

**Module : Techniques de communication**  
**1<sup>ère</sup> Année ESSAI**

**Lilia Trabelsi-Masmoudi** Courriel : [lilia\\_trabelsi@yahoo.com](mailto:lilia_trabelsi@yahoo.com)  
[Lilia.masmoudi@essai.ucar.tn](mailto:Lilia.masmoudi@essai.ucar.tn)

**Examen Final de 1h30**  
**Septembre 2022**

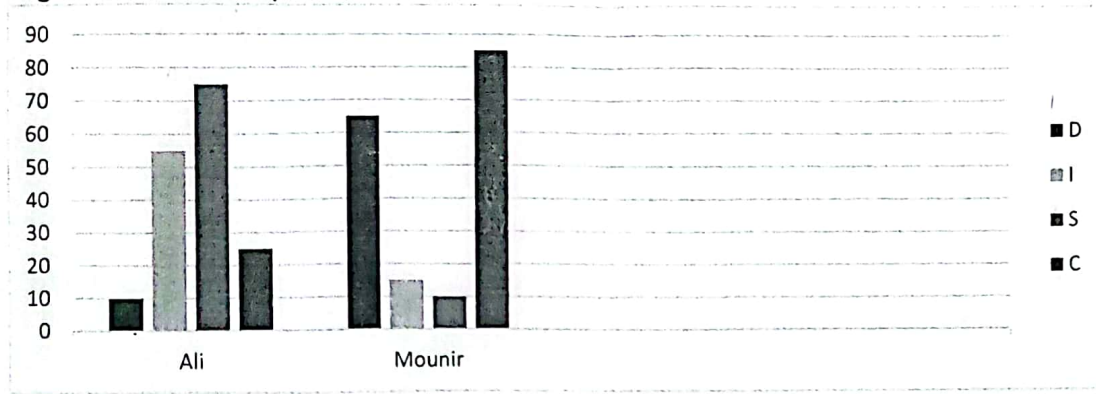
*Yahia  
cham mami*

- 1- Quelles sont les quatre positions de vie par lesquelles peut passer l'individu pendant une même journée ? Illustrer vos propos par des exemples ?
  - 2- Selon le psychologue américain Paul Ware, nous disposons de trois portes d'entrées en la communication. Quelles sont ces trois portes d'entrée en la communication ? Quel outil, nous permet de les identifier ? Donner des exemples d'interaction selon les trois portes d'entrée en la communication ?
  - 3- Présenter les différents niveaux de communication ?
  - 4- Classer ces différents niveaux de communication par ordre d'importance dans le processus de communication ?
  - 5- Qu'est-ce que la reformulation et quels sont les deux types de reformulation ? En quoi cela est utile en communication ?
  - 6- Qu'est-ce qu'un canal de communication et quels sont les différents canaux de communication que nous pouvons exploiter pour communiquer avec nos interlocuteurs ?
  - 7- Définir sur un plan, le modèle de Marston, en présentant pour les quatre quadrants deux points forts et deux limites par type de personnalité ?
- 7 – 1 – Un vert bas communique avec un jaune dominant, comment doit-il s'adapter ? Réécrire sur votre copie les réponses correctes et commenter :
- Aller à la même vitesse que lui
  - Ne pas toucher, rester distant
  - S'approcher, avoir des gestes animés
  - Prendre du bon temps ! montrer du plaisir et de l'enthousiasme

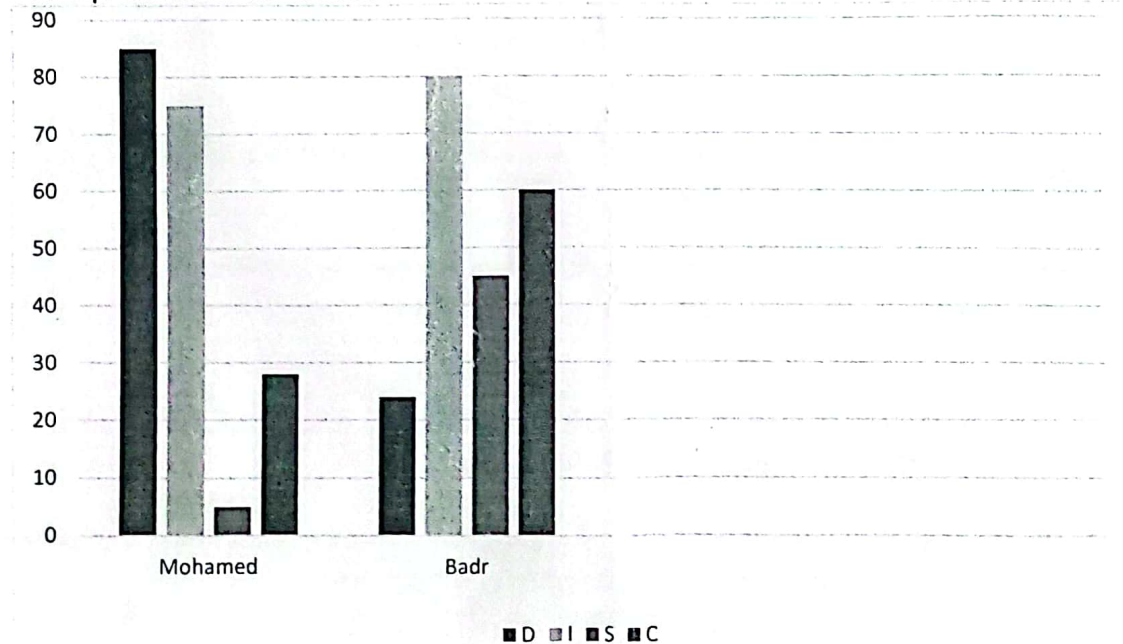
7 – 2 – Un bleu dominant veut instaurer une communication efficace avec un jaune dominant, qu'est-ce qu'il doit faire. Réécrire sur votre copie les réponses correctes et commenter :

- Limiter l'information. Se focaliser sur les résultats.
- Donner beaucoup d'information, se focaliser sur les solutions.
- Bavarder, histoire de briser la glace.
- Donner quelques choix, se concentrer sur la tâche.

8- Quel profil semble le plus adapté à quelqu'un qui travaille dans un call center, qui passe sa journée à répondre au téléphone et qui a de nombreux contacts avec plusieurs personnes ? Argumenter votre réponse ?



9 – Quel profil semble le plus adapté à un commercial dans l'industrie pharmaceutique qui s'occupe des recouvrements ?



10 – Quels sont les différents besoins psychologiques par type de personnalité selon le modèle DISC ?

Bonne Chance