

Quiz suggestions for Crucial Conversations live online sessions

For certified trainers and internal use only according to the VitalSmarts intellectual property policy.

When creating a quiz, you can select Multiple choice or Multiple answers.

The suggestions below in black are quiz with Multiple choice, the ones in red are quiz with Multiple answers

The correct answers are in bold.

ENGLISH VERSION

Get Unstuck: Learnings

1. Are all conversations crucial?

Yes

No

2. What is a crucial conversation?

A conversation with some stakes

A conversation with some emotions

A conversation where stakes are high, opinions vary and emotions are strong

3. The natural tendency when the reptilian part of our brain takes over is
to go to dialogue

to go to silence

to go to violence

4. Why do we need to have crucial conversations?

To solve issues

To give feedback

To maintain relationships

To understand positions

To express our feelings

5. Filling the pool of shared meaning (dialogue) means:

Sharing facts, opinions, feelings so that all parties in a conversation can understand them

Avoiding sensitive issues

Speaking up without withholding anything

Get Unstuck: Learnings CPR

1. Which tool helps to unbundle issues and decide on the topic to address

STATE

AMPP

CPR

2. What does CPR Stands for?

Content/Pattern/Relationship Conversations

Crucial/Performance /Recurrent Conversations

Competence/Professional/Resilience

3. If an issue has been around for some time and impacts ways of working or trust, what conversation should you have first?

A discussion about the last time the issue happened to try to sort it

A discussion about the way the issue impacts the relationship to try to preserve the relationship

A discussion about the repeating pattern to avoid this pattern to continue

Start with Heart and master my story – My learnings

1. To reengage your brain when you are moving to silence or violence, what should you do :

- **Give your brain a mental activity**
- **Ask yourself powerful positive questions**
- **Separate facts from stories**
- **Express your clever stories and the feelings associated to them**

2. What comes first in our path to actions?

- Emotions: What I feel?
- Stories: What I think and perceive?
- **Facts: what I see and hear?***

3. How can I recognize that I am telling myself a villain story?

- **I am labelling someone**
- **I am using harsh words to describe someone's behavior**
- **I am thinking "it's all his fault"**
- **I am thinking "he deserves it"**
- I am asking myself why would a reasonable, decent person do this?

Master my stories - Facts or stories?

1. My colleague never picks up the phone when he works from home

Fact

Story

2. I called him this morning, but he did not answer the phone

Fact

Story

3. You can't rely on him

Fact

Story

4. He is not reliable

Fact

Story

5. I tried to call him 3 times, he did not pick up the phone and did not call me back afterwards

Fact

Story

Master my stories - How are stories different from facts?

1. How are stories different from facts?

Stories are your emotions

Stories are facts when everyone agrees on them

Stories are judgments, conclusions and attributions we make from facts

Stories are a combination of all the facts

No vote

Master my story - What is a fact?

1. What is a fact?

The truth that comes after an argument

How you feel about something

What you believe

Something that can be proven through observation or measurement

Shared beliefs

No vote

STATE AND LEARN TO LOOK – My Learnings

1. At what point in time can a conversation turn crucial?

Each time you are asking for help

Only when you are talking to your boss

Each time you are providing a feedback

A conversation can turn crucial at any time

2. What do we need to look for during a conversation?

The behavior of others

Our own behavior under stress

Non-verbal communication signs

3. Why should we always start a conversation by sharing the facts?

Because it helps the other person to understand our opinions

Because it gives the other person a complete view of what we think

Because others may less want to argue or get defensive when we talk about facts

4. What's the benefit of sharing stories and feelings?

It reassures others on our intentions

It paints a more complete picture of our thoughts

It is a safe way to test our assumptions

STATE your path

1. What are good ways to start telling a story?

I am starting to wonder if ...

In this situation, you have been too ...

I think you should

2. What are good ways to start sharing facts?

I noticed yesterday that ...

I have heard you saying during the meeting that ...

You did not ...

You always ...

Make it safe 1 Learnings

1. What key principle should you remember to make a conversation safe?

People often get defensive about what you are saying (the content), they do not become defensive because of why they think you are saying it (your intent).

People rarely become defensive about what you are saying (the content), they become defensive because of why they think you are saying it (your intent).

People always get defensive because of the content of what you are saying and the intent they think you have.

2. What are the conditions for a conversation to be safe?

People feel that you care about their goals (Mutual Purpose)

People feel that you care about them as person (Mutual Respect)

People talk about their feelings in a very honest way (Mutual Honesty)

3. What does it mean to Step out of the content when you notice safety is at risk?

It means stop talking about the issue. You may want to take up the conversation again in the future when people are more willing to discuss.

It means stop temporarily talking about the issue. You will focus first on making the conversation safe again before diving back into the content discussion

4. Contrasting skill: which of the following sentence is a good contrasting statement?

No, that's not what I am saying, I just want to know when I can have what I need from you.

I didn't mean to put you under pressure, I 'd like to understand how we can best work together.

I would like to understand how we can best work together but don't think I am putting some pressure on you.

No, that's not what I am saying, I just want to know where we stand

Make it safe 2 Learnings

1. What's the first step to create a mutual purpose when both parties defend their points?

Acknowledge that the conversation is in an impasse and commit to search for something that works for both parties.

Propose alternative solutions and present the benefit it will have for the other party.

Look for a higher level goal that we can both agree on.

2. What does it mean to recognize the purpose behind the strategy (Step 2)

Paraphrase what has been said already and propose a new purpose

Take the strategies that were expressed and weight their pros and cons

Ask the other party why they want what they want, carefully listen and then express your own goal

3. What are the 2 ways to invent a mutual purpose (Step 3)

Combine both purposes into a mutual one (“IF you get A... AND I get B ..., we are both happy? “)

Look for a higher-level or longer term purpose (“I want A... AND you want B..., but most important is that we align on a common longer term purpose, meaning we both want C.”)

Brainstorm together until we find something we both agree on

Propose a purpose and defend its benefit.

4. What’s next when you have agreed on a mutual purpose (Step 4)

Stepping back into the content discussion, defending your original ideas

Stepping back into the content discussion, brainstorming together new solutions that meet the new mutual purpose

Continuing to restore safety, apologizing for the way you have handled this conversation.

Explore other path – Learnings

1. Are the active listening skills (Ask, Mirror, Paraphrase, Prime) to be used in a particular order?

Yes, first Ask, then Mirror, then Paraphrase, then Prime

No, use the skill that helps best the other party to join you in dialogue

No, use the skill that helps best the other party to join you in dialogue, bearing in mind not to prime too soon.

2. What’s the benefit of Mirroring?

Let the other person know that you have noticed a disconnect between what they say and their body language.

Show the other person that their body language is bothering you and encourage them to change it.

3. What is the difference between Asking and Priming?

Asking is inviting others to share their thoughts and feelings (open question), Priming is testing an assumption (closed question)

Asking is testing your assumptions (open or closed question), Priming is restating in your own words what was just said.

VERSION FRANCAISE

Résoudre un problème : Apprentissages

1. Toutes les conversations sont-elles cruciales ?

Oui

Non

2. Qu'est-ce qu'une conversation cruciale ?

Une conversation qui pourrait comporter un enjeu

Une conversation qui peut générer des émotions

Une conversation qui comporte des enjeux élevés, des opinions divergentes et des émotions fortes.

3. Sous l'emprise du cerveau reptilien, la tendance naturelle d'un être humain est de :

Chercher le dialogue

Se réfugier dans le silence

Réagir par une forme de violence

4. Pourquoi est-il important d'avoir des conversations cruciales ?

Pour régler des problèmes

Pour donner du feedback

Pour préserver ou renforcer des relations

Pour comprendre la position d'une personne

Pour exprimer des ressentis

5. Remplir l'espace de sens partagé (le dialogue) signifie :

Partager les faits, les opinions et les ressentis de manière à ce que toutes les parties présentes dans un échange puissent les comprendre.

Eviter les sujets qui fâchent

S'exprimer sans retenue

Résoudre un problème : Apprentissages CTR

- a. Quel outil permet de dénouer un problème et de décider du sujet qu'il convient d'aborder ?

CREPE

CONTRASTE

CTR

2. Que signifie l'acronyme CTR ?

Une conversation au niveau du Contenu, de la Tendance, de la Relation

Une conversation qui est Cruciale, Transparente, Récurrente

Une conversation qui traite de Compétences, de Transformations, de Résiliences

3. Si vous êtes face à un problème qui se répète et qui impacte les modes de fonctionnement ou la confiance que vous accordez à quelqu'un, quelle conversation devez-vous aborder en premier lieu ?

Une discussion autour du dernier problème qui vient de se produire pour tenter de le régler.

Une discussion autour de l'impact du problème sur la relation pour préserver celle-ci.

Une discussion autour de la récurrence du problème pour éviter que cette tendance ne se répète.

Ecouter son cœur et maîtriser ses histoires

1. Pour réengager son cerveau, une personne doit, lorsque l'elle se réfugie dans le silence ou se tourne vers la violence :

Donner une activité mentale à son cerveau

Se poser des questions efficaces et positives

Distinguer les faits des histoires

Exprimer les histoires malignes qu'elle se raconte et les sentiments que ces histoires génèrent.

Quel est le premier élément du cheminement de notre pensée ?

Les émotions : Ce que je ressens ?

Les histoires : Ce que je pense et ce que je perçois ?

Les faits : Ce que je vois et ce que j'entends ?

2. Comment pouvez-vous vous rendre compte que vous vous racontez une histoire maligne ?

Vous mettez une étiquette sur une personne

Vous utilisez des mots forts pour décrire le comportement d'une personne

Vous pensez : "C'est entièrement de sa faute"

Vous pensez : "Il l'a bien cherché."

Vous vous demandez pourquoi une personne sensée pourrait se conduire ainsi ?

Maîtriser ses histoires – faits ou histoires ?

1. Mon collègue n'est jamais disponible quand je l'appelle alors qu'il travaille de chez soi

Fait

Histoire

2. Mon collègue n'a pas répondu au téléphone ce matin lorsque je l'ai appelé

Fait

Histoire

3. Je ne peux pas compter sur lui

Fait

Histoire

4. Il n'est pas fiable

Fait

Histoire

5. J'ai essayé de le joindre à trois reprises, il n'a pas décroché et ne m'a pas rappelé ensuite.

Fait

Histoire

Maitriser ses histoires – Qu'est-ce qu'une histoire ?

1. Qu'est-ce qu'une histoire ?

Les histoires sont les émotions ressenties par une personne.

Les histoires sont des faits si tout le monde est d'accord sur l'histoire.

Les histoires jugent les faits, en tirent des conclusions et tentent de donner des explications.

Les histoires combinent l'ensemble des faits.

Je ne sais pas

Maitriser ses histoires – Qu'est-ce qu'un fait ?

1. Qu'est-ce qu'un fait ?

Une certitude qui résulte d'une discussion houleuse

La façon dont quelqu'un ressent un événement

Les pensées d'une personne

Quelque chose qui peut être prouvé après vérification

Une croyance partagée

Je ne sais pas

EXPRIMER SES PENSEES ET APPRENDRE A OBSERVER– APPRENTISSAGES

1. A quel moment une conversation peut-elle devenir cruciale ?

Chaque fois qu'une personne demande de l'aide à une autre personne

Uniquement lors d'une discussion avec un supérieur hiérarchique

Chaque fois qu'une personne donne un feedback

Toutes les conversations peuvent devenir cruciales à un certain moment.

2. Que faut-il observer au cours d'un échange ?

La manière dont les personnes se comportent

Notre propre comportement en situation de stress

Les signes non-verbaux de communication

3. Pourquoi commencer une conversation en décrivant les faits ?

Cela aide les autres à comprendre nos positions

Cela donne aux autres une vision complète de ce que l'on pense

Cela diminue les risques que les autres se mettent sur la défensive

4. Pourquoi faut-il partager ses histoires et ses sentiments ?

Cela aide à rassurer les autres sur nos intentions

Cela permet aux autres de savoir ce que l'on pense

C'est aussi un bon moyen pour vérifier une hypothèse

Exprimer ses pensées

1. Quelle est la bonne manière de raconter son histoire ?

Je commence à me demander si ...

Dans cette situation, tu as été trop... ..

Je pense que tu devrais

2. Quelles sont les bonnes manières de commencer par les faits ?

Hier, J'ai vu que ...

Au cours de la réunion, je t'ai entendu dire ...

Tu n'as pas ...

Tu es toujours ...

Créer la sécurité 1 Apprentissages

1. Quel est le principe à se rappeler pour qu'une conversation soit sûre ?

Les gens se mettent souvent sur la défensive à cause de ce que vous dites (le contenu). Ils ne se mettent pas sur la défensive à cause des raisons qui, selon eux, vous poussent à le dire (l'intention).

Les gens se mettent rarement sur la défensive à cause de ce que vous dites (le contenu). Ils se mettent sur la défensive à cause des raisons qui, selon eux, vous poussent à le dire (l'intention).

Les gens se mettent toujours sur la défensive à cause de ce que vous dites (le contenu) et à cause des raisons qui, selon eux, vous poussent à le dire (l'intention).

2. Quelles sont les conditions pour qu'une conversation soit sûre :

Vous vous souciez des buts des autres (But commun)

Vous vous souciez de l'autre en tant que personne (Respect mutuel)

Vous exprimez vos sentiments en toute transparence (Honnêteté mutuelle)

3. Que signifie s'écarter du sujet quand une conversation n'est plus sûre ?

Cela signifie qu'il faut arrêter de parler du sujet qui porte à controverse et reprendre l'échange à un moment ultérieur lorsque l'autre est plus enclin à aller au dialogue.

Cela signifie qu'il faut temporairement cesser de parler du sujet qui porte à controverse et restaurez la sécurité de l'échange avant de revenir sur le sujet.

4. L'outil Contraste - Quelle est la bonne manière de s'exprimer par contraste ?

Non, ce n'est pas ce que je dis. Je veux juste savoir quand je pourrais avoir ceci.

Mon intention n'est pas de te mettre la pression. Je souhaite comprendre comment nous pouvons trouver un mode de fonctionnement qui nous convienne.

Je souhaite comprendre comment nous pouvons trouver un mode de fonctionnement qui nous convienne mais ne crois pas que mon intention soit de te mettre la pression.

Non ce n'est pas ce que je dis. J'aimerais simplement comprendre où nous en sommes.

Créer la sécurité 2 Apprentissage

1. Quelle est la première étape pour chercher un but commun lorsque deux personnes défendent leur point de vue ?

Verbaliser que vous êtes dans une impasse et s'engager à chercher une solution qui satisfasse les deux parties.

Proposer des solutions alternatives et présenter leurs avantages.

S'accorder sur un but supérieur.

2. Que signifie Discerner les buts de la solution (étape 2) ?

Reformuler ce qui a été exprimé et proposer un nouveau but.

Reprendre les solutions qui ont été discutées et évaluer leurs avantages et inconvénients.

Demander à l'autre quel est son but, écouter ses propos de manière attentive et ensuite exprimer notre propre but.

3. Quelles sont les deux manières pour trouver un but commun (étape 3) ?

Combiner les deux buts en un but commun (“ Si tu arrives à ... ET j’arrive à..., nous serons tous les deux contents, n’est-ce pas ? “)

Chercher un but supérieur ou à plus long terme (“Je souhaite ...ET de ton côté tu voudrais ..., le plus important est que nous agissions dans l’intérêt de l’entreprise, pouvons-nous nous accorder que le plus important est..”)

Chercher ensemble des solutions jusqu’à ce que trouvions un terrain d’entente.

Proposer un but et argumenter sur l’ensemble de ses avantages.

4. Quelle est la dernière étape lorsqu’on a trouvé un but commun (Étape 4)

Revenir au sujet initial de la conversation et défendre à nouveau son opinion de départ.

Revenir au sujet initial de la conversation et chercher ensemble des solutions qui répondent au but commun sur lequel nous nous sommes accordés.

Continuer à créer de la sécurité, en s’excusant de la manière dont vous avez géré l’échange.

Découvrir les pensées des autres – Apprentissage

1. Les outils d’écoute d’active (demander, refléter, paraphraser, supposer) s’utilisent dans un ordre précis ?

Oui, il faut d’abord Demander, puis Refléter, ensuite Paraphraser et en dernier Supposer.

Non, chaque outil s’utilise de manière indépendante pour permettre à l’autre de nous rejoindre dans le dialogue.

Non, chaque outil s’utilise de manière indépendante pour permettre à l’autre de nous rejoindre dans le dialogue, tout en gardant à l’esprit qu’il ne faut pas Supposer trop vite.

2. Quel est l’avantage de Refléter ?

Indiquer à l’autre que vous avez remarqué que son non verbal n’est pas en ligne avec les propos qu’il exprime pour l’encourager à exprimer l’ensemble de son cheminement de pensée.

Faire comprendre à l’autre que son non verbal vous préoccupe pour l’encourager à le changer.

3. Quelle est la différence entre Demander et Supposer ?

Demander invite l’autre à partager ses pensées et ressentis (question ouverte). Supposer permet de tester une hypothèse (question fermée).

Demander permet de tester une hypothèse (question ouverte ou fermée). Supposer permet de reformuler avec ses propres mots ce qui vient d’être exprimé.