

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

**EOM - BP Pharmacie – La civilité au travail est-ce bien nécessaire ?– 2004 -
CORRIGÉ**

DOC 1

	ERASME	MONTESQUIEU
Différences	Ensemble de manières S'intégrer Processus de polissage Être poli	Mieux que la politesse
Points communs	Maitriser les pulsions ; freine les pulsions	

DOC2

Tableau

DOC 3

1° Angoisse, cauchemard, stress.

2° Origines : employé mal à l'aise dans son travail (accueil)
subit les agressions réelles ou fictives des clients.

DOC 4

Impolitesse, grossièreté, manque de courtoisie.

DOC 5

1° Tension relationnelle dans le monde du travail

2° Mêmes notions que l'incivilité. Climat insupportable dans le monde du travail.

DOC 6

1° -Vision négative : esclave

Vision surréaliste

- Sentiments domination, orgueil puis horreur, peur.

2° Omniscient

DOC 7

- Tout peut se dire , se vivre avec le sourire

- La plus favorable , situation doc 7

Document 2 bis à joindre à la copie d'examen

