

# GERER LES CONFLITS

*Oh! qu'il est agréable, qu'il est doux pour des frères de demeurer ensemble!*

Notre efficacité pour servir le Seigneur dépend de nos relations interpersonnelles. Nous ne pouvons vivre des relations interpersonnelles saines que si nous arrivons à bien gérer nos conflits. Le but de cet article et de partager quelques concepts qui peuvent nous aider à gérer les conflits. Ces principes peuvent s'appliquer à toutes les relations interpersonnelles : maritales, familiales, entre co-équipiers ou entre amis.

Il faut faire une distinction entre confrontation et gérer les conflits. Il peut y avoir des points communs, mais la confrontation est nécessaire lorsque quelqu'un commet un péché et/ou il fait quelque chose qui vous heurte ou qui vous blesse d'une façon ou d'une autre. On a besoin de gérer un conflit lorsqu'il y a un désaccord sur une question quelconque. Nous allons utiliser ici les termes *conflit* et *désaccord* d'une façon interchangeable.

## Croyances fondamentales

Voici sept croyances fondamentales à prendre en considération si nous voulons bien gérer les conflits.

1. Le conflit est normal dans les relations interpersonnelles proches. Lorsque nous vivons ensemble ou nous travaillons étroitement ensemble sur une longue période, il est inévitable que de temps en temps nous ayons des désaccords et que nous nous heurtions mutuellement. Nous sommes différents par rapport à nos personnalités, nos arrière-plan, nos goûts, nos façons de vivre, nos besoins. Ces différences conduisent souvent à des conflits. Accepter le conflit comme faisant partie de la vie nous aide à mieux le gérer. Les conflits en eux-mêmes ne sont pas forcément destructifs. C'est la façon dont on les gère qui détermine à quel point ils le seront. Il est même vrai que si nous arrivons bien à gérer les conflits avec quelqu'un, nous avons tendance à nous rapprocher l'un de l'autre.

Psaume 133:1

2. On ne peut pas construire des relations interpersonnelles saines sur une philosophie « 50/50 ». Il nous faut la volonté d'aller au-delà du mi-chemin pour aider et soutenir l'autre lorsqu'il en a besoin. Pour déterminer comment réagir en cas de désaccord, appliquons les versets de 1 Corinthiens 13 : 1-7. L'amour dont il est question ici dépasse de loin la philosophie 50/50. On ne prend même pas en considération la question de qui donne le plus. Cet amour s'exprime ainsi : « Je suis tout à fait prêt à faire plus que la moitié du chemin. Lorsque tu n'es pas en état de porter ta part du fardeau à cause de problèmes physiques, spirituels ou émotionnels, je prendrai ta part avec joie ». Lorsque nous sommes prêts à mettre en pratique ces versets, nous apportons plus d'amour et de sécurité dans nos relations interpersonnelles parce que nous tenons compte des faiblesses et des échecs des autres. (Voir aussi Romains 15:1 et Galates 6:2).

3. Il faut toujours dire la vérité, comme Dieu nous le commande en Ephésiens 4:25. C'est le cas pour toutes les relations interpersonnelles. Cela signifie que l'on doit être ouvert et transparent à tout moment, même si cela comporte le risque d'être blessé, ou d'être incompris ou mal jugé lorsqu'on révèle ses vrais sentiments. Bien sûr, il doit avoir un équilibre entre la vérité et l'amour chrétienne (Eph. 4:15). Disons la vérité sur ce que nous ressentons en cas de désaccord, mais avec amour. Il est possible de partager nos sentiments d'une façon claire et honnête sans condamner ou blâmer les autres.

L'autre aspect de la vérité est d'être prêt à écouter l'autre exprimer ce qu'il ressent, même lorsqu'on est en désaccord avec lui. Ce n'est pas facile d'accepter le ressenti de l'autre, surtout lorsque cela révèle nos propres échecs et faiblesses !

Ce sera peut-être une lutte sans cesse pour éviter qu'il y ait un mur entre nous qui bloque la communication. Accepter mutuellement le ressenti de l'autre fait partie de ce processus.

4. Un niveau de stress élevé a souvent pour résultat de baisser notre tolérance envers les autres. Le stress d'origine externe ou interne peut diminuer gravement notre capacité de supporter les autres et de gérer les conflits. Les sources de stress externes, telles que la pression du travail, un manque de temps pour notre vie personnelle, des conditions de vie difficiles, un mauvais climat ou des déménagements à répétition, ont toutes un effet néfaste sur notre capacité de faire face à des situations de conflit. C'est peut-être encore plus le cas pour les sources de stress internes, telles que la fatigue, l'anxiété, des conflits internes non résolus, la maladie, les problèmes hormonaux. Si nous reconnaissons notre stress et ses effets, nous pouvons le prendre en compte et cela nous aidera à avoir une attitude plus tolérante envers les autres. Si possible, n'essayez pas de gérer des conflits majeurs lorsque vous êtes déjà dans une situation de stress.

5. Il faut impérativement des ressources spirituelles pour vous aider à gérer les conflits. Quelqu'un de l'extérieur qui observe vos relations interpersonnelles, pourrait-il deviner que vous êtes un serviteur du Christ ? Etudier la Parole pour découvrir quelle ressources spirituelles vous pourriez appliquer dans vos relations interpersonnelles, et surtout lorsque vous avez des conflits à gérer. Appropriiez-vous la puissance de Dieu, priez les uns pour autres et les uns avec les autres. Cherchez les conseils des frères et sœurs en Christ. Cherchez à appliquer des principes bibliques. « Revêtez-vous d'ardente bonté, de bienveillance, d'humilité, de douceur, de patience » (Colossiens 3:12).

6. Les méthodes pour gérer les conflits diffèrent souvent d'une culture à l'autre. Alors, lorsque nous nous trouvons en désaccord avec quelqu'un d'une autre culture, il est primordial de comprendre quelles sont nos différences culturelles. D'ailleurs, il vaudrait mieux découvrir ensemble ces différences avant qu'un conflit ne surgisse.

Tout au début de nos relations avec des personnes d'autres cultures, nous ferions bien d'en parler et de se mettre d'accord pour faire particulièrement attention face à ces différences. Nous pourrions décider ensemble quelles « règles culturelles » utiliser en cas de désaccord plus tard.

7. Les désaccords peuvent fournir l'occasion de s'encourager mutuellement. En Romains 15:1-2 nous lisons que « Nous qui sommes forts dans la foi, nous devons porter les faiblesses de ceux qui ne le sont pas, sans chercher notre propre satisfaction. Que chacun de nous recherche la satisfaction de son prochain pour le bien de celui-ci, en vue de l'aider à grandir dans la foi. »

Lorsque nous arrivons à nous supporter mutuellement et à accepter qu'il y ait des désaccords de temps en temps, nous avons une fondation pour nous encourager mutuellement. Faisons d'Ephésiens 4:29 un but dans nos relations interpersonnelles. « Ne laissez aucune parole blessante franchir vos lèvres, mais seulement des paroles empreintes de bonté. Qu'elles répondent à un besoin et aident les autres à grandir dans la foi. Ainsi elles feront du bien à ceux qui vous entendent ».

## **Règles de base**

Voici quelques consignes pour vous aider à bien gérer les conflits. Parlez ensemble de ces règles avec vos proches. Décidez ensemble lesquels vous voudriez essayer de suivre en cas

## A faire :

1. Remettre la situation au Seigneur. Lui demander de vous montrer en quoi vous pourriez avoir tort. S'il s'agit d'un désaccord isolé et non une source d'irritation récurrente, vous allez peut-être pouvoir le résoudre tout seul avec le Seigneur, en pardonnant et en étant patient avec l'autre personne selon Proverbes 19:11 and Colossiens 3:13. Cependant, il ne faut pas fuir les désaccords récurrents en essayant d'être excessivement « spirituel » et en niant vos émotions fortes. Voir Prov. 27:5-6.

2. Il faut traiter les conflits dès que possible. Les désaccords génèrent facilement la colère. Ephésiens 4:26 nous donne un principe sain pour régler la colère : essayer de résoudre le conflit le jour même qu'il surgit. Les sentiments sont comme le ciment – ils durcissent rapidement. On ne peut pas toujours commencer à résoudre le problème tout de suite, mais on peut se mettre d'accord pour en parler le même jour si possible. D'autre part, se lancer sur le champ dans une discussion dès qu'un désaccord surgit, sans réfléchir ni prier auparavant, peut s'avérer dangereux. Il faut de la sagesse.

3. Limiter vos discussions à la situation présente. Ne pas citer des problèmes du passé. Parler de ce qui se passe maintenant. Si vous dites « tu fais toujours .... » ou « tu ne fais jamais.... » cela équivaut à parler du passé. Voir Prov. 17:9.

4. Se limiter à un seul sujet de désaccord. Proverbes 20:3 dit, « Rester loin des querelles fait honneur à l'homme, mais tout insensé s'y jette à corps perdu ». Afin d'éviter des querelles inutiles, soyez sûr de savoir exactement ce qui vous tracasse et limitez-vous à ce problème précis. Ne parlez pas de problèmes qui n'ont rien à voir avec celui-ci. Lorsqu'on se met à parler de plusieurs problèmes à la fois, la discussion dégénère et tourne en querelle à n'en plus finir. Par contre, si un deuxième problème surgit qui fait partie intégrante du premier, arrêtez-vous et décidez ensemble si ce deuxième problème doit être résolu avant de s'attaquer au premier.

5. Utiliser des affirmations qui commencent par « Je ». Voir celles de Paul en 2 Corinthiens 2:1-4. Lorsque vous essayez d'exprimer vos sentiments, décrivez ce que vous ressentez plutôt que d'attaquer ou de blâmer l'autre. Par exemple, vous pourriez dire « Je suis triste que nous n'arrivions pas à trouver une solution à ce désaccord », plutôt que, « Pourquoi n'est-tu jamais d'accord avec moi ? ». Mais faites attention de ne pas faire une attaque déguisée, par exemple, « Je suis triste que tu sois si méchant et désagréable ! » Voir Prov.16:21,23-24.

6. Poser et garder des limites à ne pas franchir. Faites attention à ce que vos paroles n'abattent pas l'esprit de l'autre. Voir Prov. 18:14. Chaque partie doit faire comprendre à l'autre quels genres de remarque sont inacceptables pour elle, c'est-à-dire des remarques qui ne servent qu'à blesser l'autre. Si vous vous rendez compte que vous venez de dire quelque chose de blessant, arrêtez-vous et demandez pardon immédiatement. Acceptez la responsabilité de vos paroles prononcées sous l'emprise de la colère. Si l'autre personne dit des choses blessantes, dites-le lui immédiatement. Ne le laissez pas passer, cela peut faire trop de dégâts.

7. Exprimez vos sentiments d'une façon appropriée. Faites savoir à l'autre ce que vous ressentez pendant un conflit. Si vous êtes fâché, frustré ou déçu, parlez de vos sentiments, utilisant des phrases commençant par « je ». Mais évitez de simplement épancher votre colère. Si vous avez tendance à vous mettre en colère, essayez de vous isoler d'abord et d'exprimer votre colère au Seigneur. C'est un bon moyen pour se défouler et il est largement capable de prendre votre colère sans être blessé. Proverbes 29:11 dit : « Le sot donne libre cours à toutes ses passions, mais le sage les retient et les calme ». Voir Prov. 15:1 et 20:22

## **A ne pas faire :**

1. Ne pas attaquer le caractère de l'autre. Proverbes 11:12 dit : « Celui qui traite son prochain avec mépris est un insensé, mais l'homme intelligent accepte de se taire ». Parlez de son comportement plutôt que de sa personnalité. Il vaut mieux dire « C'est vraiment difficile de garder la maison propre quand il y a des papiers et des vêtements qui traînent partout » que « Pourquoi je dois vivre avec un tel **slob** ? » Les attaques dégènerent facilement en **character assassination**.

2. N'essayez pas de lire dans les pensées de l'autre. N'essayez pas d'analyser ses motivations et ses pensées. C'est facile de penser que nous comprenons le pourquoi et le comment du comportement des autres, mais nous n'avons pas le droit de leur dire quelles sont leur motivations et ensuite de les condamner pour ces mêmes motivations. Voir Prov. 20:5.

3. Ne faites pas des prophéties. Ecclésiastes 10:14 dit, « Le sot multiplie les paroles. L'homme ignore l'avenir et personne ne peut lui révéler ce qui arrivera après lui ». A moins que vous ayez le don de prophétie, n'essayez pas de prédire les réactions de l'autre. Ce n'est pas parce qu'il a déjà réagi d'une certaine façon qu'il le fera forcément cette fois-ci. Donnez-lui l'occasion de réagir de la manière dont vous aimeriez qu'il réagisse.

4. Ne pas contre-attaquer. En cas de désaccord, soyez prêt à en parler, sans parler des échecs et des faiblesses de l'autre. Le fait d'attaquer garantit que même un petit conflit va dégènerer en guerre. Chaque partie doit écouter l'autre exprimer ses sentiments. Ensuite il faut travailler ensemble pour trouver une solution. Pour cela, il faudra être prêt à accepter sa part de responsabilité. Voir 1 Pierre 2:22-23 et 3:8-11.

5. N'essayez pas de gagner. Cela peut sembler étrange, mais toute tentative de gagner au dépens de l'autre va détruire votre unité en Christ. Lorsque l'un de vous perd, vous perdez tous les deux, parce que le conflit n'est pas véritablement résolu. Il est possible d'obtenir une solution qui est mutuellement satisfaisante, avec l'aide de Dieu, si vous êtes capables tous les deux de renoncer à l'idée de gagner.

6. Ne cherchez pas la revanche. Proverbes 24:29 dit : « Ne dis pas: «Je le traiterai comme il m'a traité, je rendrai à cet homme selon ce qu'il a fait.» La revanche n'a aucune place dans les relations entre frères et sœurs en Christ. Pourtant, il est facile d'y céder. Si vous vous sentez porté vers la vengeance, avouez-le au Seigneur et décidez de la lui abandonner. . Romans 12:17-21 s'applique à toutes les relations interpersonnelles !

7. Ne vous débarrassez pas de votre problème en le racontant autour de vous. Proverbes 20:19 dit : « Celui qui va colportant des racontars trahit des secrets; n'aie donc pas de relations avec un bavard ». En parler secrètement avec un ami n'est pas seulement une trahison, mais cela peut vous donner encore plus de ressentiment. De l'autre côté, il pourrait être bénéfique d'en parler avec un psychologue ou un ami intime, qui sera honnête avec vous et qui vous donnera des conseils pour vous aider à résoudre le conflit. Attention à votre motivation ! Cherchez-vous vraiment de l'aide ou plutôt qu'on vous plaigne ?

## **Une Stratégie pour gérer les conflits**

Il n'existe pas de procédé qui convienne parfaitement à tout le monde, mais cette méthode fournit des idées de base pour bien gérer les conflits. Vous la trouverez peut-être lourde et artificielle au début, mais elle vaut la peine. Une fois que vous l'aurez essayé, vous pourrez la modifier pour l'adapter à la situation. La description qui suit suppose que vous suiviez tous les deux les règles et la stratégie de base. Mais même si vous êtes le seul à la suivre, cela va augmenter considérablement vos chances de réussite.

1. Remettez le problème à Dieu. En cas de désaccord avec quelqu'un, parlez à Dieu de ce que vous ressentez et confessez-lui tout désir de vengeance. N'hésitez pas d'exprimer vos sentiments, utilisant des affirmations commençant par « je », de préférence à haute voix. Ou écrivez une lettre à Dieu. Ce processus vous aidera à vous calmer et peut vous aider à voir plus clair. Réfléchissez à ces questions devant le Seigneur :

a. Ce désaccord est-il quelque chose que je dois laisser tomber, et ne pas revenir là-dessus ?

b. Est-ce un problème important ou est-ce un problème mineur qui ne vaut pas la peine de se battre ?

c. Est-ce surtout un problème pour moi et non pour l'autre personne ? Si c'est le cas, suis-je prêt à le laisser tomber ?

d. Suis-je prêt à être honnête et à penser à l'autre ?

e. Suis-je prêt à chercher une solution qui serait satisfaisante pour les deux parties ? Avant de discuter, demander à Dieu de vous donner un esprit de douceur selon Galates.

6:1. Promettez de vous « revêtir d'ardente bonté, de bienveillance, d'humilité, de douceur, de patience » selon Colossiens 3:12. Demandez-lui de préparer vos cœurs. Voir Prov. 14:17,29 et 15:18. Lire « Liste pense-bête pour gérer les conflits » .

2. Parlez du problème. Commencer de cette façon : « Apparemment nous ne sommes pas d'accord à ce sujet. Quand est-ce que nous pourrions en parler ? ». Il est très important de choisir le bon moment (Eccl. 3:7-8). Mettez-vous d'accord sur l'heure du rendez-vous.

3. Expliquer le conflit et ce que vous ressentez à ce sujet. Soyez bref et limitez-vous à des explications simples. Dites exactement ce que la personne fait (ou ne fait pas) et ce que cela vous fait, sans attaquer l'autre. L'autre personne doit écouter attentivement et réagir au fur et à mesure que vous parlez. Il doit reformuler ce qu'il a compris sur ce qui ne va pas et ce que vous ressentez. Il ne doit ni se défendre ni contre-attaquer. Voir Jacques 1:19 et Proverbes 15:1. Au fur et à mesure qu'il écoute et qu'il exprime qu'il a bien compris, cela va probablement calmer vos émotions, surtout s'il peut accepter ce que vous ressentez avec une attitude d'amour. Cela n'implique pas du tout qu'il soit d'accord avec vous, mais simplement qu'il accepte ce que vous ressentez, sans vous juger. Voir Prov. 15:28; 17:27; 18:2 and 24:26.

Noter que des émotions telles que la colère, la rage, l'énervement et la frustration font souvent surface lors d'un conflit. Mais l'expression de ces émotions risque de repousser l'autre et l'empêcher de réagir avec compréhension. Ces émotions ne font pas une base idéale pour gérer des conflits. En dessous de ces émotions agressives il y a presque toujours d'autres émotions telles que la peine, la déception, la tristesse, la solitude et le sentiment qu'on ne compte pas. Si chacun peut écouter l'autre avec amour et avoir la patience d'encourager l'autre à exprimer ces autres émotions, cela vous rapprochera et vous motivera à trouver une solution satisfaisante pour tous les deux.

4. Proposer une solution éventuelle. Expliquer ce que cela signifierait pour vous et quoi cela serait bénéfique pour vous deux. Ou vous pouvez demander à l'autre de proposer une solution. Proverbes 16:21 dit que les paroles aimables sont persuasives. L'autre doit constamment réagir et démontrer sa compréhension. Il ne suffit pas de dire « Je comprends ». Il doit pouvoir décrire en ses propres mots ce que vous voulez et ce que cela signifierait pour vous deux. Lorsque vous êtes sûr qu'il comprend, vous pouvez passer à l'étape n° 5.

5. L'autre vous répond. C'est l'occasion pour lui de vous dire ce qu'il ressent au sujet du

puissiez reformuler ce qu'il dit afin de démontrer que vous avez compris. Il a besoin de la même acceptation et compréhension que vous avez déjà reçu de sa part. A ce stade, l'autre personne a trois alternatives :

- a. Il peut être d'accord avec vos idées.
- b. Il peut ne pas être d'accord du tout
- c. Il peut suggérer d'autres options ou des modifications à vos suggestions.

Il sera peut-être d'accord avec vous si vous accédez à d'autres demandes de sa part. Si vous appliquez tous les deux Philippiens 2:3-4, cela peut rendre le processus non seulement possible, et même joyeux.

Si vous parvenez à un accord, essayez de négocier un contrat écrit ou verbale disant ce que chacun de vous va essayer de faire pour résoudre le conflit. En cas d'accord, allez à l'étape n° 7. Sinon allez au n° 6.

6. Prenez un temps de pause si nécessaire. Si vous n'arrivez pas rapidement à un accord, attendez un jour ou deux. Normalement il est plus facile de trouver une solution après avoir laissé le temps pour que Dieu vous révèle des alternatives et qu'il vous soulage de vos blessures. Fixez ensemble un rendez-vous pour reprendre la discussion et remettez tout à Dieu en attendant. Priez pour qu'il vous donne à chacun la sagesse et la volonté pour trouver la meilleure solution.

7. Pardonnez-vous mutuellement votre colère. Des sentiments de colère et de ressentiment non résolus peuvent détruire les relations. Il faut impérativement demander pardon si l'un de vous (ou les deux) s'est laissé aller à la colère. Cela ne veut pas forcément dire que vous aviez tort ou que vous aviez l'intention de blesser l'autre. Cela signifie que vous acceptez que l'autre ait été blessé et vous ne voulez pas qu'il y ait des ressentiments qui perdurent. Faites attention de ne pas exiger le pardon mais le demander humblement.

Ensuite, décidez-vous de vous pardonner mutuellement dans la puissance du Christ et parlez-en ensemble. Cet acte d'amour permettra à Dieu de neutraliser vos émotions. Vous arriverez peut-être à mieux faire ceci tout seul qu'ensemble. N'oubliez pas que le pardon est un processus et que cela prend généralement du temps. Pendant cette période, appuyez votre pardon par des actes. Appliquez 1 Corinthiens 13:5 et Colossiens 3:13. Voir « Réflexions sur le pardon ».

8. Ensuite réfléchir sur le conflit, seul et ensemble. Voir « Liste pense-bête pour gérer les conflits ».

## **Conclusion**

Même si l'autre personne ne connaît pas ces concepts, ou s'il ne veut pas les suivre, vous pouvez appliquer les règles de base et essayer de suivre les étapes.

Cette approche semble lourde ! Mais cela peut vous aider à focaliser sur le processus de résolution de vos conflits. Le processus est ralenti et vous aide à travailler étape par étape ; il vous évite d'exprimer vos émotions d'une façon inappropriée. Oui, il faut beaucoup d'efforts pour le mettre en pratique. Mais si vous y arrivez, vous allez améliorer d'une manière dramatique votre capacité de gérer les conflits. Essayez-le pour voir.