

Résoudre nos conflits sans violence

<i>Introduction</i>	9
Première partie : Le conflit : de la définition au modèle de résolution	13
Chapitre 1 : Quelques définitions	15
Plusieurs manières de caractériser les conflits	17
Faire la différence entre conflit, agressivité, violence	19
Chapitre 2 : Les fonctions positives du conflit	23
Quels bénéfices peut apporter le conflit ?.....	24
Construire le « vivre ensemble » en donnant de l'espace au conflit....	27
Chapitre 3 : Les attitudes face au conflit	31
Les 5 attitudes de base face au conflit.....	31
Avantages et inconvénients des 5 attitudes-clés	38
Chapitre 4 : Les composantes de l'attitude coopérative	41
Coopérer c'est inné ! Et pourtant	41
Le facteur « peur »	43
S'intéresser à « ce qui est vivant en nous »	43
Carl Rogers et l'Approche centrée sur la personne	44
Thomas Gordon et l'écoute active	47
Marshall Rosenberg et la Communication NonViolente® (CNV)	50
Yves-Alexandre Thalmann et l'expression authentique (« messages-je »)	50
Serge Tisseron : l'empathie en question.....	52
Juliette Tournand et le « mouvement stratégique »	53
Isabelle Filliozat : les émotions dans les conflits	55
Chapitre 5 : Le langage de la Communication NonViolente® (CNV) .	57
Les principes de la CNV	57
La « danse girafe », entre écoute et expression	58
L'auto-empathie : un temps pour soi	58
Les 4 pas de la CNV	59
L'écoute empathique : une posture qui enrichit la relation	62

Spécificités de la CNV en tant que mode de communication.....	68
Ne pas confondre ces notions !	69
Chapitre 6 : Les émotions dans le conflit	71
D'où naît l'émotion?	71
Je suis responsable de mes émotions...	73
Les fonctions de la colère	75
L'importance du drain émotionnel lors de conflits	77
Le schéma du Drain émotionnel	78
Deuxième partie : Notre modèle de la résolution non-violente des conflits	
	83
Chapitre 7 : Le schéma des icebergs	85
Voyons ce qui se passe souvent dans les conflits.....	85
La non-violence, c'est :	87
La recherche de solutions peut attendre.....	89
Des besoins parfois difficiles à exprimer.....	89
Chapitre 8 : La carte du conflit	95
Chapitre 9 : Quatre niveaux de regard sur le conflit.....	99
Se préparer à la négociation.....	103
Troisième partie : Problématiques et dimensions spécifiques	
	107
Chapitre 10 : Les conflits de valeurs	109
Chapitre 11 : Les conflits de cultures	115
La « marguerite » des appartenances	116
La méthode de l'« incident critique »	117
Chapitre 12 : La négociation coopérative	123
Les quatre principes de la négociation coopérative	125
Penser à l'avenir et à notre environnement.....	129
La « MESORE »	130
S'interrompre et se taire.....	131
La négociation coopérative appliquée à soi-même.....	131

Chapitre 13 : Lorsque pouvoir et autorité sont en jeu	133
La notion de pouvoir.....	133
La notion d'autorité	136
Exercer pouvoir et autorité de manière non-violente.....	138
Faire face à une autorité abusive.....	142
Chapitre 14 : Déjouer les jeux de pouvoir et de manipulation	145
Repérer et comprendre les jeux de pouvoir et de manipulation pour mieux les déjouer.....	145
Le « triangle dramatique »	147
Pourquoi entre-t-on dans des jeux de pouvoir ?	151
Pour sortir des jeux de pouvoir et de manipulation	152
La triangulation dans la communication : une forme de manipulation	157
Chapitre 15 : La sanction éducative.....	163
Règles et droits associés	164
Les transgressions	165
Les sanctions éducatives	167
Sanction préventive, sanction positive.....	171
Quelques points à retenir encore.....	172
Chapitre 16 : Les conflits dans les groupes.....	173
Un indicateur pertinent de la santé d'un groupe est sa capacité à manier les conflits qui le traversent.....	173
Particularités des groupes par rapport aux relations à deux.....	174
Disponibilité à soi et aux autres	174
Identifier les conflits dans un groupe	176
Comment préparer un groupe à bien vivre les conflits ?	176
Dans le feu de l'action : que faire ?	178
Dans le feu de l'action : que faut-il éviter ?.....	180
Chapitre 17 : La prise de décision par consensus	183
Définition et esprit	183
Réserves, abstentions et acquiescement.....	184
Conditions d'utilisation	186

Chapitre 18 : Intervenir comme tiers dans un conflit	187
Conditions d'intervention	187
Intervention comme médiatrice occasionnelle	188
La stratégie particulière de l'adulte médiatrice.....	191
Des travers à éviter	193
Précisions sur la notion de « tiers »	194
Chapitre 19 : Conciliation, médiation, arbitrage.....	197
La conciliation	197
La médiation	198
L'arbitrage.....	200
Conclusion.....	203

Liste des documents

Document 1 : Listes de sentiments et besoins	205
Document 2 : Lieux de formation continue et de documentation	207
Document 3 : Présentation de <i>FormAction</i> et des autrices	209
Chantal Furrer Rey.....	210
Philippe Beck.....	210
Fernand Veuthey	211
Jérémy Schaeli	211
Bibliographie	213

*Les dessins de marguerite et d'icebergs sont dus au talent de
M^e Lara Emilie Wieser, www.instagram.com/laraemiliewieserart/*