|  |
| --- |
| **Chapitre 14 - Gérer les conflits****QCM** |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1Un conflit c’est |[ ]  Une situation d’incompréhension |[ ]
|  |[ ]  Une bagarre dans l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Des avis qui divergent |[ ]
|  |[ ]  Une situation difficile |[ ]
|  |[ ]  Une dispute avec son chef |[ ]
| Question 2Un conflit entraîne des conséquences pour  |[ ]  Uniquement l’employeur |[ ]
|  |[ ]  Uniquement l’employé |[ ]
|  |[ ]  L’ensemble de l’entreprise |[ ]
|  |[ ]  Personne |[ ]
| Question 3Les sources du conflit sont |[ ]  Toujours financières |[ ]
|  |[ ]  Variées |[ ]
|  |[ ]  Toujours fondées |[ ]
|  |[ ]  Une incompréhension |[ ]
| Question 4On parle de conflit d’autorité quand |[ ]  Plusieurs personnes veulent être décisionnaires |[ ]
|  |[ ]  L’employé veut diriger son chef |[ ]
|  |[ ]  Une personne veut imposer ses idées et méthodes |[ ]
| Question 5On parle de conflit de culture quand |[ ]  Lorsqu’il y a une différence dans l’éducation, les valeurs, les idées |[ ]
|  |[ ]  Uniquement lorsque les religions sont différentes |[ ]
|  |[ ]  Lorsqu’il y a une interprétation différente d’une situation. |[ ]
| Question 6Une méthode coopérative pour résoudre les conflits c’est |[ ]  Un compromis |[ ]
|  |[ ]  L’autorité |[ ]
|  |[ ]  L’acceptation |[ ]
|  |[ ]  La soumission |[ ]
| Question 7Une méthode non coopérative pour résoudre les conflits c’est |[ ]  L’évitement |[ ]
|  |[ ]  La collaboration |[ ]
|  |[ ]  La protestation |[ ]
|  |[ ]  La violence |[ ]
| Question 8On parle de négociation pour régler les conflits lorsque |[ ]  Une personne paie une autre pour qu’elle soit d’accord |[ ]
|  |[ ]  Trouver ensemble des solutions |[ ]
|  |[ ]  Trouver une solution qui convient à chacun |[ ]
| Question 9Un compromis c’est |[ ]  Lorsque tout le monde fournit des efforts et que la solution soit acceptée |[ ]
|  |[ ]  Lorsque le plus fort fait céder l’autre |[ ]
|  |[ ]  Des concessions multiples |[ ]
|  |[ ]  L’insatisfaction de tous |[ ]
| Question 10L’arbitrage lors des conflits |[ ]  Est fait par une personne d’autorité |[ ]
|  |[ ]  Se fait lorsque la négociation et la médiation n’ont pas abouti |[ ]
|  |[ ]  Se fait par une personne et qui tranche et impose la solution finale |[ ]
|  |[ ]  Satisfait tout le monde |[ ]
|  |[ ]  Peut se négocier |[ ]