

## Se battre, ou fuir, ou encore mieux que cela ?



Il y a des années de cela, lors d'un cours de psychologie à l'université, j'ai appris que, face à un conflit, les deux réactions de l'être humain sont de "se battre" ou de "s'enfuir" - c'est-à-dire faire le choix entre fuir loin du problème ou y faire face. Depuis lors, j'ai pu observer que la fuite ou les représailles semblent en effet constituer les réponses les plus naturelles. Mais est-ce que ce sont les bonnes réponses ?

Jésus fut souvent considéré par ses contemporains comme une personne radicale et il en est de même aujourd'hui. Par exemple, contrairement aux psychologues, il suggérait une réaction totalement différente au conflit. "Mais moi, je vous dis de ne pas résister au méchant. Si quelqu'un te frappe sur la joue droite, présente-lui aussi l'autre. Si quelqu'un veut plaider contre toi, et prendre ta tunique, laisse-lui encore ton manteau. Si quelqu'un te force à faire un mille, fais-en deux avec lui." (Matthieu 5:39-41). De telles réponses, disait-il, sont les seules façons de transformer un conflit en relations positives.

Les conflits constituent une partie normale de l'expérience humaine. Ils arrivent à tous niveaux: au sein de nos familles, avec nos amis, au travail, en politique, dans les relations internationales, et même dans les cercles religieux. La façon dont nous réglons les conflits révèle beaucoup de choses sur notre personnalité: elle met à nu notre tempérament, ainsi que notre position dans la société. Quel que soit le contexte, les règles reconnues par notre société pour la résolution de conflit sont les mêmes. C'est probablement la raison pour laquelle l'enseignement de Jésus sur la façon de gérer les conflits semble tellement contraire à nos tendances naturelles. Cela peut sembler radical, mais cela peut aussi être très rédempteur.

Stanley Marcus, fondateur des magasins haut de gamme Neiman-Marcus, raconte l'histoire d'une dame qui était rentrée dans un de ses magasins en se plaignant de l'usure prématurée de ses pneus. Le gérant du magasin lui expliqua que Neiman-Marcus ne vendait pas de pneus et n'avait jamais eu de rayon automobile. Mais la dame insista et jura qu'elle avait acheté ses pneus dans ce magasin, réclamant leur remplacement immédiat.

Bien qu'il fût tout à fait fondé de refuser la demande de la dame, Stanley-Marcus décida en fait de donner satisfaction à cette dame. Il lui acheta une nouvelle paire de pneus et lui paya même une vidange. Il n'avait vraiment aucune obligation de faire ça, mais un service à la clientèle aussi extraordinaire fit de cette chaîne de magasins une légende dans le commerce de détail et lui permit de se bâtir une base clients extrêmement fidèle.

Tout autour de nous, il y a des gens qui semblent toujours vouloir esquiver les problèmes plutôt qu'y faire face. D'autres font le choix de se battre sans arrêt, ripostant contre tout ce qu'ils considèrent comme une injustice. Mais Jésus suggérait que, plutôt que se battre ou s'enfuir, une troisième option - répondre par l'amour et la compréhension - constituait le meilleur choix absolu.

Une observation similaire nous est offerte par le roi Salomon d'Israël, qui avait la réputation d'être l'homme le plus sage de tous les temps. Il disait que, plutôt que de réagir à la colère par la colère, "Une réponse douce calme la fureur, mais une parole dure excite la colère" (Proverbes 15:1). Le fait de répondre gentiment à un commentaire

méchant est le signe d'un vrai caractère. Des trois réponses possibles au conflit verbal, répondre avec amour et grâce est certainement la plus difficile et celle qui demande la plus grande force et le plus grand contrôle de soi.

Dans le monde des affaires, j'ai appris que répondre à un problème avec amour et compassion est la manière idéale de fidéliser les clients. C'est facile de rétorquer à un client qui se plaint sans raison. Mais s'il vous demande de "marcher un mille avec lui" et que vous alliez au-delà de cette distance, la plupart du temps vous vous ferez un ami - et un client - pour la vie.

Dans le café que je dirige, j'ai connu des clients qui se plaignaient que leur café n'était pas assez chaud, même lorsque je pouvais leur prouver qu'il était à la température recommandée. Mais chaque fois que ça arrive, plutôt que de me disputer avec eux, je m'excuse tout simplement et je le réchauffe un peu. Comme Stanley Marcus avait l'habitude de dire: "Le client a toujours raison". Ce qu'il voulait dire, c'est que si vous traitez le client comme s'il avait raison, même si ce n'est pas le cas, les résultats vous surprendront.

© **MANNE DU LUNDI** est un article hebdomadaire de CBMC INTERNATIONAL, un ministère évangélique à but non lucratif qui a pour objet de servir les gens d'affaires et les professionnels qui veulent suivre Jésus, de présenter Jésus-Christ en tant que Seigneur et Sauveur auprès des autres gens d'affaires et professionnels.

[Jim Mathis](#)

**Vous avez aimé ? Partagez autour de vous !**

9 Partages

## **Partager par email**

Ce texte est la propriété du TopChrétien. Autorisation de diffusion autorisée en précisant la source. © 2020 - [www.topchretien.com](http://www.topchretien.com)