

Prévenir ou désamorcer des **CONFLITS** dans les relations familiales, amicales et amoureuses



Par
Paul Leduc,
professeur,
Collège
André-Grasset

Mots Clés

Relations interpersonnelles
Conflits
Communication
Intelligence émotionnelle
Relation de confiance
Prévention primaire

Résumé S'appuyant sur les résultats d'une recherche exploratoire réalisée auprès de cégépiens, les thèmes les plus fréquemment mentionnés comme cause de conflits relationnels et comme solutions à ces conflits ont été analysés dans une optique préventive. Quelques démarches concrètes basées sur la compréhension des émotions sont proposées pour chacun des thèmes retenus, soit la communication, la relation de confiance ainsi que la différence de points de vue et de valeurs, afin de contribuer à rendre les relations interpersonnelles plus harmonieuses.

Les relations interpersonnelles comportent leur lot d'avantages et de défis. Dans l'histoire de l'humanité, elles ont été essentielles puisque l'individu avait davantage de chance de survivre en groupe. Dans le contexte moderne, la survie n'est plus le principal enjeu des relations entre les individus ou les groupes, mais les relations interpersonnelles entre amis, dans la famille ou dans le couple sont tout aussi importantes pour le développement socio-affectif de l'individu. N'empêche, les relations interpersonnelles n'en restent pas moins marquées par des obstacles sur d'autres plans. Les dernières générations sont témoins de difficultés relationnelles qui se manifestent plus ouvertement. Notamment, l'avènement d'une société qui valorise la liberté, autant d'expression que d'action, a entraîné une attitude d'affirmation de soi, mais aussi des réactions plus ou moins équilibrées, qui ont influencé les relations interpersonnelles.

Faisons quelques observations sur la situation des couples au Québec. L'indice synthétique de divorceⁱ pour 100 mariages est passé de 14,0 en 1970 à 49,9 en 2008 (Institut de la statistique du Québec, 2011)ⁱⁱ. Certes, la Loi sur le divorce

de 1969 a permis à des conjoints de mettre fin à des situations parfois intolérables. Cependant, l'importance du taux de séparation que le Québec a atteint de nos jours soulève des questions par rapport aux capacités ou aux difficultés à prévenir ou régler les conflits dans les relations de couple. De plus, dans les familles, les difficultés relationnelles sont aussi plus importantes qu'elles ne l'étaient, comme le décrit un bon nombre d'enseignants d'écoles primaires et secondaires de mon entourage, qui se disent les témoins indirects des difficultés de relations humaines que leur rapportent leurs élèves.

Par ailleurs, une étude réalisée auprès de 1729 cégépiens indique que pour eux des relations familiales et amoureuses satisfaisantes sont d'une grande importance (Roy, 2009). En effet, les deux énoncés jugés les plus importants en réponse à la question « Plus tard, tu penseras avoir réussi ta vie si... » sont : 1- avoir une famille unie et 2- être heureux dans sa vie de couple. À la question sur les valeurs, plusieurs thèmes liés aux relations interpersonnelles sont placés dans les six priorités par un grand nombre de jeunes : le respect et la tolérance à la différence (47 %), l'honnêteté, la franchise, l'intégrité et

l'authenticité (41 %), la famille (41 %), l'amitié et la vie de couple (33 %), l'amour (21 %), la fidélité, la loyauté et la confiance (20 %) (Roy, 2009, p. 3).

Cet article s'inscrit dans un cadre de prévention. En m'appuyant sur mon expérience comme enseignant et comme parent et sur ma formation continue pour développer mon identité et améliorer mes relations interpersonnelles, je souhaite contribuer à une meilleure compréhension des émotions et de leurs origines, car cela peut aider à comprendre et résoudre les conflits dans les relations où les sentiments prennent une place importante, que ce soit entre amis, dans la famille ou dans le couple.

Point de vue des jeunes sur les causes et solutions des conflits relationnels

Pour prendre le pouls des jeunes, une recherche exploratoire a été réalisée au mois d'octobre 2012. Deux questions ouvertes ont été posées à trois groupes d'étudiants lors de leur première

Une meilleure compréhension des émotions et de leurs origines peut aider à comprendre et résoudre les conflits dans les relations.



session au collégial (Collège André-Grasset, sciences de la nature, étudiants majoritairement âgés de 17 ans) :

En quelques lignes, quelles sont pour toi les principales causes de conflits importants dans tes relations sentimentales (ami(e) de cœur, famille, amis)?

En quelques lignes, quelle serait une bonne façon de régler de tels conflits?

Les étudiants ont répondu anonymement, assurant ainsi la confidentialité des réponses. De plus, ils ont été avisés que l'analyse de leurs réponses serait réalisée après la remise de leur bulletin de fin de session, ce qui fut fait.

Quatre-vingt-trois jeunes ont répondu et ont écrit un ou plusieurs éléments à chaque question. Une analyse de contenu a permis de regrouper les énoncés par thèmes. Le tableau 1 et le tableau 2 indiquent les thèmes ayant obtenu les fréquences les plus élevées.

Ces résultats nous permettent d'obtenir certains indicateurs de la perception des cégépiens sur les causes et les solutions aux conflits relationnels.

La clientèle visée est jeune et de prime abord, cet article s'adresse à eux, mais la réflexion sur diverses situations présentées ci-dessous peut s'étendre à un plus large public.

Les jeunes ont mentionné un grand nombre de causes de conflits (37) mais un nombre un peu plus faible de solutions (27). Dans les deux tableaux, le thème du manque de communication et celui de la communication forment respectivement les deux éléments les plus importants comme cause et comme solution aux conflits. On peut aussi noter que les quatre autres éléments mentionnés comme solutions aux conflits reposent sur des attitudes à adopter durant la communication. La prochaine section propose quelques pistes de réflexion sur les causes et les solutions dans les conflits relationnels en abordant trois thèmes : la communication, la relation de confiance et les différences de points de vue et de valeurs.

Tableau 1 • Causes de conflits identifiées selon le nombre et le pourcentage de répondants

CAUSES DE CONFLITS	Nombre d'étudiants	Pourcentage d'étudiants
Manque de communication	36	43%
Différence de valeurs	23	28%
Différence de points de vue	20	24%
Manque de confiance	15	18%
Jalousie	12	14%

Tableau 2 • Moyens de résoudre les conflits selon le nombre et le pourcentage de répondants

MOYENS DE RÉSOUDRE LES CONFLITS	Nombre d'étudiants	Pourcentage d'étudiants
Communication	47	57%
Règlement d'un conflit sans attendre	11	13%
Attitude pondérée, calme	10	12%
Acceptation de l'autre	10	12%
Ouverture d'esprit	9	11%

Réflexions sur les causes et solutions des conflits relationnels

Quand des personnes deviennent amies ou forment un couple, au-delà du phénomène de la sympathie et de l'attraction, différentes raisons peuvent être en cause. Elles sont liées, entre autres, à la recherche de sécurité, au besoin d'affection, au désir de contrôler ou de gagner, à la compensation, au désir de plaire. Dans la famille, le lien de filiation frères-sœurs et parents-enfants teinte a priori de façon positive les sentiments entre les personnes, mais les intérêts et les besoins sont aussi présents et peuvent engendrer des conflits comme pour les autres types de relations. La compréhension des causes et des origines de ces conflits est primordiale pour proposer des solutions durables, à plus ou moins long terme.

Les situations traitées ci-dessous tiendront pour acquis le fait que les personnes concernées veulent poursuivre leur relation de façon positive. Cela implique donc de part et d'autre une démarche et un effort pour comprendre ce qui se passe, autant chez soi que chez l'autre. Ainsi, correction, amélioration et évolution seront possibles. Dans le cas contraire, si la motivation à poursuivre cette démarche est déficiente ou absente, des difficultés grandissantes allant jusqu'à entraîner la rupture pourront survenir.



Parmi les éléments mentionnés par les jeunes, la communication occupe une place importante. Attardons-nous d'abord à cet élément.

1 - La communication

Dans une communication, chacun a des intérêts ou des besoins, par exemple, être écouté, amener l'autre à adopter son point de vue ou lui faire faire ce qu'on veut. Dans les conversations de tous les jours, chaque échange, verbal ou non, véhicule son message. Le conflit surgit lorsque les messages ne sont pas compris, les paroles sont mal interprétées, ou les différences d'intérêts et de besoins deviennent trop importantes pour les ignorer. Il est alors très facile d'adresser un reproche, de passer en mode défensif, de hausser le ton ou de se confiner dans un mutisme prolongé.

Une bonne communication dans un contexte de relation amicale, familiale ou de couple implique d'être capable de bien comprendre le message transmis, et cela bien au-delà des mots. En effet, l'intérêt ou le besoin teinte fortement nos attitudes et nos paroles. Ce qui est sous-jacent au message risque de causer des réactions, d'autant plus qu'il n'est pas clairement exprimé. De l'autre côté, l'interlocuteur a aussi ses intérêts et besoins personnels qui peuvent nuire à ses capacités à comprendre ce qui est transmis ou influencer son interprétation du message.

Dans ce contexte, le rôle de l'intelligence émotionnelle est important. De nombreux auteurs se sont penchés sur cette forme d'intelligence, notamment Salovey et Mayer (1990) et Goleman (1997). Selon Mayer, Caruso et Salovey (2000) :

« [...] l'intelligence émotionnelle réfère à une capacité à reconnaître les significations des émotions et leurs relations ainsi qu'à raisonner et résoudre des problèmes en prenant les émotions comme base.

L'intelligence émotionnelle est impliquée dans la capacité à percevoir des émotions, à assimiler les sentiments qui y sont reliés, à comprendre la signification de ces émotions et à les gérer » (p. 267, traduction libreⁱⁱⁱ).

Pour sa part, Guitouni^{iv} propose « une vision élargie et approfondie du concept d'intelligence émotionnelle qui tient compte de [ses] recherches sur la libération et le renforcement de l'identité humaine » (Guitouni et Brissette, 2000, p. 21).

« L'identité humaine, c'est à la fois un sentiment intérieur et une force qui se reflète dans nos comportements. [...] former et épanouir l'identité [de l'individu, c'est] contribuer à l'équilibre et à l'intégration de son instinct, de ses émotions et de sa raison, au lieu de privilégier un aspect au détriment des autres et ce, afin de favoriser un processus d'évolution personnelle » (Guitouni et Normand-Guérrette, 1993, p. 155-156).

Selon mon expérience, le développement de l'intelligence émotionnelle aide l'individu, entre autres, à faire une lecture de ses propres émotions et à les équilibrer plutôt que de seulement les maîtriser.

Quelques exemples peuvent illustrer l'importance de reconnaître ses émotions lorsqu'elles sont ressenties au cours d'un dialogue de manière à éviter ou à solutionner un conflit. Identifions trois situations où les émotions véhiculées peuvent susciter une moins grande disponibilité des deux partenaires en communication.

- Dans une conversation, une personne démontre une attitude de supériorité. Cela peut entraîner chez l'autre un sentiment d'humiliation ou de compétition.
- Une personne désire convaincre à tout prix ou imposer son avis. Cela peut susciter un mécanisme d'opposition ou de refus de la part de l'autre.
- Une personne manifeste de l'indifférence ou du désintérêt, l'autre peut l'interpréter comme un manque de respect ou une insulte.

Comment expliquer que ces trois situations puissent susciter un manque de disponibilité ?

L'être humain possède en lui-même un besoin de s'affirmer et de prendre sa place, lequel besoin peut se manifester de différentes façons. Ce besoin est lié au mécanisme de la volonté de puissance, qui a été traité notamment par Guitouni. Liée à l'instinct de survie, cette volonté de puissance est une force qui pousse l'individu à réclamer ses droits, à puiser en lui-même l'énergie pour se libérer de la dépendance et qui l'incite à chercher le moyen de grandir. Elle le « pousse à s'affirmer, à s'imposer, à bâtir et à prendre sa place » (Guitouni et Normand-Guérette, 1993, p. 164). Lorsque l'attitude d'une personne est perçue par l'interlocuteur comme de la supériorité, un désir de convaincre ou d'imposer, ou une indifférence à son endroit, ce dernier peut les ressentir comme une agression à sa volonté de puissance. Cela risque de mener à des conflits de pouvoir qui peuvent devenir importants allant jusqu'à semer le doute sur les sentiments et même entraîner la fin de la relation.

Poursuivons la réflexion sur chacun des trois exemples mentionnés ci-dessus. Dans le premier cas, supposons que la personne qui manifeste l'attitude de supériorité n'en est pas consciente, car c'est sa façon habituelle de fonctionner. Les chances qu'elle soit reconnue dans sa supériorité et que la communication soit harmonieuse sont d'autant plus faibles qu'elle heurte la sensibilité

de son interlocuteur par son attitude. En effet, si pour ce dernier le concept d'égalité est important, il réagira certainement, tout comme celui qui adopte une attitude de compétition et qui veut gagner. Ainsi, entre l'une ou l'autre de ces deux personnes et celle qui affiche une attitude de supériorité, un conflit surgira rapidement. Ces sources de conflits sont d'autant plus présentes lorsque vient s'y mêler l'interprétation des signes non verbaux.

Très souvent, les messages non verbaux des deux partenaires de la communication, qu'ils soient transmis par les yeux, l'expression du visage ou

Qui ne veut pas à tout le moins convaincre, sinon imposer son point de vue?



l'attitude générale du corps, s'ajoutent au discours et peuvent brouiller l'interprétation de celui-ci. Combien de conversations tournent mal pour cette raison ? Afin de s'aider dans une démarche de saine communication, on

peut profiter d'une personne proche en qui on a confiance pour lui demander d'observer et de nous indiquer comment on manifeste des signes non verbaux de communication.

Par ailleurs, l'attitude de supériorité ne sera pas toujours perçue par d'autres interlocuteurs, tout simplement parce leurs propres priorités sont trop importantes et qu'elles les empêchent de percevoir l'attitude de l'autre, ou bien cette attitude ne les affecte pas.

Le deuxième cas est très fréquent. Qui ne veut pas à tout le moins convaincre, sinon imposer son point de vue? Au cours de la conversation, on peut s'en défendre, mais le message émotionnel est toujours capté, que ce soit consciemment ou non, avec justesse ou non. Au cours d'une conversation, certains disent : « Je veux simplement t'expliquer mon point de vue, je ne tiens pas à te l'imposer ». Il peut arriver dans ce cas que l'interlocuteur, après un certain temps, se sente inconfortable, mais sans savoir pourquoi. C'est qu'il a perçu la contradiction entre le message verbal et l'émotion qu'il a captée sans avoir pu la décoder. Il a senti que l'autre cherchait à lui imposer un point de vue ou une façon de

faire. C'est une agression directe à sa volonté de puissance. Il y aura donc presque toujours une réaction de résistance et la discussion pourra s'allonger et facilement s'envenimer. Si le malaise est suffisamment important, toute la compréhension et l'interprétation du message peuvent être brouillées. De part et d'autre, il peut sembler ne pas y avoir d'issue, car il y a affrontement entre deux volontés : celle d'imposer et celle de ne pas se laisser faire. Comment trouver une solution? Tant qu'il n'y a pas une prise de conscience de ces mécanismes, le sujet de conversation, aussi bénin soit-il, ne pourra pas trouver une conclusion satisfaisante.

La troisième situation représente un cas de désintérêt dans la communication, qu'il soit volontaire ou pas. La communication est alors à sens unique. On peut se demander quelle émotion

nous empêche d'être disponibles pour écouter. Est-ce une forme de mépris parce qu'on juge que l'autre n'a rien de valable à dire? Est-ce parce que le sujet suscite des insécurités en nous et que l'on ne veut pas les affronter? Est-ce que l'on est tellement fixé sur ce qu'on veut nous-mêmes dire qu'on se ferme à l'autre? Dès

qu'on devient conscient de ce manque de disponibilité, on pourrait se dire « Oups, je dois écouter, là ». Toutefois, cette tentative de se ramener à l'ordre est dictée par le rationnel ou conditionnée par les bonnes manières et toute tentative pour se raisonner, par exemple, en se disant qu'il faut rester poli et écouter l'autre, risque d'échouer. Car il y a des émotions vécues qui deviennent pour nous des points de référence enfouis, qui peuvent surgir à l'improviste et embrouiller notre perception. Il faut plutôt chercher à comprendre de façon plus approfondie quelles sont les émotions à l'origine de ce brouillage. Par exemple, est-ce un sujet qui nous dérange et qu'on ne

veut pas aborder ? La compréhension de cette émotion et de ses origines dans notre vécu (idéalement cela se fait sur l'instant même) permet de mieux distinguer ce qui vient de nous et ce qui vient de l'autre. Par la suite, il est plus facile de diminuer la charge émotionnelle, de devenir plus neutre et de mieux saisir le message.

Quant à la personne qui n'est pas écoutée, elle peut se poser différentes questions. Pourquoi cette personne ne m'écoute-t-elle pas? Pourquoi me manque-t-elle de respect? Veut-elle m'insulter? Pourquoi n'est-elle pas intéressée? Ces interrogations peuvent facilement mener au conflit, car elles sont orientées vers l'autre et peuvent mener vers des réactions de blâme ou d'agressivité. Par contre, d'autres questions pourraient aider à trouver des pistes pour désamorcer un conflit. Ce que je dis en vaut-il la peine? Suis-je à côté du sujet? Comment puis-je trouver la façon d'intéresser mon interlocuteur? Qu'est-ce qui est réveillé en moi pour que je réagisse ainsi? Est-ce un manque de considération, de respect ou d'égalité?

Une franche communication exige de part et d'autre des efforts pour prendre conscience des émotions qu'on ressent et être attentif pour capter celles de l'autre. À défaut de cerner les émotions de nos interlocuteurs, il faut rester conscient que ce que nous transmettons en paroles et en gestes peut susciter des réactions. Une communication basée sur l'intelligence émotionnelle pourrait mener à un échange plus conscient entre les personnes et permettrait de prévenir un grand nombre de mauvaises interprétations qui sont

Une communication basée sur l'intelligence émotionnelle permettrait de prévenir un grand nombre de mauvaises interprétations qui sont sources de conflits.



sources de conflits. Cette démarche pour développer l'intelligence émotionnelle nécessite d'établir un contact constant avec soi et demande aussi qu'on acquière un vocabulaire pour nommer avec le plus de précision possible les émotions qui surgissent. Au fur et à mesure qu'on s'efforce d'identifier ces émotions, il devient de plus en plus facile de les reconnaître dès qu'elles se manifestent. La communication avec l'autre sera alors plus authentique et contribuera à prévenir les conflits, rendant ainsi nos relations interpersonnelles harmonieuses et satisfaisantes.

2 - La relation de confiance

Parmi les éléments qui minent une relation, le manque de confiance en est un important. Regardons quelques exemples qui peuvent mener à une perte de confiance.



- Deux grands amis font équipe en classe. À la remise d'un travail commun, il n'est pas au goût d'un des équipiers.
- Un frère et une sœur s'aiment beaucoup; ils sont souvent ensemble pour diverses activités. Ils prévoient une sortie ensemble, puis elle est annulée par un des deux.
- Deux amis de cœur vivent une crise dans leur relation. La jalousie et la possessivité causent beaucoup de tensions entre eux.

On peut facilement imaginer une foule d'autres situations qui, au cours d'une relation, peuvent ébranler la confiance. L'examen des causes du manque de confiance conduit souvent à constater que la responsabilité de cette situation incombe aux deux personnes.

Quelle que soit la situation qui se présente, lorsque l'autre pose un geste ou fait un commentaire qui nous déplaît, cela peut nous amener à remettre en question ses sentiments à notre égard ainsi que les nôtres à son endroit. Quand l'autre ne répond pas à nos attentes, une des réactions émotives possibles est d'interpréter ce comportement comme une agression, car l'autre manifeste une liberté qu'on ne lui accorde pas. On peut se dire par exemple : « Comment ose-t-il

faire cela? » ou « De quel droit se permet-elle cela? » ou encore « Je n'ai rien fait pour mériter cela ». Ce que l'on perçoit comme une agression suscite divers sentiments comme l'injustice ou une forme d'humiliation et peut entraîner toutes sortes de comportements, allant du silence aux gestes violents. Ces comportements sont souvent modulés par le besoin de pouvoir. Par exemple, si on se sent incapable de réagir à l'agression perçue, on vit l'impuissance car on ne parvient pas à expliquer ou imposer son point de vue et on se retranche dans le silence. Ou bien, si on a la conviction de disposer d'un pouvoir face à l'autre, on peut alors devenir agressif et cela peut mener à des paroles ou des gestes qu'on regrette par la suite. Dans les deux cas, les états émotifs sont intenses; ils enlèvent la disponibilité requise pour identifier où se situe notre droit et pour trouver les moyens d'interagir en acceptant le droit de l'autre d'avoir son propre point de vue ou ses propres besoins.

D'autre part, un sentiment de trahison peut être vécu par les deux personnes en cause à la suite de situations telles que mentionnées plus haut, ou bien d'autres. Prenons pour acquis qu'il n'y a pas d'intention de léser ou de faire du tort à l'autre. Qu'est-ce qui pourrait mener à ce sentiment de trahison? Dans un exemple donné par Guitouni, la raison intime de ce sentiment vient du fait que les attentes, les besoins et les désirs ne sont pas partagés de la même façon et avec le même empressement par les autres.

Cette conscience peut contribuer à nous rendre moins susceptibles et à préserver la confiance qui s'était établie auparavant.

« À partir du moment où nous croyons que l'ami, l'associé, la connaissance ou l'intervenant avec lequel on est en interaction peut répondre à nos attentes ou peut nous aider à atteindre nos objectifs, nous effectuons une lecture de la relation qui répond à nos besoins personnels

et qui n'a rien à voir avec les besoins de l'autre. Le sentiment de trahison vient du fait que nous imputons à l'autre une responsabilité qui ne lui revient pas parce que nous n'avons pas su décoder le sens de nos émotions en découvrant la demande cachée, le besoin sous-jacent, c'est-à-dire le fait que les autres nous aident à atteindre nos objectifs » (Guitouni et Brissette, 2000, p. 60).

La conscience de ce mécanisme peut nous aider à comprendre pourquoi l'autre n'a pas agi à notre goût et ainsi à accepter son comportement même s'il est contraire à nos attentes. Cette conscience peut ainsi contribuer à nous rendre moins susceptibles et à préserver la confiance qui s'était établie auparavant.

La possessivité et la jalousie (ce thème est mentionné par les étudiants comme un élément important de cause de conflits : voir le tableau 1) peuvent nuire à la relation de confiance. Dans un cas comme dans l'autre, on refuse à l'autre une liberté d'agir. Le possessif veut exercer un contrôle sur l'autre et veut en disposer à sa guise. Cela implique beaucoup d'efforts de manipulation de sa part pour que le comportement de l'autre réponde à ses attentes. Pourtant, être conscient de se faire manipuler a pour effet de susciter une résistance, car aucune personne n'admet qu'on dispose d'elle. À terme, cela entachera la confiance et peut-être même le sentiment qui lie les deux personnes. Quant au jaloux, il croit peut-être qu'il a mérité la considération de l'autre et que cela lui accorde un droit de disposer de cette personne. Toutefois, son sentiment de jalousie témoigne d'une forme d'insécurité et d'infériorité. En effet, lorsqu'on est jaloux, la crainte de perdre l'autre fait aussi vivre un sentiment de ne pas être à la hauteur de conserver le sentiment de l'autre. Ainsi, lorsque l'autre réalise des activités au cours desquelles il fait des rencontres, aussi anodines soient-elles, le jaloux craint toujours de perdre l'amour ou l'amitié de l'autre. Pour avoir une lecture plus large et plus approfondie de la jalousie, le lecteur est invité à consulter un article traitant du sujet (Guitouni, 2012).



L'insatisfaction par rapport aux attentes, le sentiment de trahison, la possessivité et la jalousie, sont toutes des sources importantes de perte de confiance. Afin de prévenir ces situations, il est utile de prendre conscience de nos intentions et de nos attentes et aussi de vérifier celles de l'autre. Quand on se pose la question « Est-ce que l'autre personne est disposée ou non à répondre à ce que je veux? », il est essentiel d'être prêt à admettre émotionnellement que sa réponse puisse ne pas nous satisfaire.

Les différences de points de vue et de valeurs

Les débuts d'une relation, entre deux personnes tenant l'une à l'autre, sont souvent satisfaisants. Néanmoins, une compréhension des origines des sentiments de chacun à l'égard de l'autre, peut éviter des conflits ou aider à les régler lorsqu'ils surviennent. Si les bases de la relation reposent sur l'attrait de la différence ou de la nouveauté, sur un mécanisme de compensation pour oublier une déception ou une trahison, sur la recherche de la reconnaissance ou sur une forte sympathie, il est fréquent que ces premières motivations s'estompent avec le temps et que la relation perde de son intensité pour laisser place à des insatisfactions et des conflits. Il est souhaitable que les bases et les mécanismes sous-jacents à la relation deviennent conscients pour qu'elle évolue vers d'autres objectifs et continue à s'enrichir.

Dans toute relation fraternelle, amicale ou de couple, chaque personne ne peut ignorer son vécu antérieur ni ses valeurs. Mais souvent, une différence de points de vue ou de valeurs mène à un conflit de pouvoir. En voici quelques exemples :

- Pourquoi n'as-tu pas ramassé ton assiette?
- Arrête donc de manipuler maman pour avoir des privilèges.
- C'est toujours toi qui décides des sorties qu'on fait.

On peut éviter plusieurs conflits si on se questionne sur la ou les valeurs sous-jacentes à chaque

situation où il y a divergence de points de vue. Si on n'est pas du même avis, très souvent il y a des émotions rattachées à une valeur qui motivent nos propos. Derrière la première situation mentionnée précédemment, peut se cacher un conflit par rapport au sens des responsabilités de chacun, ou au contraire à la manière d'employer le temps. Pour certains, les tâches ménagères sont une corvée qu'ils ne veulent pas assumer, soit parce qu'elles ne sont pas à la hauteur de l'image qu'ils se font d'eux-mêmes, soit parce qu'ils jugent en assumer d'autres, ce qui compense. Avec la deuxième situation, on se trouve devant une compétition pour obtenir les faveurs de son parent. Celui qui obtient ce qu'il veut, dispose d'une force qui fait vivre à l'autre un sentiment de faiblesse parce que ce dernier ne reçoit pas les mêmes privilèges. La troisième peut montrer une crainte de s'affirmer et de prendre sa place, ou un contrôle exagéré de la part de celui qui influence la décision, ou encore une frustration par rapport à une plus grande connaissance que l'autre possède au sujet des activités qu'on peut faire lors des sorties.

Les reproches qui sont adressés dans les trois situations, témoignent d'insatisfactions : l'autre ne fait pas ce qu'on veut. Si on manque d'outils pour faire valoir son point de vue, il y a un risque d'en rester à la critique, de se voir en victime ou de démissionner plutôt que d'entamer un échange pour analyser de part et d'autre ce qui se passe. Dans plusieurs situations où il y a différence de points de vue, les échanges qui sont faits dans le but de les régler mènent à une confrontation quelconque. Si chacun reste sur ses positions, on risque d'en arriver à un cul-de-sac.

Lorsqu'un conflit s'envenime, il faut s'attendre à vivre des échanges de paroles agressives, de jugements et de reproches. Ce n'est pas facile à vivre. Comment peut-on désamorcer ce genre de situation? Une façon de faire est de se demander honnêtement ce qui s'applique à soi parmi les jugements et les reproches reçus et ce qui est exagéré. Pour cela, il faut comprendre ses propres besoins et chercher en soi-même certaines causes

du conflit. Si chacun des partenaires fait cette démarche, par la suite, il est nécessaire de faire une mise au point ensemble et d'expliquer ce que chacun a découvert par rapport à lui-même. Quelques exemples : « Je veux qu'on partage autant que possible les frais de nos dépenses communes parce que mes moyens sont limités ». « Dans mon enfance, j'ai dû batailler constamment pour avoir ma place, alors je réagis toujours fortement si tu ne considères pas ce que je dis ». « Mes parents m'ont toujours gâté et ils ont souvent fait les choses à ma place; alors c'est difficile pour moi d'assumer ma part des

Pour désamorcer un conflit, il est nécessaire de faire une mise au point ensemble et d'expliquer ce que chacun a découvert par rapport à lui-même.



responsabilités que nous avons à partager ». Une fois ces explications données, il est plus facile pour chacun, lorsqu'on considère le conflit, honnêtement et de façon à ne pas se défilier, de comprendre le point de vue de l'autre, de rectifier au besoin nos exagérations et de voir ensemble comment la relation peut évoluer. « Je suis désolé de t'avoir accusé de ne pas partager nos dépenses. Je vais vérifier à l'avenir si tu es en mesure de partager financièrement la sortie

ou le projet que je proposerai ». « À l'avenir, je vais t'avertir à chaque fois que je sens que tu ne fais pas attention à moi. Ensemble, nous vérifierons si c'est conscient ou intentionnel de ta part et si c'est vraiment important pour moi ». « J'aimerais que tu m'avises lorsque tu penses que j'évite une responsabilité; nous analyserons la situation ensemble et si c'est le cas, je ferai un effort pour me corriger ».

Ainsi, une saine confrontation aide à évoluer dans la relation, car elle permet de mieux connaître l'autre. Il ne faut pas craindre d'étaler ce qui est important pour soi, même au prix de lui déplaire.



Cela implique souvent d'expliquer pourquoi on croit aux valeurs qu'on défend. Ces échanges placent les interlocuteurs en face de leur propre réalité et de celle de l'autre, et les invitent à s'engager dans une action d'amélioration mutuelle.

Conclusion

L'idée de départ de cet article visait à proposer des réflexions et quelques moyens pour prévenir des conflits relationnels et les surmonter lorsqu'ils surgissent, souvent à l'improviste. Appuyé de données issues d'une recherche exploratoire auprès d'étudiants à leur première session collégiale, je souhaite que la lecture de ces lignes suscite une prise de conscience afin de cerner certaines des très nombreuses variables qui influencent les émotions, les sentiments et les comportements dans les relations interpersonnelles. Avec ces connaissances, il est possible de développer et de maintenir des relations stables dans lesquelles les sentiments positifs prennent une place prépondérante. Je souhaite à tout le monde, mais en particulier à mes étudiants, d'augmenter leur confiance de pouvoir vivre heureux dans leurs relations avec leur famille, dans leur couple et avec leurs amis. N'est-ce pas un objectif à poursuivre dans la vie? ■

Références

Goleman, D. (1997). *L'intelligence émotionnelle. Accepter ses émotions pour développer une intelligence nouvelle*. Paris : Éditions Robert Laffont.

Guitouni, M. (2012). L'autre visage de la jalousie. *Psychologie préventive*, 45, 35-38.

Guitouni, M. et Brissette, Y. (2000). *Au cœur de l'identité : L'intelligence émotionnelle*. Montréal : Carte blanche.

Guitouni, M. et Brissette, Y. (2008). *L'intelligence émotionnelle et l'entreprise*. Montréal : Carte blanche.

Guitouni, M. et Normand-Guërette, D. (1993). *Entretiens avec Moncef Guitouni sur ses études du comportement des jeunes*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Institut de la statistique du Québec (2011). *Nombre de divorces et indice synthétique de divortialité, Québec, 1969-2008*. Gouvernement du Québec. Repéré à <www.stat.gouv.qc.ca/donstat/societe/demographie/etat_matrm_marg/6p4.htm>.

Mayer, J. D., Caruso, D. R. et Salovey, P. (2000). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*, 27(4), 267-298. Texte intégral en format PDF disponible sur <http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf>.

Roy, J. (2009). Les valeurs des cégépiens. *Bulletin d'information. Observatoire Jeunes et Société*, 8(2), 2-4.

Salovey, P. et Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

ⁱ L'indice synthétique de divortialité est un indicateur qui permet de décrire l'intensité de la divortialité en présentant la proportion de mariages qui, pour 1 000 mariages au départ, se termineraient par un divorce si les taux de divortialité, calculés par durée de mariage une année civile donnée, s'appliquaient à ces 1 000 mariages. En termes mathématiques concrets, l'indice synthétique de divortialité correspond à la somme des taux de divortialité par durée de mariage.

En 2008, l'indice synthétique de divortialité a atteint 499 divorces pour 1 000 mariages. Ceci indique qu'environ 49.9 % des mariages contractés en 2008 se termineraient par un divorce si, au cours des 30 prochaines années, les taux de divortialité selon la durée de mariage correspondaient exactement à ceux qu'on observait en 2008.

ⁱⁱ Ces données de séparation n'incluent pas les conjoints de fait et autres couples, comme les familles reconstituées dont les données sont plus difficiles à vérifier.

ⁱⁱⁱ Citation originale : "Emotional intelligence refers to an ability to recognize the meanings of emotion and their relationships, and to reason and problem-solve on the basis of them. Emotional intelligence is involved in the capacity to perceive emotions, assimilate emotion-related feelings, understand the information of those emotions, and manage them." (Mayer, Caruso et Salovey, 2000, p. 267)

^{iv} Pour plus d'explications sur l'intelligence émotionnelle, le lecteur peut consulter Guitouni et Brissette (2000; 2008).