**Question 3 - Les conflits et la négociation en 10 questions**

**Répondez de façon précise et succincte aux 5 questions suivantes :** *(Ne pas oublier de mentionner vos nom et prénom en haut de cette feuille sans oublier votre signature)*

|  |  |
| --- | --- |
| **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| 1.  Sur la base de leur « intensité », quels sont les 3 grands types classiques de conflits ? |  |
| 2.  Quelles les 5 principales attitudes que l’on peut adopter face à un conflit ? |  |
| 3.  Quel est le préalable à respecter impérativement dans toute bonne gestion des conflits ? |  |
| 4.  En matière de gestion des conflits, quelle est l’utilité première de la méthode dite de 5M ? |  |
| 5.  Quelles sont les 6 étapes d’une bonne méthode de gestion des conflits ? |  |
| **QUESTIONS** | **REPONSES** |
| 6.  Quels sont les 2 éléments de base clés sur lesquels doit reposer toute négociation réussie ? |  |
| 7.  Quels sont les 5 principes à respecter pour bien préparer une négociation ? |  |
| 8.  Quelles sont les 4 conditions de la réussite de toute négociation conclue par une réussite partagée ? |  |
| 9.  Dire à un collaborateur qui arrive 15 minutes en retard à une réunion *« Arriver en retard, c’est selon moi, irrespectueux pour ceux qui sont à l’heure… »* constitue-t-il pour vous un jugement, une opinion, une hypothèse ou un fait et pourquoi ? |  |
| 10  En matière de négociation qu’est-ce que la ZAP ? |  |