

# 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 ?.....	27
Qu'est-ce que ça signifie résoudre ce conflit ?.....	30
Dois-je résoudre ce conflit ? .....	33
Ai-je intérêt à résoudre ce conflit ?.....	37
Quelle est la situation ? .....	41
Quel est mon objectif ?.....	47
<b>Chapitre 2 - Préparation émotionnelle : cœur .....</b>	<b>55</b>
Que signifie gérer ses émotions en situations conflictuelles ? .....	56
Qu'est-ce qu'une émotion ?.....	59
Comment gérer mon émotion dans ce conflit ?.....	67
<b>Chapitre 3 - Préparation physique et environnement : pieds et jambes.....</b>	<b>81</b>
Pourquoi se préparer physiquement dans un conflit ? .....	82
Quelle posture adopter pour la résolution des conflits ? .....	85
Quelles sont les postures qui contribuent à maintenir la situation conflictuelle en l'état ? .....	88

Quelles sont les deux clés non verbales les plus importantes ? .....	92
Comment organiser le lieu de la résolution du conflit ? .....	94
<b>Chapitre 4 - Préparation verbale : bouche et oreilles</b> .....	<b>99</b>
Avant « quoi », « comment » lui dire ? .....	100
Qu'est-ce que communiquer en résolution de conflit ? .....	101
Quels sont les réflexes de communication qui contribuent à faire durer le conflit ? .....	104
Que dire face à quelqu'un qui devient agressif ? .....	113
Comment puis-je exprimer ma colère de façon juste ? .....	116
Comment dire « non » sans culpabiliser ? .....	121
Est-ce vraiment utile de s'excuser ? .....	125
Avant le conflit, comment recadrer un comportement gênant ? .....	128
Qu'est ce qui empêche une gestion saine des conflits ? .....	130
Conclusion .....	133
Postface .....	137
Annexe .....	141
Comment savoir si je dois faire appel à une aide extérieure ? .....	141
Bibliographie .....	145
À propos de l'auteur .....	147