

# SOMMAIRE

Préface .....	11
Introduction.....	15
<b>Chapitre 1 - Préparation mentale : tête.....</b>	<b>19</b>
Suis-je en conflit ? .....	20
Avec qui suis-je en conflit ? Vraiment ?.....	25
Qu'est-ce que ça signifie résoudre ce conflit ?.....	28
Dois-je résoudre ce conflit ? .....	31
Ai-je intérêt à résoudre ce conflit ?.....	36
Quelle est la situation ? .....	40
Quel est mon objectif ?.....	47
<b>Chapitre 2 - Préparation émotionnelle : coeur .....</b>	<b>53</b>
Que signifie gérer ses émotions en situations conflictuelles ? .....	54
Qu'est-ce qu'une émotion ?.....	58
<i>Quel est mon état émotionnel dans ce conflit ?.....</i>	<i>63</i>
Comment gérer mon émotion dans ce conflit ?.....	67
<i>Plus je résiste à une émotion, plus elle persiste .....</i>	<i>68</i>
<i>Comment utiliser les émotions de l'autre de façon constructive ?.....</i>	<i>71</i>
<i>Que faire quand le conflit est résolu et qu'il reste la blessure ?.....</i>	<i>74</i>
<b>Chapitre 3 - Préparation physique et environnement :</b>	
<b><i>pieds et jambes.....</i></b>	<b>79</b>
Pourquoi se préparer physiquement dans un conflit ? .....	80
Quelle posture adopter pour la résolution des conflits ? .....	83
Quelles sont les postures qui contribuent à maintenir la situation conflictuelle en l'état ? .....	86
Quelles sont les deux clés non verbales les plus importantes ? .....	90

Comment organiser le lieu de la résolution du conflit ?.....	93
<b>Chapitre 4 - Préparation verbale : bouche et oreilles</b> .....	97
Avant « quoi », « comment » lui dire ? .....	98
Qu'est-ce que communiquer en résolution de conflit ? .....	99
Quels sont les réflexes de communication qui contribuent à faire durer le conflit ? .....	103
Que dire face à quelqu'un qui devient agressif ? .....	112
Comment puis-je exprimer ma colère de façon juste ? .....	114
<i>Revenir à nos sensations et notre respiration</i> .....	116
<i>Se concentrer sur ce qui observable, mesurable, quantifiable</i> .....	116
<i>Exprimer notre sentiment</i> .....	117
<i>Identifier et exprimer notre besoin si le contexte le permet (niveau de confiance)</i> .....	119
<i>Formuler une demande orientée « solution »</i> .....	119
Comment dire « non » sans culpabiliser ? .....	121
Est-ce vraiment utile de s'excuser ?.....	125
Conclusion.....	129
<i>Fini de se préparer, il est temps d'y aller :</i> <i>corps-coeur-tête-jambes-pieds</i> .....	129
Postface .....	133
Annexe .....	137
Comment savoir si je dois faire appel à une aide extérieure ?.....	137
Bibliographie.....	141
À propos de l'auteur .....	143