actions de la ou des compétences polyvalentes en relation avec cette ou ces catégories d'actions.

Certaines stratégies possibles d'enseignement sont intégrées à l'exemple fourni, soit les formules pédagogiques et les modes d'intervention à privilégier selon les personnes, le contexte et l'environnement d'apprentissage. Des stratégies d'apprentissage peuvent aussi être suggérées ainsi que diverses ressources matérielles ou sociales.

Exemple de situation d'apprentissage

Le travail d'équipe

Un adulte en formation est régulièrement invité à échanger et à collaborer avec ses pairs. Qu'il s'agisse d'un travail d'équipe, d'une discussion en classe ou d'une participation à un comité, il doit pouvoir contribuer activement au maintien de relations harmonieuses. Dans le cadre du cours *Relations interpersonnelles*, la classe de situations *Maintien de saines relations interpersonnelles* permet notamment d'aborder l'engagement personnel dans un travail d'équipe. Cette situation d'apprentissage amène les adultes à réfléchir à la communication et à établir des règles de fonctionnement nécessaires au maintien d'un climat d'entente. Elle sollicite les compétences polyvalentes *Communiquer* et *Coopérer*.

Dans une première activité d'apprentissage, l'enseignant invite les adultes à former des équipes pour réaliser la première étape d'un travail de recherche, c'est-à-dire l'établissement de règles pour le bon fonctionnement de l'équipe. D'entrée de jeu, il annonce que tout le matériel nécessaire pour chacun des sujets proposés est à leur disposition : livres de référence, documents audiovisuels, résumés de textes, sites Internet, etc. Les adultes doivent d'abord s'entendre sur un sujet de recherche, formuler un objectif de travail et décider du partage du matériel que chacun explorera. Ensuite, en plénière, l'enseignant interroge les équipes pour connaître leurs décisions et leur façon de procéder au choix du sujet, à la formulation de l'objectif de travail et à la répartition du matériel. Il classe les commentaires au tableau et anime un exposé interactif sur le processus de prise de décision et sur les types de décisions.

L'enseignant demande ensuite à chaque adulte de se remémorer une expérience de travail d'équipe. Individuellement, ils relèvent des difficultés qu'ils ont rencontrées, déterminent des causes d'insatisfaction, précisent des solutions qui ont fonctionné ou bien échoué ou encore qui auraient pu contribuer au règlement du problème. Chacun complète un texte troué pour décrire l'expérience dont il se rappelle (lieu, moment, personnes impliquées, déroulement des actions, perceptions, solutions). Au cours de la plénière qui suit, chacun communique son expérience au groupe et fait ressortir les difficultés éprouvées, les causes, les solutions qui ont fonctionné, celles qui ont échoué et celles qui auraient pu être exploitées. L'enseignant relève les points communs et conclut par un échange avec les adultes visant à dégager certains éléments de base de la communication.

Les équipes sont rétablies pour la troisième activité d'apprentissage. L'enseignant rappelle l'importance de connaître et d'accepter les règles de fonctionnement afin d'encourager la participation et de réduire les conflits durant un travail d'équipe. Il demande à chacun de noter trois comportements qui pourraient nuire au travail d'équipe et trois comportements qui pourraient le faciliter. Toutes les personnes doivent procéder à une mise en commun des résultats. L'une d'elles note les comportements et regroupe les idées semblables. À partir de cette liste, une discussion s'engage sur les priorités à établir pour assurer le bon fonctionnement d'une équipe et cinq ou six comportements

souhaitables sont retenus. Un membre rédige ensuite les règles de fonctionnement qui doivent être acceptées par toute l'équipe. En plénière, chacune expose sa façon de distribuer les rôles pendant l'activité. L'enseignant enchaîne avec un exposé interactif sur le partage des tâches et le travail d'équipe.

Au cours de la dernière activité d'apprentissage, chaque équipe fait le bilan de ses réalisations. Elles rappellent leurs attentes initiales et font part de leur degré de satisfaction. Les adultes font un retour sur les moments où ils ont eu à jouer un certain rôle et évaluent les moyens utilisés pour la répartition des tâches. Ils illustrent, à l'aide d'un dessin réalisé en équipe, un moment d'échange vécu plus difficilement et l'analysent ensemble. Pendant cette activité d'apprentissage, l'enseignant circule d'une équipe à l'autre afin de prendre connaissance des constats et de rappeler certaines notions liées aux éléments de base en communication, à la prise de décision et au travail d'équipe, notions qui pourraient être utiles à l'analyse. Il veille aussi à stimuler les échanges et à répondre aux questions. Cette activité d'apprentissage se termine par une plénière au cours de laquelle l'enseignant annonce les prochaines étapes du travail de recherche et discute avec les adultes des retombées espérées pour la suite du travail.

Éléments du cours ciblés par la situation d'apprentissage

Classe de situations	
Maintien de saines relations interpersonnelles	
Situation d'apprentissage	
Le travail d'équipe	
Catégories d'actions	
- Collaboration à une interaction - Réflexion sur la participation et la communication	
Compétences polyvalentes	Savoirs essentiels
- Communiquer - Coopérer	- Éléments de base de la communication - Travail d'équipe - Prise de décision
Ressources complémentaires	
Liste de sujets pour une recherche	Documentation nécessaire pour chacun des sujets : livres de référence, documents audiovisuels, résumés de textes, sites Internet, etc.



