|  |
| --- |
| Chapitre 10 – Climat social et qualité relationnelle QCM |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | Après |
| Question 1Parmi ces indicateurs quels sont ceux qui permettent d’évaluer le climat social |[ ]  Le taux d’absentéisme |[ ]
|  |[ ]  Le nombre de conflits |[ ]
|  |[ ]  Le taux de rebuts |[ ]
|  |[ ]  Le taux de réclamations clients |[ ]
| Question 2Deux salariés sont en désaccord sur une procédure à suivre. Il s’agit d’un conflit |[ ]  Organisationnel |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchique |[ ]
|  |[ ]  De valeurs |[ ]
|  |[ ]  Interpersonnel |[ ]
| Question 3Un salarié refuse d’exécuter un ordre de son supérieur, car il ne le trouve pas logique. Il s’agit d’un conflit |[ ]  Organisationnel |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchique |[ ]
|  |[ ]  De valeurs |[ ]
|  |[ ]  Interpersonnel |[ ]
| Question 4Le directeur refuse un habillage noir pour une malle de voyage, contre ses designers. Il s’agit d’un conflit |[ ]  Organisationnel |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchique |[ ]
|  |[ ]  De valeurs |[ ]
|  |[ ]  Interpersonnel |[ ]
| Question 5Un salarié refuse de travailler avec un autre salarié car il est supporteur du PSG.  |[ ]  Organisationnel |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchique |[ ]
|  |[ ]  De valeurs |[ ]
|  |[ ]  Interpersonnel |[ ]
| Question 6Le chef de service de la production rend toujours avec retard ses relevés d’heures au service facturation. Il s’agit d’un conflit |[ ]  Organisationnel |[ ]
|  |[ ]  Hiérarchique |[ ]
|  |[ ]  De valeurs |[ ]
|  |[ ]  Interpersonnel |[ ]
| Question 7Le comportement d’une personne dépend |[ ]  De son genre |[ ]
|  |[ ]  De son âge |[ ]
|  |[ ]  De son statut |[ ]
|  |[ ]  De ses objectifs |[ ]
| Question 8Lors de la résolution des conflits, l’analyste doit raisonner à partir |[ ]  Des rumeurs |[ ]
|  |[ ]  Des faits  |[ ]
|  |[ ]  Des émotions |[ ]
|  |[ ]  Des ressentis |[ ]
| Question 9L’existence de conflits dans les relations humaines est |[ ]  Normale |[ ]
|  |[ ]  Anormale |[ ]
|  |[ ]  Inévitable |[ ]
|  |[ ]  Évitable |[ ]
| Question 10L’écoute passive consiste à |[ ]  Écouter de façon critique |[ ]
|  |[ ]  Laisser l’autre parler |[ ]
|  |[ ]  Écouter avec empathie |[ ]
| Question 11L’écoute active se caractérise par  |[ ]  Chercher à comprendre ce qui est dit |[ ]
|  |[ ]  Reformuler ce qui est dit |[ ]
|  |[ ]  Écouter avec neutralité |[ ]