

Sommaire

Remerciements	5
Préface	13
Introduction	17
Chapitre 1 - Préparation mentale : tête	23
Suis-je en conflit ?	23
Avec qui suis-je en conflit ? Vraiment ?	30
Qu'est-ce que ça signifie résoudre ce conflit ?	33
Dois-je résoudre ce conflit ?	36
Ai-je intérêt à résoudre ce conflit ?	41
Quelle est la situation ?	46
Quel est mon objectif ?	54
Chapitre 2 - Préparation émotionnelle : cœur	61
Que signifie gérer ses émotions en situations conflictuelles ?	61
Qu'est-ce qu'une émotion ?	66
Quel est mon état émotionnel dans ce conflit ?	71
Comment gérer mon émotion dans ce conflit ?	76
Plus je résiste à une émotion, plus elle persiste	77
Comment utiliser les émotions de l'autre de façon constructive ?	80
Que faire quand le conflit est résolu et qu'il reste la blessure ? ...	84

Chapitre 3 - Préparation physique et environnement :

pieds et jambes 89
Pourquoi se préparer physiquement dans un conflit ? 89
Quelle posture adopter pour la résolution des conflits ? 93
Quelles sont les postures qui contribuent à maintenir
la situation conflictuelle en l'état ? 97
Quelles sont les deux clés non verbales les plus importantes ?..... 101
Comment organiser le lieu de la résolution du conflit ? 104

Chapitre 4 - Préparation verbale : bouche et oreilles 109

Avant « quoi », « comment » lui dire ? 109
Qu'est-ce que communiquer en résolution de conflit ? 111
Quels sont les réflexes de communication qui contribuent
à faire durer le conflit ? 115
 Savoir écouter 117
 Savoir questionner 118
 Savoir reformuler 119
 Savoir être concis 120
 Savoir être dans la réciprocité 121
 Savoir faire reformuler 122
 Savoir être orienté « solution » 123
 Savoir être concret 124
Que dire face à quelqu'un qui devient agressif ? 126
Comment puis-je exprimer ma colère de façon juste ? 129
 Revenir à nos sensations et notre respiration 131
 Se concentrer sur ce qui observable, mesurable, quantifiable.. 131
 Exprimer notre sentiment 132
 Identifier et exprimer notre besoin si le contexte
 le permet (niveau de confiance) 134
 Formuler une demande orientée « solution » 136
Comment dire « non » sans culpabiliser ? 138
 Concrètement, pour dire « non » 141
Est-ce vraiment utile de s'excuser ? 142
Avant le conflit, comment recadrer un comportement gênant ? 146
Qu'est ce qui empêche une gestion saine des conflits ? 148

Conclusion	151
Fini de se préparer, il est temps d'y aller : corps-coeur-tête-jambes-pieds	151
Postface	155
Annexe 1 - Comment savoir si je dois faire appel à une aide extérieure ?	159
Annexe 2 - Gérer un conflit entre deux personnes	163
Annexe 3 - Faire face aux comportements gênants	165
Annexe 4 - Les conflits à l'ère numérique: bonnes pratiques pour les managers.....	167
Bibliographie	171
À propos de l'auteur.....	173