

Résoudre les conflits quotidiens

Ken Sande

et

Kevin Johnson

ÉDITIONS  CRUCIFORME

1

La nature du conflit

Ce qu'il est et d'où il vient

Je voyage souvent pour mon travail et je me fatigue des dîners au restaurant. Quand enfin j'arrive à la maison, je ne veux manger qu'à un seul endroit : à la table de la cuisine. Mais en mon absence, Corlette en a eu plein les bras avec la gestion de notre famille. Aussi, à mon retour, elle aime manger n'importe où sauf à la maison!

Au début de notre mariage, nos différences de goûts quant au lieu où nous allions manger pouvaient mener à des conflits d'une intensité ridicule. Quand Corlette venait me chercher à l'aéroport, j'embrassais les enfants, je lui donnais un baiser sur la joue, puis je demandais rapidement : « Qu'est-ce qu'on mange pour souper? »

Parfois, elle répondait : « Ken, j'ai eu une journée folle. Je n'ai eu le temps de rien préparer. Pouvons-nous simplement

sortir? » Trop souvent, mon égoïsme prenait le dessus. Avec un grand soupir, je répliquais : « D'accord, si tu le veux vraiment, mais j'aimerais bien que tu penses à moi de temps à autre. J'ai été sur la route pendant des jours, seul dans des chambres d'hôtel mornes, à manger à l'extérieur trois fois par jour. J'ai tellement envie d'un repas fait maison. »

« Que *moi* je pense aux autres?! » répondait parfois Corlette. « Tu ne m'as même pas demandé comment s'est passée ma journée. Les enfants ont été intenable. J'ai dû conduire Maman chez le médecin, et le chien a vomi partout sur le tapis. Mais toi, tu ne penses qu'à avoir un repas fait maison! »

Parfois l'un de nous se rendait compte que nous étions en train de dévaler une pente glissante et comprenait qu'il était temps de changer la tournure de la conversation. Mais je dois admettre, à ma grande honte, que d'autres fois, nous continuions à nous enfoncer avant de réaliser à quel point notre manière d'agir était égoïste.

Un conflit sans fin

N'en avez-vous pas assez de toutes ces disputes? De nos foyers à nos voisinages, nos milieux de travail, nos écoles et nos Églises, nous sommes entourés de conflits. En tant qu'avocat et médiateur chrétien à temps plein, j'ai vu de près des milliers de conflits. J'ai été témoin de divorces et de batailles pour la garde d'enfants, de querelles de voisins, de poursuites pour dommages personnels, de litiges concernant des

contrats, et de divisions d'Églises. En tant qu'ancien ingénieur et maintenant leader d'un ministère, je sais à quel point un lieu de travail peut rapidement devenir empoisonné par les désaccords. En tant que mari et père, je comprends les frustrations quotidiennes auxquelles les familles font face à la maison.

Puisque je vis dans le même monde que vous, je sais que, fort probablement, vous aussi avez fait face à des conflits récemment. Peut-être qu'en ce moment même vous vivez l'angoisse d'une relation brouillée.

Je veux vous donner une autre façon d'aborder les conflits que vous pourrez utiliser le reste de votre vie. Même si les conflits se présentent dans toutes les sphères de la vie, j'ai vu la paix se rétablir dans les situations les plus désespérées. J'ai observé des gens alors qu'ils apprenaient à composer avec de sérieuses différences, changeant les frustrations en occasions. Ils ont surmonté la division pour jouir de l'harmonie. Leur colère se transforme en amour, en miséricorde, en pardon, en force et en sagesse. Comment des choses aussi magnifiques se produisent-elles? À travers un *processus de paix* particulier. Ce processus de paix applique l'évangile et les principes de Dieu concernant la résolution de conflits aux situations de tous les jours.

Dans la Bible, Dieu nous donne une manière puissante de réagir aux conflits. Notre manière naturelle d'y faire face consiste à

examiner ce qu'un adversaire nous a fait subir. Cependant, si nous essayons de résoudre un conflit en regardant seulement ce que l'autre a fait de mal, nous ne parvenons jamais à une véritable solution.

L'approche de Dieu commence avec la compréhension de l'évangile – la compréhension de tout ce que Jésus-Christ a accompli pour nous sur la croix. À travers l'évangile, Dieu nous traite avec une douceur extraordinaire et imméritée. Et sa réponse pleine de grâce nous donne le pouvoir de répondre aux autres d'une manière entièrement renouvelée. Une fois que nous avons compris comment la Bonne Nouvelle de Jésus nous donne la puissance nécessaire pour parvenir à de vraies réconciliations, nous pouvons commencer à apprendre et à appliquer les étapes pratiques d'un processus de paix. Ces étapes ne sont pas difficiles à découvrir. Elles sont clairement enseignées par Jésus et par d'autres dans la Bible. Dieu explique le pourquoi les conflits existent et comment nous devrions les traiter.

Être un **artisan de paix**, c'est appliquer
l'évangile et les principes de Dieu
concernant la résolution de conflits aux
situations de tous les jours.

Il n'est donné à personne d'être naturellement un artisan de paix. Cette disposition va toujours à l'encontre de nos tendances humaines. Mais plus nous nous approchons de la puissance de Dieu, plus nous nous efforçons d'approfondir notre compréhension des enseignements de Dieu pour y obéir, plus nous pouvons régler efficacement nos désaccords avec les autres.

Qu'est-ce qu'un conflit?

Un conflit arrive lorsque vous êtes en divergence avec une autre personne par rapport à ce que vous pensez, ce que vous voulez ou ce que vous faites. L'ampleur du conflit peut varier d'un petit désaccord à une dispute majeure et causer des dommages tant sur le plan des émotions que sur le plan matériel.

Un conflit se produit lorsque votre avis diverge de celui d'une autre personne par rapport à ce que vous pensez, ce que vous voulez ou ce que vous faites.

Le conflit commence lorsque vous n'obtenez pas ce que vous voulez. Les conflits que vous expérimentez ne se produisent pas par hasard. Si vous vivez dans le monde occidental, vous êtes fort probablement bombardé à longueur de journée par des messages qui sont entièrement centrés sur l'individu. La

vie tourne autour du moi. Ma volonté, mes souhaits, mes désirs et mes besoins sont beaucoup plus importants que tout ce qui peut compter pour vous. Si vous êtes un parent, vous savez que les enfants absorbent ce message à longueur de journée. Ils entendent dire : « J'ai le droit d'avoir ce que je veux. J'ai le droit de faire ce qui me plaît. Je le mérite. » Si cette idée s'installe en moi – l'idée que j'ai le droit d'avoir tout ce que je veux, quand je le veux – je me mettrai en colère lorsque je ne l'obtiens pas. Et si je n'obtiens pas ce que je veux, je pourrais même commencer à punir les autres. C'est là que commence le conflit. Je me bats parce que je n'obtiens pas ce que je veux. Jacques 4.1-2 révèle la source des conflits lorsqu'il nous dit : « D'où viennent les luttes, et d'où viennent les querelles parmi vous, sinon de vos passions, qui guerroient dans vos membres? Vous convoitez et vous ne possédez pas; vous êtes meurtriers et envieux, sans (rien) pouvoir obtenir; vous avez des querelles et des luttes. »

Les chrétiens et le conflit

Nous ne pouvons échapper au conflit uniquement parce que nous sommes chrétiens. Peut-être avez-vous adopté l'idée que le fait d'être une bonne personne vous préservera de confrontations majeures. Si vous essayez très fort de faire le bien, alors les gens ne vous manqueront pas de respect et vous traiteront bien. Ou bien peut-être vous a-t-on enseigné que si vous avez des confrontations, vous tourner vers Dieu réglerá les choses sans effort de votre part. La vie d'un

chrétien ne fonctionne pas de cette façon. Nous ne pouvons échapper au conflit, car nous sommes tous le résultat de nos désirs erronés. Nous faisons tous partie du problème, et ce problème fait partie de chacun de nous. Même si nous tentions de nous retirer dans une bulle confortable, les conflits continueraient à nous suivre.

Les conflits surviennent parmi les chrétiens parce que notre moi pécheur adhère volontiers à des messages qui disent : « Je peux avoir ce que je veux. » Nous ne résistons pas parce que cela nous plaît. Notre nature pécheresse ne s'oppose pas même au plus petit encouragement extérieur qui nous incite à vivre pour nous-mêmes. Nous nous surprenons à penser : « Oui, tout est vraiment centré sur moi. Peut-être que mes besoins sont primordiaux. Peut-être devrais-je avoir ce que je veux et seulement me préoccuper de mes besoins. Je ne peux pas me soucier de ce que les autres veulent. Ça, c'est leur problème. » Comme toute autre personne, nous sommes enclins à développer ce nombrilisme qui est la racine de tous les conflits.

Réfléchissez et discutez : Où vivez-vous des conflits dans votre vie en ce moment? Quelle part joue l'égoïsme dans ce litige?

Malheureusement, le conflit envahit les relations chrétiennes comme toute autre relation humaine. Les conflits surviennent parmi nous de plusieurs manières. Il peut s'agir de désaccords musclés, même de divisions publiques, ou alors de conflits cachés, de comportements comme le commérage, la calomnie, la médisance, la critique, la diffamation, etc. Lorsque notre équipe de ministère demande aux Églises si elles expérimentent des conflits, on nous répond parfois : « Absolument pas. Il n'y a pas de conflit ici. » Nous demandons alors : « Du commérage? » Les gens répondent : « Beaucoup de commérage. » Nous demandons : « Et de la médisance? » Ils hochent de la tête. Rapidement, les gens comprennent. Les gens se querellent concernant le type de louange, l'aménagement du bâtiment, les programmes et tout le reste. Les chrétiens sont aux prises avec des conflits comme tout le monde. Même lorsque nous voyons notre propre dépravation et notre incapacité, nous ne savons pas comment y remédier.

Les causes de conflit

Bien que les conflits puissent avoir des effets désastreux, le conflit n'est pas toujours une mauvaise chose. Même les chrétiens les plus matures vivent des conflits et peuvent en ressortir plus forts. Dans le récit de l'Église chrétienne primitive présenté dans le Nouveau Testament, nous lisons que des conflits sont survenus parce que certains se plaignaient d'être négligés dans la distribution de la nourriture (Actes 6). Les apôtres ont

répondu rapidement et sagement en convoquant une réunion dans le but d'encourager la discussion et de parvenir à une solution. La congrégation a par la suite choisi sept hommes de confiance pour superviser la distribution de la nourriture. Les versets 5 et 7 nous disent que « ce discours plut à toute la multitude... La parole de Dieu se répandait, le nombre des disciples se multipliait beaucoup à Jérusalem, et une grande foule de sacrificateurs obéissait à la foi ». Le conflit, bien géré, a été bénéfique.

La Bible nous enseigne que certains conflits proviennent de la diversité créée par Dieu. Dans 1 Corinthiens 12.12-31, Paul nous dit dans une analogie que nous sommes chacun comme une partie du corps humain. Nous avons chacun un rôle important à jouer; nous participons chacun avec des perspectives et des dons différents. Cette diversité créée par Dieu est à la source des différences naturelles. Puisque Dieu nous a créés des individus uniques, nous avons une variété d'opinions, de convictions, de désirs, de perspectives et de priorités. Si nous faisons face à ces différences de manière appropriée, elles stimulent le dialogue, la créativité et le changement. Elles rendent la vie intéressante. Plusieurs de nos différences ne concernent pas ce qui est bien ou mal; elles sont simplement le résultat de ces préférences personnelles que Dieu nous a données.

Dieu désire l'unité, non l'uniformité. Au lieu d'éviter tout conflit ou encore d'exiger que les autres soient toujours en

accord avec nous, nous pouvons célébrer la variété de la création de Dieu et apprendre à accepter les autres et à travailler avec des gens qui voient tout simplement les choses différemment de nous. L'unité suppose que nous avons un même but, une même pensée, un même cœur. L'uniformité implique que nous sommes des clones les uns des autres, que tout le monde se ressemble et que chacun pense et agit de la même façon.

D'autres conflits sont le résultat de simples malentendus. Il n'y a personne sur cette terre qui communique parfaitement, qu'il s'agisse de parler ou d'écouter. De nombreux conflits surviennent lorsque nous croyons avoir parlé clairement – ou avoir écouté et compris correctement, mais que nous parvenons quand même à de fausses conclusions. Nos préjugés et notre impatience nourrissent nos malentendus. Malheureusement, en tant qu'êtres humains déçus, nous avons tendance à être susceptibles et à soupçonner le mal. Dieu veut que nous espérons le meilleur aussi longtemps que nous ne sommes pas sûrs du contraire.

Bien que plusieurs conflits soient le résultat de la diversité créée par Dieu, *beaucoup d'autres conflits sont le résultat d'attitudes pécheresses et de désirs qui mènent à des paroles et à des actions blessantes.*

Nous disons et faisons tous des choses mauvaises, motivées par nos intérêts personnels et égocentriques – et ce sont ces

paroles et ces actes qui déclenchent les conflits. Pensez à nouveau à Jacques 4.1-2 : « D'où viennent les luttes, et d'où viennent les querelles parmi vous, sinon de vos passions, qui guerroient dans vos membres? Vous convoitez et vous ne possédez pas; vous êtes meurtriers et envieux, sans (rien) pouvoir obtenir; vous avez des querelles et des luttes. » Ce passage nous fournit un aperçu crucial que nous examinerons davantage au chapitre 5. Pour l'instant, nous devrions prendre conscience de trois faits importants :

- Chaque personne est différente et veut des choses différentes. *C'est souvent l'étincelle du conflit.*
- Les différences s'aggravent quand l'égoïsme et l'orgueil dirigent nos réactions. *C'est l'essence répandue sur le conflit.*
- La destruction s'ensuit lorsque nous échouons à réagir de manière appropriée et permettons à nos désirs pécheurs de continuer à dicter nos paroles et nos actions. *C'est le feu du conflit.*

Le problème ne se trouve pas là où nous débutons, mais là où nous nous arrêtons. Le fait que nous soyons différents ne constitue pas le problème; c'est plutôt ce que nous faisons de nos mésententes qui présente un problème. Nous choisissons rarement de renoncer à nos droits pour examiner nos différends avec les autres en toute humilité. Nous disons plutôt : « Nous sommes différents. J'ai raison. Je dois gagner. »

étincelle essence feu

Nous avons des différences naturelles – mais notre nature pécheresse est vraiment ce qui rend les conflits si destructifs. C'est ici que le processus biblique pour favoriser la paix se distingue de presque toutes les autres méthodes séculières de résolution de conflit. Bien que ces méthodes affirment résoudre les différends, elles négligent entièrement les aspirations pécheresses qui sont l'essence faisant exploser les conflits. Les méthodes séculières de résolution de conflit vous disent qu'il est possible de résoudre les divergences personnelles au cours d'une simple discussion. Elles passent à côté de la compréhension biblique voulant que les désirs pécheurs déclenchent souvent des différends qui peuvent uniquement être résolus par un changement de cœur.

Nos désirs pécheurs alimentent le conflit d'une manière que nous n'avons probablement pas pris le temps de comprendre. Lorsque nous voulons une chose et que nous ne pouvons pas l'obtenir, il arrive que notre désir frustré s'enracine de plus en plus profondément dans notre cœur. Notre désir devient alors une exigence, et nous pécherons, soit pour l'obtenir,

soit parce que nous ne pouvons pas l'obtenir. Notre cœur est contrôlé par notre désir, gouverné par une chose que nous voulons ou aimons, une chose que nous servons ou en laquelle nous croyons, une chose dont dépend notre confort. Voici ce qui s'est réellement produit : nous avons changé ce que nous voulions en un objet d'adoration. Nous avons élevé notre désir pour en faire un faux dieu, ce que la Bible appelle une idole. Non pas une idole de bois, de pierre ou de métal, mais un désir ou une envie qui contrôle notre vie.

La racine pécheresse du conflit est en réalité l'idolâtrie. En tant que chrétiens, nous savons que nous devrions vouloir ce que Dieu veut, mais quand nous permettons à une idole de contrôler nos cœurs, nous voulons seulement ce que *nous* voulons. Le vrai remède contre l'idolâtrie consiste à chercher Dieu lui-même, à lui rendre la place qui lui revient dans notre vie et à décider que nous désirons sa volonté plus que tout autre désir.

Réfléchissez et discutez : Quand,
dans votre vie, avez-vous vu un désir se
transformer en idole?

Le monde autour de nous ne nous aide pas à rendre à Dieu cette première place qui lui revient dans notre vie. Remarquez que pendant que nous sommes en conflit, les

messages que nous entendons ne font que pomper de plus en plus d'essence. Ils font écho à ce que notre nature pécheresse nous dit déjà : « Tu le mérites. » « Défends-toi. » « Ne te fâche pas; fais-toi justice. » « Appelle le 1-800-AVOCATS. » C'est difficile de résister à ces messages. En tant que personne, notre mode par défaut est le suivant : « Mes besoins sont rois. » Notre égo pécheur nous dit que nous avons le droit de faire ce que nous voulons, et pratiquement personne ne nous incitera à penser aux autres. Personne ne nous dit de chercher l'intérêt du numéro deux; c'est toujours : « Cherche l'intérêt du numéro un. » La déflagration qui s'ensuit peut enflammer tout aspect de la vie, causant toute sorte de conflits et de douleurs.

La bonne nouvelle concernant les conflits

Jésus a dit que notre réaction aux conflits peut prouver que nous sommes ses disciples. Peu de temps avant sa mort, Jésus a dit à ses disciples les plus proches : « À ceci tous connaîtront que vous êtes mes disciples, si vous avez de l'amour les uns pour les autres » (Jean 13.35). Juste avant que les soldats n'arrêtent Jésus et ne l'emmènent jusqu'à la croix, il a prié pour les croyants de tout temps et de tous lieux, en suppliant : « Qu'ils soient parfaitement un, et que le monde connaisse que tu m'as envoyé et que tu les as aimés, comme tu m'as aimé » (Jean 17.23). Jésus prédit que, hors de lui, le monde ne connaîtra aucune harmonie réelle. Il y aura des conflits dans le monde comme nous le voyons dans les foyers, les

écoles, entre collègues ou voisins. Mais notre amour en tant que croyants prouvera au monde que nous sommes chrétiens. De plus, notre amour les uns pour les autres pointe vers Dieu. Les gens qui voient notre amour voient son amour.

La bonne nouvelle, c'est qu'il n'est pas nécessaire que les conflits ruinent notre vie. Le grand thème de la Bible est la réconciliation. Nous n'avons qu'à lire quelques pages au début de la Bible – environ 500 mots – pour voir la race humaine s'enfoncer dans le péché et être séparée de Dieu et les uns des autres. Cependant, tout le reste des Écritures révèle le plan incroyable de Dieu pour ramener à lui une race humaine qui s'est volontairement éloignée de lui.

L'évangile est à la fois vertical, pour apporter la réconciliation entre Dieu et les humains, et horizontal, pour apporter la paix entre des individus et des groupes d'individus. C'est là le magnifique espoir de l'évangile. Il n'y a donc aucune raison pour laquelle les chrétiens ne pourraient pas expérimenter des relations entièrement saines entre eux – et dans la mesure où cela dépend d'eux, avec les non-chrétiens (Romains 12.18). Nous n'avons pas à souffrir de relations brisées. Nous n'avons pas à vivre à la façon du monde.

Réfléchissez et discutez : À quel point espérez-vous vraiment que Dieu peut vous donner la force de résoudre des conflits? Pourquoi avez-vous cette attente?

Surmonter les conflits

Les conflits non résolus mènent à des résultats tragiques. Lorsque des personnes se livrent bataille à la maison ou au travail, entre amis ou en cour, les relations sont souvent gravement affectées. Les conflits nous volent temps, énergie, argent et opportunités. Lorsque nous nous arrêtons et réalisons la nature destructrice des conflits, nous découvrons à quel point la paix est réellement souhaitable.

Corlette et moi avons réalisé que nos conflits concernant le lieu où prendre un repas constituaient un symptôme des désirs égoïstes qui gouvernaient nos cœurs à l'occasion et qui envahissaient notre mariage. À mesure que Dieu nous révélait notre péché, nous confessons les désirs égoïstes que nous avons laissé contrôler nos cœurs et prenions la décision de trouver notre satisfaction en lui seul. Nous avons aussi demandé à Dieu de changer nos cœurs afin que nous trouvions plus de joie à lui plaire et à servir l'autre qu'en obtenant ce que nous voulions pour nous-mêmes. Petit à petit, Dieu a changé nos cœurs et nous a donné la force

d'aimer d'une manière que nous croyions impossible. Nous sommes toujours dans ce processus qui consiste à mourir à nous-mêmes, à aimer les autres, et à mettre en pratique les compétences de l'artisan de paix présentées dans la Bible, mais à chaque étape, nous trouvons encore plus de joie en Dieu et l'un en l'autre.

Réfléchissez et discutez : Quels sont les mauvais résultats que vous avez vus dans les conflits? Quels sont les bons résultats dont vous pourriez jouir en cherchant la paix?

La paix est digne de nos plus grands efforts. La Bible nous dit que nous devrions « nous efforcer de conserver l'unité de l'Esprit par le lien de la paix » (Éphésiens 4.3). Le mot grec traduit par « efforcez-vous » signifie lutter avec instance... avec sérieux... avec assiduité. C'est un mot que les entraîneurs des gladiateurs auraient probablement utilisé en envoyant des hommes se battre à mort dans le Colisée : « Efforcez-vous de rester en vie aujourd'hui! » La paix est digne de cet effort qui détermine la vie ou la mort. Si nous voulons entrer dans toute la paix que Dieu nous réserve, nous devons nous y donner entièrement.

Alors que vous apprenez le plan de Dieu pour un vrai processus de paix dans le reste de ce livre, puissiez-vous trouver la paix que nous désirons tous si ardemment.