

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## L'art de s'excuser

Par : Dave Hingsburger

« Je travaille constamment dans l'espace personnel des autres et à leur domicile » a remarqué une professionnelle de soutien direct au moment de discuter des facteurs de stress qui accompagnent ce genre de travail. Elle a, bien sûr, raison ; de par la nature de la profession, vous êtes constamment en contact direct avec d'autres personnes dans toutes sortes d'environnements. Et donc, même pour la personne la plus sociable, la plus accommodante et la plus calme, il y aura des problèmes. Certaines personnes seront blessées, feront des erreurs, diront des choses qui font mal et feront des choses qui entraîneront la discorde. C'est le déroulement naturel des choses.

Nous aurons tous un jour à nous excuser auprès d'un collègue, d'un superviseur ou de la personne que nous aidons. Le besoin de s'excuser, et de remettre les choses au point, fait partie intégrante de la condition humaine. On dit que nous sommes faits pour vivre en meute et cela signifie que ceux dont nous nous occupons font partie de cette meute. Nous protégeons ceux qui sont plus faibles et faisons attention à ne « blesser personne avec nos dents quand nous jouons ». Nous n'avons pas l'intention de faire de mal à un autre membre de notre meute.

Tous ceux qui ont un chien comprennent combien cette meute est importante. Tout comme les humains, les chiens vivent « en meute ». Ils cherchent leur place dans la meute et s'adaptent relativement rapidement dans notre unité familiale. Mais vous avez peut-être aussi remarqué que les chiens se retrouvent parfois dans une position très vulnérable, par besoin de s'intégrer dans le groupe, car ils pensent déjà être en sécurité. Les chiens réagissent de la même manière que les humains et la manière dont nous nous comportons à leur égard peut les inquiéter et les blesser. Nous aussi, nous vivons en meute et il peut donc arriver que nous soyons dans une position vulnérable et que nous soyons blessés par les autres. La meilleure façon de maintenir l'intégrité de la meute, est que tous ses membres se comportent avec intégrité. Mais nous sommes humains, et nous commettons parfois des erreurs.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.  
Angie Nethercott, M.A., RP



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Que cela vous convienne ou non, ceux avec qui vous travaillez et pour qui vous travaillez font partie de votre meute. Vous direz ou ferez forcément quelque chose qui les blessera, et vous aurez à vous excuser pour quelque chose que vous avez dit ou que vous n'avez pas dit, que vous avez fait ou que vous n'avez pas fait, que vous avez partagé ou que vous n'avez pas partagé. Vous voudrez « remettre les choses en ordre » après un incident.

Mais avant de parler de la meilleure manière de s'excuser, prenons une minute pour comprendre quelque chose d'important. Le fait de vouloir « remettre les choses en ordre » en dit beaucoup sur vous. Cela signifie que vous êtes en mesure de reconnaître qu'il vous arrive de faire des erreurs, que vous comprenez l'impact de votre comportement sur les autres et que vous êtes prêt à vous mettre dans une situation où vous serez probablement mal à l'aise pour régler les choses. Ceci est tout à votre honneur !

En vous excusant, vous devriez accomplir trois choses :

- 1) Exprimer votre regret. N'en faites pas trop, mais cherchez tout simplement à faire comprendre à la personne auprès de laquelle vous vous excusez que vous regrettez ce qui s'est passé.
- 2) Reconnaître que vous avez fait du mal à l'autre personne : Quand une personne a été blessée, soit par une action, soit par un manque d'action, ce qu'elle veut entendre avant toute autre chose est que ses sentiments sont légitimes et qu'une excuse ne pourra pas tout effacer. Il est difficile de reconnaître qu'on a été blessé. « Je t'ai fait du mal » sont les mots qu'il faut dire pour bien s'excuser.
- 3) Promettre de faire les changements nécessaires. La manière la plus efficace de s'excuser est de faire les changements nécessaires. Mais il est difficile de changer sa manière de faire les choses, de réagir, d'utiliser d'autres mots.

Et surtout, n'oubliez pas qu'il faut VOUS FOCALISER SUR L'AUTRE PERSONNE. Vous verrez qu'il est facile de tout ramener à vous, mais pensez-y pendant vos échanges et même avant.

En vous excusant, vous montrez que vous êtes en mesure d'apprécier la valeur de l'autre, de comprendre l'impact des mots et des comportements et de promouvoir le changement.

Comment structurer vos excuses :

- 1) Ayez l'intention de vous excuser : Prenez le temps de réfléchir à ce que vous voulez dire dans votre excuse. Il est difficile de bien s'excuser, car on peut très rapidement commencer à se justifier, à s'expliquer ou encore à exprimer ses propres besoins. Vous devrez avoir une idée très précise du comportement qui a donné lieu au besoin de vous excuser et c'est tout. Vos excuses devront être clairement centrées sur ce que VOUS avez fait, ce qui en fera alors des excuses authentiques.

Nous avons tous entendu des politiciens s'excuser en disant : « Je suis désolé(e) que vous vous soyez senti(e) insulté(e) par mes remarques. » Ceci N'EST PAS une excuse. En s'excusant de cette manière, la personne rejette la responsabilité de ses actions sur les personnes blessées par les remarques ; il ne s'agit alors plus de ce qui a été fait, mais de la manière dont l'autre personne a réagi. C'est une façon déguisée de dire que la personne auprès de laquelle vous vous excusez est trop sensible ou que c'est quelqu'un qui se sent toujours personnellement visé. « Si vous n'étiez pas aussi susceptible, ce ne serait pas un problème. »

En outre, en vous focalisant sur votre comportement, cela vous permettra de vous excuser pour ce comportement, et non pas une version exagérée de ce comportement. Il nous arrive souvent, quand nous sommes mal à l'aise, d'exagérer nos erreurs au point d'en faire quelque chose de grotesque. Ce faisant, et dès le début, vous demanderez, sans vous en rendre compte, à la personne auprès de laquelle vous vous excusez, de vous calmer et de minimiser la gravité de l'incident. Ceci est en fait une façon de reporter l'attention sur vous pour faire de vous le centre de la discussion, ce qui vous permettrait de « ne plus être responsable » de cet incident exagéré, mais la victime de l'incident, par contre, recevrait très peu d'attention, voire aucune attention.

Il est donc important de vous concentrer ! Pensez à ce que vous avez fait, à ce qui s'est vraiment passé, pensez à ce qui a blessé l'autre personne et excusez-vous pour votre comportement. C'est important et pas si difficile que ça.

- 2) Les excuses sont embarrassantes ! Oui, ces échanges vont être embarrassants. Vous allez devoir être à l'aise avec le fait de ne pas être à l'aise. Vous aurez peut-être passé un certain temps à préparer votre excuse mais l'autre personne n'y aura peut-être pas pensé aussi souvent que vous le croyez pendant ce temps. Il est donc possible qu'elle soit quelque surprise. La situation deviendra alors encore plus embarrassante et le malaise sera évident. Accueillez ce malaise à bras ouverts !

N'essayez pas de rétablir la situation en faisant preuve d'humour. Ce n'est pas une situation que l'on peut prendre à la légère, le malaise que vous ressentez rend vos échanges plus sincères et plus authentiques. N'essayez pas d'éviter cette sensation de malaise et parlez-en si vous le désirez « C'est un peu embarrassant, mais... ». Si vous en faites trop, par contre, vous risquez de minimiser l'importance de la situation et vous n'aurez pas accompli grand-chose par cette interaction.

Quand on y pense... nous sommes censés être maladroits quand nous faisons des excuses, ne l'oubliez pas. Acceptez cette maladresse, car elle sera présente de toutes façons et honorez sa présence, car elle fait partie du processus.

- 3) Exprimez votre remords : Il serait peut-être bon de se rappeler le sens du mot « remords ». Le remords est un regret profond d'avoir fait quelque chose que l'on n'aurait pas dû faire et il est donc extrêmement important de l'exprimer. Mais l'expression de remords risque également de « noyer » les excuses, car elle concerne la personne qui s'excuse et non pas la victime. Il est important de se souvenir de ceci, d'exprimer clairement votre remords et de « passer à la suite ». Une fois encore, nous pouvons créer une situation où la victime finit par s'occuper de la personne qui a commis l'erreur et cela doit être évité à tout prix. Vous ressentez peut-être un profond remords, mais parlez-en brièvement. Exprimez vos regrets à la victime, mais ne vous noyez pas dans l'émotion qui y est associée. Vous devrez faire une partie de ce travail seul(e) et ceci, avant de vous excuser.
- 4) Assumez la responsabilité de vos actions, car vous êtes responsable. La situation dans laquelle vous étiez, les pressions dont vous avez fait l'objet, votre mauvaise humeur du moment ou votre caractère, rien de tout ceci ne justifie vos actions. Vous êtes

responsable. Une des problèmes dans le secteur de l'aide aux personnes est que l'on blâme souvent les autres ou la situation.

Je suis désolé(e), mais nous n'avons pas assez de personnel  
Je suis désolé(e), mais mon superviseur ne m'en avait pas informé(e)  
Je suis désolé(e), mais tel et tel m'a causé des problèmes toute la journée  
Je suis désolé(e), mais il fallait que je dise ce que je pense  
Je suis désolé(e), mais le personnel de nuit était en retard d'une demi-heure.  
Je suis désolé(e), mais on m'a donné tous ces papiers à remplir.

Le fait est que les personnes qui disent ce genre de choses disent peut-être la vérité, mais ces phrases ne veulent rien dire. Nous avons tous à faire à des situations injustes et devons tous faire de notre mieux. Nous avons tous entendu ce refrain. Mais vous pouvez décider de quelle manière vous voulez réagir ; vous ne voudrez peut-être pas l'admettre, mais le stress qui accompagne automatiquement le travail de soutien ne vous donne pas le droit de vous comporter de manière inhumaine. Faire du mal à une autre personne n'est jamais une option.

Pour assumer la responsabilité de vos actes, il faut pouvoir dire « Oui, c'est moi qui l'ai fait », sans donner trop de détails ni trouver d'excuses. Vous avez choisi de le faire. Vous avez décidé de mal vous comporter. Vous étiez au centre de l'action ET vous avez reconnu que vous auriez pu agir différemment.

- 5) Soyez à l'écoute : Ceci fait partie des choses à faire dans presque tous les cas qui incluent des interactions humaines. Il est essentiel que nous apprenions à écouter parce que c'est la seule façon de nous améliorer. Après avoir dit ce que vous aviez à dire, il est temps d'écouter ce qui est dit. Votre interlocuteur doit savoir que vous l'écoutez sans être sur la défensive, et que vous tenez compte de ce qui se dit. Il est difficile d'écouter parler un membre de votre meute que vous avez blessé. Mais faites-le, et sans l'interrompre et sans essayer d'expliquer. Une des questions que vous pourriez vous poser est : « Qu'est-ce que je peux faire, dès maintenant, pour essayer d'améliorer les choses ? » C'est une des manières de redonner un peu de contrôle à la personne que vous avez blessée.
- 6) Faites des changements : Tenez compte de tout ce que vous avez appris pendant ce processus pour vous améliorer. C'est le fait de changer qui constitue la vraie excuse. Les résultats ne sont pas visibles immédiatement, mais se concrétisent à long-terme. C'est une des raisons principales pour lesquelles les excuses sont bénéfiques pour la personne qui les présente. Elles vous donnent l'occasion de voir la personne que vous êtes, brièvement peut-être, de voir la personne que voient les autres et de mieux comprendre la personne que vous êtes dans vos relations avec les autres. Nous sommes souvent entourés de membres de la famille ou d'amis qui nous disent que nous sommes infaillibles. Nous affichons des mêmes sur Internet qui communiquent l'idée qu'il est acceptable, voire admirable de faire du mal autrui : « Je dis ce que je veux, et si ça ne plaît pas aux autres, ils n'auront qu'à aller voir ailleurs. » Mais quand on y pense vraiment, personne ne veut vivre de cette manière.
- 7) Ayez de la compassion pour vous-même : Si vous regrettez vraiment ce que vous avez fait et si vous l'avez exprimé, si vous avez été à l'écoute et avez appris de nouvelles choses, si vous avez agi en bonne conscience, il est temps d'aller de l'avant. Vous ne

pouvez pas contrôler les autres, mais vous pouvez décider de quelle façon vous voulez réagir. Vous savez qui vous êtes et si vous avez, ou non, fait de votre mieux. Vous vous êtes excusé(e) et il est à présent temps de faire les changements requis.

Oui, cela représente beaucoup de travail ! Il est souvent difficile de s'excuser. Mais une vie passée sans s'excuser est une vie non examinée.

Mentionnons encore deux autres choses dans le cadre de ce processus :

- 1) Le temps et l'espace : il est de plus en plus difficile de passer du temps avec une autre personne sans être interrompu. Ceci doit être un de vos principaux objectifs. Rien n'est plus irritant que d'entendre le téléphone sonner, une personne frapper à la porte ou de recevoir un texto alors que vous venez de commencer à parler. Il faut, avec l'accord de la personne à qui vous présentez des excuses, réserver suffisamment de temps et promouvoir une atmosphère calme. Les téléphones sont équipés d'un mode "Veille" et c'est probablement ce qu'il vous faut dans ce cas.
- 2) S'excuser est un acte démocratique : Nous travaillons dans un domaine où les personnes handicapées ont été victimes de terribles maltraitances aux mains de ceux en qui elles avaient confiance. Nous travaillons également dans un domaine où on ne fait pas souvent d'excuses aux personnes handicapées. Soyons clairs, le fait de faire des excuses peut accomplir des miracles avec n'importe qui. Y compris ceux pour qui vous travaillez. On m'a dit que le fait de faire des excuses revenait à reconnaître qu'on avait fait une erreur et que c'était un signe de faiblesse. Ce que j'ai répondu ? « Un signe de faiblesse? Tout au contraire, c'est un signe de force ». Les personnes handicapées dont nous nous occupons sont vulnérables et souffrent souvent de notre humeur, de ce que nous disons, et de notre attitude. Une excuse est le premier pas vers l'abolition de la tyrannie. Et c'est pour cela que c'est important.

## Résumé

En travaillant étroitement avec ceux qui ont besoin de nous, de bien des façons, nous ferons automatiquement des erreurs, nous blesserons certaines personnes et l'atmosphère d'un lieu de travail peut en souffrir. Nous sommes humains, ce qui signifie que nous pouvons faire preuve de méchanceté, d'inconscience et aussi d'arrogance. Nous sommes capables de faire du mal aux autres. L'art de s'excuser est un outil important dans la boîte à outils des compétences sociales. Et il est possible que cet outil soit un peu plus rouillé qu'il ne devrait l'être, comme c'est le cas pour bon nombre d'entre nous.

## À propos de l'auteur

**Dave Hingsburger**, M.Ed., est l'ancien directeur des services cliniques et d'éducation à Vita Community Living Services. Dave donne des conférences dans le monde entier et a publié plusieurs livres et articles relatifs à divers handicaps. Il forme le personnel, les parents et les personnes atteintes d'un handicap en matière de sexualité, de prévention de la violence, d'estime de soi, et d'approches comportementales. Il a développé une approche thérapeutique qui tient compte des divers handicaps afin d'aider à créer un espace de vie et de travail sécuritaire pour les personnes atteintes d'un handicap.

## Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à [dhingsburger@vitacsl.org](mailto:dhingsburger@vitacsl.org).
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca).
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.