



L'art de savoir comment
présenter ses excuses

Description

Savoir quand et comment s'excuser peut aider à reconstruire des relations et améliorer la confiance

Par **Angela Civitella**

Publié antérieurement le 7 mars 2018

Nous examinerons ici pourquoi les excuses sont si importantes et comment s'excuser avec sincérité et grâce après avoir commis une erreur.

Qu'est-ce qu'une excuse?

Une excuse est une déclaration qui a deux effets principaux :

- Elle démontre votre remord concernant vos actions.
- Elle reconnaît le préjudice que vos actions ont causé à autrui.

Nous devons tous apprendre comment faire des excuses – après tout, personne n'est parfait. Nous faisons tous des erreurs, et nous avons tous la capacité de blesser les autres par nos comportements et nos actions, qu'elles soient intentionnelles ou non.

Il n'est pas toujours facile de s'excuser, mais c'est le moyen le plus efficace de rétablir la confiance et l'équilibre dans une relation après avoir commis un impair.

Pourquoi s'excuser?

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles vous devriez présenter des excuses sincères lorsque vous avez blessé quelqu'un inutilement ou que vous avez commis une erreur.



Tout d'abord, une excuse ouvre un dialogue entre vous et la personne offensée. Votre volonté d'admettre votre erreur peut donner à votre interlocuteur une opportunité pour communiquer avec vous et commencer à gérer ses sentiments.

Lorsque vous présentez vos excuses, vous reconnaissez également que vous avez eu un comportement inacceptable. Cela vous aide à restaurer la confiance et à rétablir votre relation avec l'autre personne. Cela vous donne également l'occasion de discuter de ce qui est acceptable ou non.

... une excuse sincère montre que vous prenez la responsabilité de vos actions. Cela peut renforcer la confiance en soi, le respect de soi et votre réputation.

De plus, quand vous admettez que la situation résulte de votre faute, vous rendez sa dignité à la personne que vous avez lésée. Cela peut amorcer le processus de réconciliation et peut empêcher qu'elle ne se blâme injustement pour ce qui est arrivé.

Enfin, une excuse sincère montre que vous prenez la responsabilité de vos actions. Cela peut renforcer la confiance en soi, le respect de soi et votre réputation. Vous êtes également susceptible d'éprouver un sentiment de soulagement lorsque vous faites la lumière sur vos actions, et c'est l'un des meilleurs moyens de restaurer votre intégrité aux yeux des autres.

Les conséquences de ne pas s'excuser

Quelles sont les conséquences si vous ne vous excusez pas quand vous avez fait une erreur ?

En premier lieu, vous risquez d'endommager vos relations avec vos collègues, clients, amis ou votre famille. Cela peut nuire à votre réputation, limiter les opportunités dans votre carrière et réduire votre efficacité car certaines personnes ne voudront peut-être pas travailler avec vous.

Cela peut également affecter négativement vos rapports avec votre équipe lorsque vous ne vous excusez pas. Personne ne veut travailler avec un collègue ou un patron qui ne peut pas reconnaître ses erreurs et qui ne s'excuse pas. L'animosité, la tension et l'amertume qui en découlent peuvent créer un environnement de travail toxique.

Pourquoi s'excuser est-il si difficile ?

Avec toutes ces conséquences négatives, pourquoi certaines personnes refusent-elles toujours de s'excuser ?

Présenter ses excuses prend du courage. Lorsque vous admettez que vous avez eu tort, cela vous met dans une position vulnérable, ce qui peut vous rendre susceptible à la diffamation ou au blâme. Certaines personnes éprouvent de la difficulté à démontrer un tel courage.

'... vous pouvez suivre le conseil « ne jamais s'excuser, ne jamais s'expliquer »... mais si vous le faites, ne vous attendez pas à être considéré comme un leader éclairé ou inspirant.'

Alternativement, vous pouvez vous sentir si honteux et embarrassé par vos actions que vous ne pouvez pas vous résoudre à faire face à la personne que vous avez offensée.

Ou, vous pouvez suivre le conseil « ne jamais s'excuser, ne jamais s'expliquer ». C'est à vous de décider si vous voulez être aussi arrogant, mais si vous le faites, ne vous attendez pas à être considéré comme un leader éclairé ou inspirant.



Comment présenter ses excuses de façon appropriée

Étape 1 : Exprimez du remord

Chaque excuse doit commencer par deux mots magiques: « Je suis désolé » ou « Veuillez m'excuser ». C'est essentiel, car ces mots expriment du repentir pour vos actions.

Vos paroles doivent être sincères et authentiques. Soyez honnête avec vous-même, et avec autrui, sur les raisons pour lesquelles vous voulez vous excuser. Ne présentez jamais d'excuses lorsque vous avez des arrière-pensées ou si vous y voyez le moyen de parvenir à une fin.

La rapidité d'exécution est également importante. Faites vos excuses dès que vous réalisez que vous avez fait du tort à quelqu'un.

Étape 2 : Admettez votre responsabilité

Ensuite, admettez votre responsabilité pour vos actes ou votre comportement et reconnaissez ce que vous avez fait. Vous devez faire preuve d'empathie envers la personne que vous avez lésée et démontrer que vous comprenez ce que vous lui avez fait ressentir. Ne faites pas d'hypothèses – au lieu de cela, essayez simplement de vous mettre dans la peau de cette personne et imaginez ce qu'elle a ressenti.

'... vous devez faire preuve d'empathie envers la personne que vous avez lésée et démontrer que vous comprenez ce que vous lui avez fait ressentir.'

Étape 3 : Faites amende honorable

Lorsque vous reconnaissez vos torts, vous prenez des mesures pour rétablir la situation. Voici deux exemples: « S'il y a quelque chose que je peux faire pour rectifier la situation, n'hésitez pas à me le demander. » « Je me rends compte que j'avais tort de douter de votre capacité à présider la réunion de notre personnel et j'aimerais que vous dirigiez l'équipe lors de la réunion de demain pour démontrer vos compétences. »

Réfléchissez bien à cette étape. Les gestes symboliques et les vaines promesses vous feront plus de mal que de bien. Parce que vous vous sentez coupable, vous pourriez aussi être tenté d'en donner plus que ce qui est requis – donc, soyez mesuré dans ce que vous proposez.

Étape 4 : Promettez que cela ne se reproduira plus

Votre dernière étape consiste à expliquer que vous ne répétez pas l'action ou le comportement répréhensible. Cette étape est importante afin de rassurer l'autre personne que vous allez changer votre comportement. Cela vous aide à reconstruire la confiance et à réparer la relation.

Vous pouvez dire: « A partir de maintenant, je vais mieux gérer mon stress pour ne pas m'emporter contre vous et le reste de l'équipe, et je veux que vous me rappeliez à l'ordre si je recommence. »

Assurez-vous d'honorer cet engagement dans les jours ou les semaines qui suivent – si vous promettez de changer votre comportement mais ne le faites pas, les autres mettront en doute votre réputation et votre fiabilité.

Si vous craignez que ne pas trouver les mots justes pour vous excuser, notez ce que vous voulez dire puis pratiquez la présentation de vos excuses avec un ami ou un collègue de confiance. Cependant, ne répétez pas trop afin que vos excuses ne semblent pas des phrases mémorisées d'avance.

Autres stratégies pour offrir des excuses efficaces

En plus des quatre étapes ci-dessus, gardez les éléments suivants à l'esprit lorsque vous vous excusez.

N'offrez pas de justifications



Lorsqu'ils demandent pardon, plusieurs sont tentés d'expliquer leurs actions. Cela peut être approprié, mais les explications peuvent souvent servir d'échappatoires, et celles-ci peuvent affaiblir votre amende honorable. Ne placez pas une partie du blâme sur quelqu'un ou quelque chose d'autre pour tenter de réduire votre responsabilité.

Voici un exemple d'excuse inappropriée : « Je suis désolé d'avoir craqué quand vous êtes entré dans mon bureau hier, j'étais très occupé car mon patron avait exigé que je remette mon rapport de projet une heure plus tôt que prévu. » Dans cet exemple, vous excusez votre comportement à cause du stress, et vous laissez entendre que l'autre personne était en faute parce qu'elle vous a dérangé pendant une journée chargée. Cela vous fait paraître faible.

'... les explications peuvent souvent servir d'échappatoires, et celles-ci peuvent affaiblir votre amende honorable. Ne placez pas une partie du blâme sur quelqu'un ou quelque chose d'autre pour tenter de réduire votre responsabilité.'

Une meilleure approche consiste à dire : « Je suis désolé d'avoir craqué hier. » C'est court et sincère, sans offrir d'excuse pour votre comportement.

Conseil : Assurez-vous d'être fidèle à vous-même quand vous faites vos excuses. Il existe un équilibre délicat entre prendre la pleine responsabilité de vos actions et se rendre trop responsable.

Ne vous attendez pas à un pardon immédiat

Gardez à l'esprit que l'autre personne pourrait ne pas être prête à vous pardonner pour ce qui est arrivé. Donnez à cette personne le temps de se remettre, et ne la précipitez pas dans le processus de réconciliation.

Par exemple, après avoir présenté vos excuses, vous pourriez dire: « Je sais que vous n'êtes peut-être pas prêt à me pardonner, et je comprends ce que cela signifie, je voulais simplement dire à quel point je suis désolé. Je vais vous donner suffisamment de temps pour que vous puissiez voir que je suis en train de changer mon comportement. »

Soyez conscient des ramifications légales

Gardez à l'esprit que, dans certains pays, états ou provinces, la loi peut interpréter des excuses comme un aveu de responsabilité ou de culpabilité. Avant de présenter des excuses au nom de votre organisation, vous voudrez peut-être parler à votre patron ou consulter un avocat. Cependant, n'utilisez pas cette précaution comme une excuse pour ne pas vous excuser, à moins que le risque soit important.

Conseil 1 : Soyez bienveillant et indulgent quand vous recevez des excuses. Si vous répondez par une attitude agressive ou arrogante, vous risquez de perdre le respect de la personne qui s'est excusée, ainsi que celui des personnes autour de vous.

Conseil 2 : N'exigez pas d'excuses de quelqu'un. Certaines personnes peuvent très bien refuser, et vous pourriez facilement vous retrouver dans une impasse frustrante et improductive.

'Il peut être difficile de s'excuser, mais cela peut réparer vos relations avec les autres et rétablir la confiance que les autres ont en vous.'

Points clés

Une excuse est une déclaration de remords que vous faites lorsque vous avez fait ou dit quelque chose d'inapproprié. Il peut être difficile de s'excuser, mais cela peut réparer vos relations avec les autres et rétablir la confiance que les autres ont en vous.



Suivez ces étapes lorsque vous vous excusez:

- Exprimez du remord.
- Admettez votre responsabilité.
- Faites amende honorable.
- Promettez que cela ne se reproduira plus.
- N'offrez pas de prétextes quand vous demandez pardon. Sinon, on pensera que vous essayez de détourner la responsabilité de vous-même vers quelqu'un ou quelque chose d'autre.

Image d'entête: Domaine public

Abonnez-vous à notre
infolettre pour être informé
de nos plus récents articles

S'inscrire

À lire :

[autres articles par Angela Civitella](#)



Angela Civitella, coach certifiée en gestion en gestion des affaires, avec plus de 20 ans d'expérience en tant que négociatrice, stratège et solutionneuse de problèmes, crée des synergies solides et durables avec ceux et celles qui cherchent à améliorer leurs compétences en leadership et en consolidation d'équipe. Vous pouvez rejoindre Angela au 514 254-2400 • [linkedin.com/in/angelacivitella/](https://www.linkedin.com/in/angelacivitella/) • [intinde.com](https://www.intinde.com) • [@intinde](https://www.instagram.com/intinde)

Nouveaux clients :
Rabais de 15 % sur les
verres de contact.

clearly

MAGAZINEZ



page not found or type unknown

Catégorie

1. Article | Affaires
2. Article | Style de vie

Tags

1. Angela Civitella
2. apology
3. excuses
4. human relations
5. relations humaines

date créée

octobre 2020