**Évaluez votre maîtrise des compétences nécessaires à la gestion des conflits**

**Compétences évaluées**

* Contrôler vos émotions dans un contexte professionnel
* Pratiquer l'écoute active et communiquer positivement
* **Question 1**

**Il est très important de savoir gérer ses émotions en contexte professionnel, car :**

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

Les émotions mal gérées peuvent nuire à la coopération et à la vie collective.

Trop d'émotion rend subjectif et compromet l'usage de la raison.

Ne pas ressentir assez d'émotions épuise.

* **Question 2**

**Qu'appelle-t-on un "filtre émotionnel"? C'est essentiellement :**

Un régulateur d'intensité des émotions

La somatisation des émotions

Une attitude défensive pour occulter les émotions

* **Question 3**

**Le cycle énergétique de l'émotion est composé de quatre phases :**

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

Le déclenchement à cause d'un détonateur

La tension

La charge

La crise

La décharge

La détente

* **Question 4**

**Gérer mes émotions consiste à :**

Reconnaître le déclenchement, agir sur la charge et éliminer la décharge

Reconnaître et accepter le détonateur, réguler l'intensité de la charge, reporter le moment de la décharge, assurer une détente complète

Reconnaître tous mes détonateurs et faire un travail sur moi pour les éliminer tous

* **Question 5**

**Quand je reconnais qu'un détonateur déclenche une émotion en moi, j’exprime immédiatement mon ressenti car le cycle énergétique émotionnel doit s'accomplir.**

Vrai

Faux

* **Question 6**

**Pour développer mon empathie envers mes interlocuteurs·rices, parties prenantes au conflit, je dois :**

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

Avoir le même avis qu'eux/elles

Identifier les signaux faibles de leur communication verbale et non verbale

Renoncer à certains de mes besoins pour permettre que les leurs soient satisfaits

M’intéresser à leur profil émotionnel pour comprendre leurs réactions

Comprendre que tout le monde n'a pas le même système de valeur que moi et interpréter ainsi les motivations de chacun·e

* **Question 7**

**Au cours d'une réunion, un collaborateur intervient sur un ton égal et mesuré. Habituellement maître de ses mouvements, très rationnel, il se met à faire tomber des feuilles de son dossier, repose son verre bruyamment et finalement interrompt une autre collègue qui posait une question sur l'agenda du prochain déploiement du nouvel ERP. En quoi ces signaux peuvent-ils éveiller votre attention ?**

Ce collègue a des soucis personnels.

Ce collègue a mal dormi et est particulièrement distrait aujourd'hui.

Il en veut à la collègue qu'il interrompt.

Le décalage entre ses paroles et son comportement inhabituellement sonore montre une non-congruence entre non-verbal et verbal.

*.*

* **Question 8**

**Une manager dirigeant une équipe d’ingénieurs dans un bureau d’études désigne un ingénieur junior pour participer au prochain comité exécutif. Le plus expérimenté de l’équipe se vexe et conteste agressivement une décision de la manager à la réunion d'équipe du lendemain. Quelle hypothèse pouvez-vous faire sur son profil émotionnel ?**

Il est "nerveux".

Il est "passionné".

Il est "colérique".

* **Question 9**

**Reprenons notre cas n°3, dans l'équipe marketing de la start-up à Montpellier. La jeune designer a un différend non dit avec une cheffe de projet :*"Un jour, au restaurant, une cheffe de projet de l’équipe, la quarantaine, deux enfants, annonce que sa jeune sœur se marie, est enceinte et exprime son soulagement que celle-ci « s’engage enfin dans la construction d’une famille » et, ajoute-t-elle avec une pointe de mépris, qu’elle « arrête de changer de copain toutes les trois semaines ». La jeune designer, célibataire et indépendante, est surprise par le propos qu’elle juge paternaliste et qu’elle n’attendait pas chez cette collègue très ouverte et sympathique. Alors que le reste de l’équipe se réjouit de ces événements familiaux, la jeune designer se met en retrait de la conversation et semble indifférente."***

**Quels sont selon vous les deux principes prioritaires dans le système de valeur de la jeune designer qui s'opposent au système de valeur de la cheffe de projet ?**

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

La "liberté"

Le "respect"

La "solidarité"

La "civilité"

* **Question 10**

**Laquelle de ces deux affirmations est-elle assertive ?**

"Excuse-moi, mais je ne pourrais pas rester après 19 heures cette semaine parce que ma belle-famille est en visite de l'étranger et je dois les recevoir convenablement. Comme j'ai fait beaucoup d'heures supplémentaires en début de mois, j'espère que tu me comprends ?"

"Je pourrai travailler sur les dossiers clients jusqu'à 19 heures sans souci toute la semaine. En revanche, je ne pourrais pas rester au-delà parce que j'ai des obligations familiales et je suis plus efficace sur des sujets compliqués quand j'ai bien récupéré. Est-ce que ça te convient ?"

* **Question 11**

**Quel est le verbe ci-dessous qui ne définit pas l’écoute active ?**

Écouter

Reformuler

S'affirmer

Questionner

* **Question 12**

**Quelle formulation ci-dessous n’est pas rédigée suivant les principes de la communication positive ?**

Je vous propose de nous rencontrer pour décider ensemble d’une action de prise en charge du sinistre de l’entrepôt de Chambon.

En évaluant tous les éléments techniques du dossier et en comprenant les besoins réciproques de nos départements, je suis sûre que nous trouverons une solution acceptable pour tous, permettant de minimiser la perte de marchandises et de chiffre d’affaires, de contenir le coût financier et de préserver les impératifs de sécurité.

Nous sommes tous trois conscients des enjeux provoqués par ce sinistre et nous avons quelques heures pour élaborer une solution viable.

Si nous ne trouvons pas une solution dans les 24 heures, le stock entier sera perdu avec des coûts considérables dont il faudra répartir la charge entre les départements en fonction des responsabilités.