

# SOMMAIRE

Remerciements .....	5
Préface .....	11
Introduction.....	15
<b>Chapitre 1 - Préparation mentale : tête.....</b>	<b>21</b>
Suis-je en conflit ? .....	22
Avec qui suis-je en conflit ? Vraiment ?.....	28
Qu'est-ce que ça signifie résoudre ce conflit ?.....	31
Dois-je résoudre ce conflit ?.....	34
Ai-je intérêt à résoudre ce conflit ?.....	38
Quelle est la situation ? .....	43
Quel est mon objectif ?.....	50
<b>Chapitre 2 - Préparation émotionnelle : coeur.....</b>	<b>57</b>
Que signifie gérer ses émotions en situations conflictuelles ? .....	58
Qu'est-ce qu'une émotion ?.....	62
Quel est mon état émotionnel dans ce conflit ? .....	67
Comment gérer mon émotion dans ce conflit ?.....	71
Plus je résiste à une émotion, plus elle persiste .....	72
Comment utiliser les émotions de l'autre de façon constructive ? ...	75
Que faire quand le conflit est résolu et qu'il reste la blessure ? .....	78
<b>Chapitre 3 - Préparation physique et environnement :</b>	
<b>    pieds et jambes.....</b>	<b>85</b>
Pourquoi se préparer physiquement dans un conflit ? .....	86
Quelle posture adopter pour la résolution des conflits ? .....	89
Quelles sont les postures qui contribuent à maintenir la situation conflictuelle en l'état ? .....	92
Quelles sont les deux clés non verbales les plus importantes ? .....	97
Comment organiser le lieu de la résolution du conflit ?.....	100

<b>Chapitre 4 - Préparation verbale : bouche et oreilles</b> .....	105
Avant « quoi », « comment » lui dire ? .....	106
Qu'est-ce que communiquer en résolution de conflit ? .....	107
Quels sont les réflexes de communication qui contribuent à faire durer le conflit ? .....	111
Que dire face à quelqu'un qui devient agressif ? .....	120
Comment puis-je exprimer ma colère de façon juste ? .....	123
Revenir à nos sensations et notre respiration .....	125
Se concentrer sur ce qui observable, mesurable, quantifiable.....	125
Exprimer notre sentiment .....	126
Identifier et exprimer notre besoin si le contexte le permet (niveau de confiance) .....	127
Formuler une demande orientée « solution ».....	128
Comment dire « non » sans culpabiliser ? .....	129
Est-ce vraiment utile de s'excuser ? .....	133
Conclusion.....	139
Postface.....	143
Annexe .....	147
Bibliographie.....	151
À propos de l'auteur .....	153