

A propos d'excuses

[The Thing about Apologies]

Mara Hodler

Ces trois mots, *je suis désolé*, et la façon dont on les dit, peuvent réparer une amitié ou y mettre fin. Nous vivons et interagissons tous avec des gens, tous les jours. Les relations que nous avons avec les autres sont essentielles au bonheur et à la satisfaction que nous retirons de la vie. Et pourtant, dans nos relations avec les gens, nous pouvons être certains que nous ferons parfois des erreurs et que nous devons présenter des excuses. Croyez-le ou non, c'est tout un art de présenter des excuses. Quand c'est mal fait, cela peut éloigner encore davantage la personne auprès de laquelle on s'excuse. Lorsque c'est fait correctement, cela peut guérir une blessure et restaurer une relation intime.

J'ai appris beaucoup de choses sur la façon de présenter des excuses, pour la simple raison que j'ai dû très souvent m'excuser. Voici certaines des excuses que j'ai dites et qui n'ont pas très bien marché :

« Je suis désolée que cela t'ait offensé ! »

En fait, ce que je disais, c'est que l'autre personne était un peu trop susceptible. J'ai fait ce qu'il fallait faire ou dire, et cela a heurté leur âme sensible. (J'ai aussi reçu ce genre d'excuses et je les ai trouvées plutôt méprisantes.)

« Je suis désolée de ne pas être parfaite et de ne pas faire les choses aussi bien que toi. »

Ici, je n'assume pas la responsabilité de mes actes, mais je les excuse essentiellement par le fait que je ne suis pas parfaite. Je dis que les attentes de l'autre personne sont beaucoup trop élevées et je me décharge de toute responsabilité dans la situation.

« Je suis désolée que le verre soit cassé, mais si tu ne m'avais pas cognée, ce ne serait pas arrivé ! »

Dans cette formulation astucieuse de mon excuse, je m'arrange pour accuser la personne à qui je présente mes excuses. Contrairement à ce que vous pourriez penser, ce n'est pas du tout subtil. En fait, vous vous servez de votre excuse pour exprimer votre désapprobation envers les actes de l'autre personne. C'est on ne peut plus contre-productif !

Une bonne excuse, une excuse sincère, doit provenir d'un sentiment de remords. Vous devez reconnaître votre rôle dans la situation et en assumer la responsabilité.

Par exemple, vous relaxez avec des amis, vous êtes tous assis là à parler et rire, et sans trop réfléchir vous lâchez quelque chose qui embarrasse un de vos amis. Tout de suite après l'avoir dit, vous le regrettez parce qu'il est clair que votre ami est embarrassé. Alors vous vous excusez en disant : « Je suis désolé mon vieux... mais tu sais que je disais ça pour plaisanter ! »

C'est une excuse *minable*. Une excuse de ce genre ne fera que confirmer à votre ami qu'on ne peut pas vous faire confiance. La Bible dit : « un frère que l'on a offensé est plus inaccessible qu'une ville fortifiée. »¹ Cela veut dire qu'une fois que vous avez offensé quelqu'un, ses défenses se lèvent, et que vous devrez faire des efforts pour passer au-delà de ces défenses.

Une excuse à la noix ne sera pas suffisante. Alors, à quoi ressemble une vraie excuse ? Pour commencer, c'est humble et cela exprime des remords. Elle doit contenir ces trois ingrédients essentiels : les regrets, la

responsabilité et le remède.

Les regrets parce que vous exprimez des remords à propos de la situation.

La responsabilité parce que vous acceptez votre part de responsabilité dans l'incident.

Le remède montre que vous êtes prêt à prendre des mesures pour rectifier la situation ou pour veiller à ce que cela ne se reproduise plus.

Voici un exemple de la façon de présenter de vraies excuses à l'ami que vous avez embarrassé, en utilisant les trois « R » :

—Les regrets : Je suis désolé de t'avoir offensé en faisant cette blague.

—La responsabilité : C'était vraiment inconsideré de ma part de dire ça, et je me rends compte que j'ai trahi ta confiance.

—Le remède : Je vais m'efforcer d'être plus réfléchi et digne de confiance, et d'être un meilleur ami.

Une excuse comme celle-là demande un peu de réflexion, et peut-être même un petit examen de conscience. Cela demande un peu d'effort et beaucoup d'humilité, mais c'est le seul genre d'excuses qui vaut la peine d'être donné. Il ne s'agit pas de « formuler des excuses parfaites », mais d'avoir sincèrement envie de réparer le tort que vous avez causé. Avec un peu de pratique, vous aurez de plus en plus de facilité à l'exprimer et vous n'aurez pas l'impression que c'est si terrible que ça de devoir vous excuser auprès de quelqu'un.

Une autre chose qu'il faut bien comprendre au sujet des excuses, c'est qu'elles ne doivent pas être conditionnées au pardon de la personne offensée. L'autre personne a le droit de réagir comme elle le veut. Si vous l'avez vraiment blessée, il se peut qu'une seule excuse ne change pas ce qu'elle va penser de vous, du moins pas immédiatement.

Vous pouvez toujours ajouter « Tu veux bien me pardonner ? » à vos excuses. C'est important de demander pardon quand on a blessé quelqu'un, mais il faut savoir que l'autre personne a le droit d'éprouver ses propres sentiments. Elle peut être fâchée contre vous et vouloir prendre ses distances envers vous, ou même avoir envie de vous punir pendant un certain temps. Donnez-leur du temps, mais confirmez vos excuses par vos actes.

Si vous avez vraiment blessé quelqu'un, la personne voudra peut-être avoir des « preuves » que cela ne se reproduira plus. Vous devrez faire l'effort de changer de la façon dont vous l'avez promis.

Les excuses ne sont pas un *bouton de réinitialisation magique* qui effacera immédiatement la douleur causée par vos actes. Présenter des excuses est un premier pas. Vos actes et ce que vous faites pour y donner suite sont les prochaines étapes dans le processus de rétablissement et de retour de la confiance.²

(Note: Pour en savoir plus sur ce sujet, cf. « Comment faire pour s'excuser : 7 étapes pour présenter des excuses sincères » [[How to Apologize: The 7 Steps of a Sincere Apology](#)] de Maralee McKee.)

¹ Proverbes 18.19 BDS.

² <https://just1thing.com/podcast/2016/6/3/the-thing-about-apologies.html>, [à propos d'excuses] adapté.