

CONFLIT

UN LEVIER POUR PROGRESSER DANS LA RELATION

On le fuit, on s'y résout, on le provoque... Pourquoi entrons-nous en conflit dans nos relations, et que pouvons-nous vraiment espérer y gagner ?

PAR ISABELLE DELALEU

Parce que nous sommes avant tout des êtres relationnels, les conflits sont inévitables... Or nous cherchons souvent à y échapper, à les fuir (quitte à « prendre sur nous »), à laisser passer l'orage ou, à l'inverse, à ouvrir les vannes et les laisser tout dévaster sur leur passage. « Pourtant, le conflit est intéressant, car il permet de faire évoluer la relation. En réalité, ce n'est pas lui le problème, mais la façon dont on se dispute », remarque le coach Franck Martin, pour qui « cette confrontation à l'autre, essentielle pour vivre, est une sorte de rencontre que l'on peut positiver ». À condition d'être sans violence. Selon le spécialiste, il faut distinguer les choses : le conflit est un état de désaccord ou d'incompréhension de l'autre. Il est naturel, mais, « pour faire une analogie avec la musique, quand deux instruments sont désaccordés, ils doivent s'écouter et avoir envie de jouer la même partition, afin de retrouver l'harmonie entre eux ». La dispute, elle, est la forme émotionnelle du conflit : elle surgit quand on cherche à imposer son point de vue et ses arguments, qu'on se lance dans l'affrontement. Alors, l'égo est entré en jeu et déclenche une position de fermeture, voire de négation de l'autre et de ses émotions, avec pour unique objectif celui de « gagner ».

NOTRE
EXPERT



FRANCK MARTIN
auteur,
professeur de
communication,
formateur et
conférencier
spécialisé dans
les relations
de confiance.

» Communiquer, pas si simple

Il importe donc d'apprendre à mieux « relationner » dans les moments de crise, de désaccord ou d'insatisfaction, et dans les confrontations. Le problème ? C'est que personne ne nous apprend à communiquer, encore moins dans les moments difficiles. « Or le conflit fait émerger nos peurs intimes : la peur de perdre l'autre, de ne pas être entendu, pas reconnu, pas aimé..., ce qui peut pousser à perdre le contrôle, à laisser les mots dépasser notre pensée, car l'égo a peur de disparaître, commente l'expert. Parce que celui-ci ne veut pas se laisser atteindre et transformer, nous restons, face à l'attaque, campés sur nos positions dans un dialogue de sourds, et nous adoptons une stratégie de réaction : la contre-attaque, la défense, la tortue (se refermer sur soi-même) ou la séduction. » Résultat, rien n'avance, et les dégâts peuvent être importants. Pourtant, le seul moyen de sortir de cette guerre, c'est de miser sur la relation elle-même et ce qu'elle contient de respect, de profondeur, d'amour de l'autre...

» Éviter les dérapages

« Un conflit n'arrive jamais par hasard, et il suit une structure immuable », explique Franck Martin. Il débute par la survenue d'une difficulté, d'un pro-



À lire



Que se joue-t-il vraiment lors des conflits ? Et surtout, comment œuvrer pour que ceux-ci ne soient plus destructeurs, mais, au contraire, transformateurs pour les relations ? Ce livre éclairant ouvre une voie originale pour les aborder autrement.

« Accepter le conflit pour adoucir sa vie », de Franck Martin, éd. Eyrolles, 17 €.



blème concret (conjugal, familial, professionnel, amical), qui va déboucher sur une incompréhension mutuelle et des malentendus, qui mènent au désaccord. Celui-ci entraîne une posture de fermeture de l'une ou des deux parties (on boude), avant que se déclenche une réaction d'agressivité : c'est la phase de l'affrontement, parfois accompagnée de tristesse, de colère et dans laquelle s'évanouit notre intelligence relationnelle. C'est pourtant dans ce moment inconfortable, mais crucial, qu'il faut bien réagir pour éviter l'escalade (voire la rupture). La bonne attitude ? Aller à rebours dans le conflit pour identifier ce qui l'a réellement initié. Simple ? En théorie, oui, mais cela exige d'accepter que l'autre soit différent de nous et que ses opinions divergent des nôtres, sans avoir peur. Cela peut être difficile, notamment dans le domaine amoureux où nous avons toujours choisi l'autre pour qu'il panse nos propres blessures.

» Apaiser et s'interroger

Avant toute réponse impulsive à un début de prise de bec, il faut donc prendre le temps... de ne pas réagir.

Première chose, laisser ses émotions de côté pour comprendre ce qui se passe, en soi et en l'autre, dont le désarroi doit être questionné : de quoi se défend-il, sans le savoir, en m'attaquant ? Une étape complexe puisque nous sommes tous différents, mais aussi que les mots ne signifient pas la même chose pour chacun d'entre nous. L'objectif est de comprendre ce qui se joue et de retracer l'historique du conflit (où chacun ne voit que sa vérité). Ensuite seulement, on peut discuter... Cela exige beaucoup d'écoute et d'empathie, capacités que nous ne développons pas assez dans nos relations, même amoureuses, car nous sommes plus centrés sur nous que sur la réalité de l'autre, croyons le connaître, présupposons... C'est par une réflexion en profondeur sur nous (et ce que ce conflit vient heurter et révéler en nous), et sur l'autre (qui est-il ? comment fonctionne-t-il ? pourquoi réagit-il ainsi ?) que nous pouvons dépasser cris et reproches : ensemble, parler et nous écouter, à cœur ouvert et en sécurité, sans craindre de perdre la face, pour résoudre le conflit et retrouver la paix en renforçant la relation. Un véritable travail de résilience relationnelle... ■