

Mesurez vos compétences relationnelles

Un collègue stressé, un client agressif, un partenaire difficile, un collaborateur plaintif...

Au travail, une situation tendue peut rapidement dégénérer si on ne prend pas un peu de recul pour la gérer posément. Comment rester professionnel en toutes circonstances ?

Laissez-vous les émotions prendre le dessus ou restez-vous maître de la situation ? Quelles sont vos compétences relationnelles ? Connaissez-vous vos forces et vos points à améliorer ?

Pensez à des situations tendues ou stressantes, conflictuelles, qui vous ont marqué au travail, et sélectionnez toutes les affirmations qui vous concernent :

1. A travers son langage non verbal (mimiques et gestes), vous ne comprenez pas toujours ce qu'il pense et ce qu'il ressent réellement
2. Vous parvenez parfois difficilement à rester détendu(e) intérieurement, voire extérieurement
3. Vous avez envie de lui répondre directement plutôt que de prendre le temps de le questionner sur son opinion ou de reformuler ses propos
4. Vous voudriez savoir sur quels faits objectifs il se base pour vous critiquer
5. Il vous semble que l'interlocuteur ne comprend pas complètement ce que vous tentez d'expliquer ou ce que vous souhaitez
6. Plus la tension monte, plus vous adoptez une posture défensive, offensive ou stressée
7. L'interlocuteur ne comprend pas toujours votre intention positive
8. Vous ne saisissez pas tous les enjeux de l'interlocuteur, certains étant cachés
9. Vous êtes mal à l'aise avec l'agressivité dédagée pendant la discussion
10. Vous ne parvenez pas à dire non clairement ou l'interlocuteur refuse d'accepter votre refus
11. Vous sentez un malaise quand l'interlocuteur tente de vous manipuler en utilisant des arguments fallacieux, en cachant des informations, en faisant pression...
12. Votre stress vous empêche de trouver plusieurs solutions innovantes et efficaces
13. Face à une attitude dominatrice, il vous est difficile de proposer un compromis en toute confiance
14. Vous aimeriez trouver rapidement des moyens efficaces de gérer votre stress et la tension que l'autre dégage
15. Vous souhaiteriez parvenir à un échange fluide, qui aboutit à une décision qui convient à l'autre et à vous-même à la fois

A chaque phrase sont associés un ou plusieurs indices. Reportez les "points" de chaque phrase qui vous concerne afin de calculer votre total, par colonne :

Réponses	Émotions	Assertivité	Négociation	Médiation	Écoute
1	1				1
2	1	1			1
3	1	1	1	1	1
4		1	1	1	
5	1	1	1		
6	1	1	1	1	1

7		1	1	1	1
8		1	1	1	1
9	1	1			1
10		1	1		
11		1	1		
12		1	1	1	
13		1	1		
14	1	1			1
15			1	1	
Total	... points	... points	... points	... points	... points

Résultats

Indice « émotions »

[La formation « Développer son intelligence émotionnelle »](#) vous permet d'améliorer votre capacité à gérer vos propres émotions ainsi que celles de vos collaborateurs. Vous vous munissez d'outils pratiques qui vous aideront à affirmer votre leadership, apaiser et prévenir les conflits, et à améliorer la qualité des contacts que vous entretenez sur les plans professionnel et privé.

Au programme : le fonctionnement d'une émotion ; l'impact des émotions sur la communication professionnelle ; les quatre émotions de base et leur fonction dans les relations ; le décodage des émotions de l'autre ; les techniques de gestion corporelle ; les postures non verbales qui apaisent la tension ; l'expression non violente du ressenti.

Indice « Assertivité »

[Le module sur l'affirmation de soi, ou assertivité](#), vous permet de développer votre assurance, votre capacité à exprimer vos demandes et vos besoins de façon claire et à vous faire respecter sans recourir à l'agressivité. Il vous aide à adopter les comportements adéquats pour faire face aux situations de tension, quelle que soit votre personnalité.

Contenu de ce module : les principes de l'affirmation de soi ; les stratégies de communication non assertives ; la clarification d'un jugement, d'une critique, d'une opinion, etc. ; la détermination de l'objectif prioritaire de chaque interlocuteur ; la demande claire et directe ; les réactions assertives face à la critique ; le refus sans agressivité ; les techniques de protection et de défense ; la contre-manipulation.

Indice « Négociation »

Négocier est un travail d'équilibriste. Où, pour réussir, il faut parvenir à ménager les sensibilités, créer un climat de confiance, formuler des propositions satisfaisantes, et arriver à conclure en donnant à chacun l'impression d'avoir atteint son but. Une opération qui demande un certain savoir-faire - surtout dans des situations délicates, lorsque l'échec peut avoir des conséquences dommageables...

[La formation « Techniques de négociation »](#) aborde les éléments constitutifs de la négociation ; les techniques de préparation à la négociation ; la formulation ferme des objectifs ; la compréhension des enjeux de l'autre partie ; la pratique intensive de l'écoute et de l'affirmation de soi ; la conclusion élégante et constructive d'une négociation ; l'évaluation de la réussite d'une négociation.

Indice « Médiation »

La médiation est un mode alternatif de résolution des conflits. Elle vous permet d'identifier, de comprendre et de résoudre les différends qui peuvent opposer les parties, en faisant émerger des solutions qui rencontrent les intérêts de chacun.

[La formation « La médiation en pratique »](#) vous initie aux fondements de cette pratique : le processus de médiation ; le rôle et les compétences du médiateur ; le cadre et les limites de l'intervention en tant que médiateur ; les conditions favorables à la confiance et à l'écoute ; la reformulation efficace, en revenant dans les faits et en identifiant le vécu subjectif lié à la situation ; les méthodes du médiateur qui amènent les parties à chercher ensemble une solution au différend qui les occupe.

Indice « écoute »

[Utiliser des techniques d'écoute](#) vous permet d'obtenir des informations complètes, de vérifier votre analyse de la situation et les attentes précises de l'autre, et ainsi de formuler des propositions adaptées.

Ce module vous drille aux différentes pratiques d'écoute, que vous adaptez ensuite en fonction de chaque situation professionnelle rencontrée. Sont mis en pratique lors de ce module : les avantages et les limites de l'écoute ; les conditions et nécessités d'une écoute réelle ; les messages risqués lorsque l'autre a besoin d'écoute ; la création d'un cadre clair et sécurisant pour faciliter l'entretien ; les techniques de décodage du langage non verbal ; les gestes et les postures qui favorisent l'écoute ; la reformulation adéquate de l'essence du message verbal ; l'écoute active.