

**University of Technologies and Solutions Integrator**

|                                                  |                                                  |                                |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|
| Epreuve de :<br><b>PSYCHOLOGIE<br/>APPLIQUEE</b> | <b>BTS BLANC N°1</b><br>(28.04.2022) / 13h – 16h | Année académique : 2021 - 2022 |
|                                                  |                                                  | Filière : RHCOM                |
|                                                  |                                                  | Durée : 3h                     |
|                                                  |                                                  | Coefficient : 3                |

**DOSSIER 1**

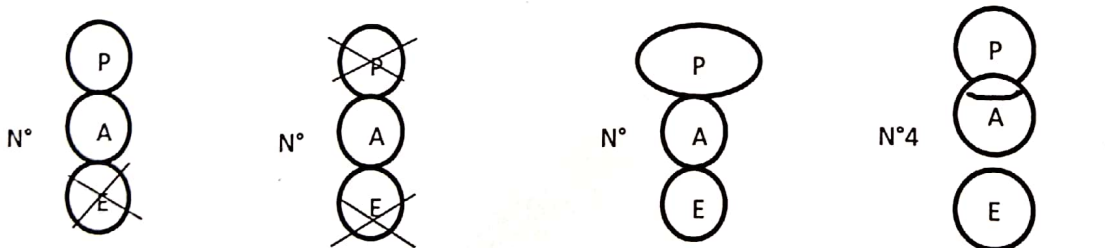
La société force de vente est une grande entreprise à caractère industrielle et commerciale. Elle a un leader qui dirige et légifère tout et impose ses points de vue à l'encadrement. Chacun doit respecter les décisions de la hiérarchie. Finalement à adopter les visions de son chef. Mais cela n'arrange pas les choses, les employées sont excédées sur tous les plans.

Les murmures et les disputent sont fréquents. Les questionnaires du genre « qu'avons-nous fait à dieu ? » ou encore « comment pourrais-je faire pour finir avant la fin de l'heure ? » ne manque pas. Mais la soumission étant la chose demandée, personne n'ose s'adresser à son supérieur pour lui signifier son malaise. De plus en plus les agents du service commerciale n'hésite pas à s'en prendre aux clients exigent. Le malaise se généralise, la performance des employées se trouvent affectée, l'entreprise connaît une baisse de rendement. C'est alors que le directeur des ressources humaines entreprend de suggérer à la direction général une nouvelle vision des choses pour sauver la face de la maison. Il proposera donc une formation rapide de l'encadrement aux techniques de l'entretien pour déceler les mobiles profonds du malaise des employés. Dès la fin de la formation donc sous la conduite d'un expert, la direction décide d'un entretien individuel avec tout le personnel à l'aide de l'encadrement.

**Travail A Faire :**

- 1- A l'aide de vos connaissances en analyse transactionnelle, dites à quel type d'état du moi correspond le model de relation hiérarchique de cette entreprise. Définissez-le et donnez les autres états du moi en les définissant sur le plan structurel, fonctionnel et en les illustrant avec un exemple concret de la vie professionnelle dans chaque cas.
- 2- En votre qualité de spécialiste en communication, démontrez l'importance de l'analyse transactionnel dans votre vie professionnelle. (15 lignes maximum)
- 3- Les murmures et les disputes sont fréquents dans cette entreprise, faite ressortir un élément du genre qui pourrait s'apparenté à un jeu psychologique. Justifiez chaque rôle en précisant l'état du moi et la position de vie activé.

**DOSSIER 2**



**TRAVAIL A FAIRE :** après avoir précisez la nature des phénomènes psychologiques que matérialisent ces figures nommer et interprétez chacune d'elle.

**DOSSIER 3**

Après avoir défini ce que c'est que les présupposés en PNL, citez et expliquez ces différents présupposés.