|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Chapitre 10 – Climat social et qualité relationnelleQCM | | | | |
| **Questions** | **Avant** | **Réponses** | Après |
| Question 1  Parmi 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 2  Deux salariés sont en désaccord sur une procédure à suivre. Il s’agit d’un conflit |  | Organisationnel |  |
|  | Hiérarchique |  |
|  | De valeurs |  |
|  | Interpersonnel |  |
| Question 3  Un 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 4  Le 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 5  Un salarié refuse de travailler avec un autre salarié car il est supporteur du PSG. |  | Organisationnel |  |
|  | Hiérarchique |  |
|  | De valeurs |  |
|  | Interpersonnel |  |
| Question 6  Le 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 7  Le comportement d’une personne dépend |  | De son genre |  |
|  | De son âge |  |
|  | De son statut |  |
|  | De ses objectifs |  |
| Question 8  Lors de la résolution des conflits, l’analyste doit raisonner à partir |  | Des rumeurs |  |
|  | Des faits |  |
|  | Des émotions |  |
|  | Des ressentis |  |
| Question 9  L’existence de conflits dans les relations humaines est |  | Normale |  |
|  | Anormale |  |
|  | Inévitable |  |
|  | Évitable |  |
| Question 10  L’écoute passive consiste à |  | Écouter de façon critique |  |
|  | Laisser l’autre parler |  |
|  | Écouter avec empathie |  |
| Question 11  L’écoute active se caractérise par |  | Chercher à comprendre ce qui est dit |  |
|  | Reformuler ce qui est dit |  |
|  | Écouter avec neutralité |  |