

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 :

- Ce désaccord est-il quelque chose que je dois laisser tomber, et ne pas revenir là-dessus ?
- Est-ce un problème important ou est-ce un problème mineur qui ne vaut pas la peine de se battre ?
- 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 ?
- Suis-je prêt à être honnête et à penser à l'autre ?
- 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 Proverbes 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 (Ecclésiaste 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 Proverbes 15/28; 17/27; 18/2 et 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 processus 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 reçue 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 réfléchissez 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.