|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Chapitre 14 - Gérer les conflits****QCM** | | | |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | **Après** |
| Question 1  Un 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 2  Un conflit entraîne des conséquences pour |  | Uniquement l’employeur |  |
|  | Uniquement l’employé |  |
|  | L’ensemble de l’entreprise |  |
|  | Personne |  |
| Question 3  Les sources du conflit sont |  | Toujours financières |  |
|  | Variées |  |
|  | Toujours fondées |  |
|  | Une incompréhension |  |
| Question 4  On 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 5  On 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 6  Une méthode coopérative pour résoudre les conflits c’est |  | Un compromis |  |
|  | L’autorité |  |
|  | L’acceptation |  |
|  | La soumission |  |
| Question 7  Une méthode non coopérative pour résoudre les conflits c’est |  | L’évitement |  |
|  | La collaboration |  |
|  | La protestation |  |
|  | La violence |  |
| Question 8  On 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 9  Un 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 10  L’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 |  |