

TEST D'ÉVALUATION PERSONNELLE DES LANGAGES D'EXCUSES

Ce test a pour but de vous aider à découvrir votre langage d'excuse. Lisez chacun des vingt scénarios hypothétiques et entourez l'icône qui correspond à la réponse que vous aimeriez le plus entendre dans cette situation particulière. Pour chaque scénario, partez du principe que vous-même et l'autre personne entretenez une relation où il est préférable que chacun garde une attitude respectueuse et prévenante. En d'autres termes, si l'autre personne détériore d'une façon ou d'une autre la relation qui vous lie, considérez qu'il s'agit de liens suffisamment importants pour que vous éprouviez le besoin de recevoir les excuses de cette autre personne. Présumez également que l'« offenseur » est au courant de son méfait : vous lui auriez en effet indiqué clairement et directement que vous étiez blessé.

Pour chacun des vingt scénarios, certaines des réponses possibles sont assez semblables. Ne prêtez pas attention à leur similitude ; concentrez-vous plutôt sur le choix de la réponse qui vous plaît le plus, puis passez au sujet suivant.

1. **Votre conjoint a oublié que c'était votre anniversaire de mariage. (Si vous n'êtes pas marié(e), faites comme si ce scénario vous concernait quand même.) Il devrait dire :**

- ◇ « Je n'arrive pas à croire que j'ai oublié. Tu comptes tellement pour moi, et notre mariage aussi. Je suis vraiment désolé(e). »
- « Rien ne justifie mon oubli. Mais à quoi étais-je donc en train de penser?! »
- △ « Que puis-je faire pour te prouver mon amour? »
- « Sois sûr(e) que je ne l'oublierai pas l'an prochain! Je vais entourer la date sur mon agenda. »
- * « Je sais que tu es blessé(e) mais pourras-tu me pardonner un jour? »

2. **Votre mère savait ce que vous désiriez dans une situation particulière, mais elle est allée consciemment à l'encontre de vos souhaits. Elle devrait dire :**

- « Si seulement j'avais réfléchi à ce que je faisais. Je me serais rendu compte que j'avais tort. »
- △ « Que puis-je faire pour regagner ton respect? »
- « J'aurai plus d'égards pour tes sentiments la prochaine fois. »
- * « Pourrais-tu me donner une seconde chance? »
- ◇ « Je savais ce que tu pensais mais je suis allée à l'encontre de tes désirs. J'aimerais n'avoir jamais agi ainsi. »

3. **Vous traversiez une crise et aviez besoin d'aide, mais votre ami(e) a ignoré ce besoin. Il/elle devrait dire :**

- △ « Dire "Je suis désolé(e)" ne paraît pas suffisant. Que puis-je faire ou dire pour sauver notre amitié? »
- « Je m'aperçois maintenant que j'aurais pu t'être d'un plus grand secours. Je te promets que je ferai tout ce que je peux pour t'aider si tu as à nouveau des soucis. »
- * « Je suis sincèrement désolé(e) et je te demande de me pardonner. »

Test

- ◇ « J'aurais dû être là pour toi. Je suis tellement désolé(e) de t'avoir déçu(e). »
- « Je t'ai fait faux bond lorsque tu avais le plus besoin de moi. J'ai commis une terrible erreur. »

4. Votre sœur a fait un commentaire indélicat sur vous. Elle devrait dire :

- « Il est probable qu'il m'arrivera à nouveau de tenir des propos déplacés à l'avenir, mais ce que j'ai appris de cette expérience m'aidera à éviter de te blesser par des remarques désobligeantes. »
- * « J'ai tout gâché ! Est-ce que tu peux me pardonner ? »
- ◇ « J'ai vraiment manqué d'égards pour toi. Je regrette de ne pas avoir eu plus de considération pour tes sentiments. »
- « Je sais que j'ai eu tort de dire cela et que je t'ai blessé(e) »
- △ « Me permettras-tu de retirer ce que j'ai dit ? J'aimerais avoir l'occasion de m'excuser publiquement. »

5. Votre conjoint s'est mis très en colère contre vous alors que vous n'aviez apparemment rien fait de mal. Il devrait dire :

- * « Je suis réellement désolé(e) d'avoir crié après toi. J'espère que tu parviendras à me pardonner. »
- ◇ « Je regrette de t'avoir blessé(e) en criant après toi. Je m'en veux tellement de t'avoir traité(e) de la sorte. »
- « J'étais en colère mais je n'avais pas le droit de te parler de cette façon. Tu ne méritais pas ça. »
- △ « Que puis-je faire ou dire pour arranger les choses entre nous ? »
- « J'ai peur de recommencer ça un jour et je ne le veux pas. Aide-moi à trouver un moyen d'éviter d'exploser de colère comme ça à l'avenir. »

6. Vous étiez fier(ère) de votre succès, mais votre ami(e) s'est comporté(e) comme si cela ne présentait aucun intérêt. Il/elle devrait dire :

- ◇ « Tu avais besoin que je partage ton enthousiasme et je t'ai déçu(e). Je suis mécontent(e) de ne pas avoir réagi de façon plus appropriée. »
- « J'ai gâché ta joie en ne me montrant pas heureux(se) pour toi. Je pourrais me justifier mais en fait je n'avais aucune raison d'ignorer ta réussite. »
- △ « Est-ce qu'il est trop tard pour que nous fêtions ta réussite? Je voudrais vraiment me racheter. »
- « Je promets que je remarquerai tous tes succès à l'avenir et que je les soulignerai. J'ai appris une bonne leçon. »
- * « Je sais que je t'avais déjà déçu(e), mais est-ce que tu accepteras de me pardonner à nouveau? »

7. Votre partenaire en affaires a omis de vous consulter à propos d'une question vous concernant tous les deux. Il/elle devrait dire :

- « J'ai vraiment fait une boulette. J'ai eu tort de ne pas t'inclure dans la prise de décision. Tu as le droit d'être en colère contre moi. »
- △ « Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour compenser ce tort? »
- « À l'avenir, je compte te consulter dans tous les cas. Je ne prendrai plus de décision sans ton aval. »
- * « Tu as tout à fait le droit de m'en vouloir, mais est-ce que tu veux bien me pardonner? »
- ◇ « Je sais à présent que je t'ai sérieusement blessé(e). Je suis sincèrement désolé(e) de ce que j'ai fait. »

8. Un(e) collègue s'est involontairement moqué(e) de vous et vous a mis dans l'embarras devant d'autres personnes sur votre lieu de travail. Il/elle devrait dire :

- △ « Y a-t-il un moyen pour moi de réparer notre relation? Voudrais-tu que je m'excuse devant tout le personnel? »

- « Il est facile de ne pas tenir compte des sentiments des autres, mais je veux avoir plus de considération pour toi – et pour les autres – à l’avenir. Acceptes-tu de m’aider à faire preuve de responsabilité? »
- * « Je n’avais pas l’intention de te froisser. Tout ce que je peux faire maintenant, c’est te demander pardon et essayer de ne pas refaire la même erreur. »
- ◇ « Je regrette profondément de t’avoir gêné(e) de cette façon. J’aimerais pouvoir remonter le temps et dire quelque chose de plus convenable. »
- « Je me suis vraiment montré(e) maladroit(e). Je me croyais drôle mais il est évident que t’avoir ainsi blessé(e) n’a rien de drôle. »

9. Vous avez essayé de dire à votre ami(e) quelque chose d’important mais il/elle a paru indifférent(e). Il/elle devrait dire :

- « J’ai tout gâché cette fois, mais à l’avenir, je te promets de t’accorder toute mon attention lorsque tu auras quelque chose d’important à me dire. »
- * « Je suis désolé(e) de ne pas t’avoir écouté(e). Tu n’es pas obligé(e) de me pardonner mais j’espère que tu le feras. »
- ◇ « Je m’en veux beaucoup de ne pas avoir écouté ce que tu me disais. Je sais ce que l’on ressent dans ces situations et je regrette de ne pas avoir prêté l’oreille à tes paroles. »
- « L’écoute est un élément important des relations solides mais, une fois de plus, j’ai commis un impair. Tu avais besoin que je t’écoute et, au fond, j’ai simplement ignoré ton besoin. »
- △ « Pouvons-nous faire marche arrière et réessayer? Tu parleras et j’écouterai. Tu auras toute mon attention. »

10. Votre frère a appris que, lors d’un conflit vous opposant à lui, il avait eu tort concernant un point important. Il devrait dire :

- * « Je te présente mes excuses. Veux-tu me pardonner? »

- ◇ « Je suis en colère contre moi pour la façon dont j'ai géré ce désaccord. Ma conduite a failli nuire à notre relation et cela m'effraie. Je regrette d'avoir agi ainsi. »
 - « Je reconnais que j'ai eu tort. Si j'avais su à l'époque ce que je sais à présent, cela nous aurait évité beaucoup de souffrance. »
 - △ « Que puis-je faire pour sauver notre relation? J'ai l'impression qu'il faut que je fasse ou dise quelque chose pour que tu aies à nouveau du respect pour moi. »
 - « Si, à l'avenir, il nous arrive d'être à nouveau en désaccord sur un sujet, je compte réunir toutes les informations nécessaires avant d'émettre un jugement. Cela pourrait nous éviter des disputes inutiles. »
- 11. Bien que vous ayez signalé à plusieurs reprises qu'une certaine habitude de votre conjoint vous contrariait, il/elle a continué d'adopter ce comportement pour vous ennuyer. Il/elle devrait dire :**
- ◇ « Je suis allé(e) trop loin. Je suis vraiment désolé(e) de ne pas avoir tenu davantage compte de tes souhaits. Je n'aurais pas aimé que tu me fasses la même chose. »
 - « D'accord, je l'admets. Je t'ai contrarié(e) exprès et ça n'est ni drôle, ni correct. Il faut que je me comporte de manière plus mûre. »
 - △ « Dire "je suis désolé(e)" n'effacera pas le fait que j'ai essayé volontairement de te contrarier. Que puis-je faire de plus pour retrouver grâce à tes yeux? »
 - « J'ai pris l'habitude de ne pas prendre en considération tes souhaits et je ne veux pas que ça continue. À partir de maintenant, je vais faire des efforts supplémentaires pour accéder à tes désirs. »
 - * « J'ai mis ta patience à l'épreuve et je te demande à présent de me pardonner. Acceptes-tu de me laisser prendre un nouveau départ? Dorénavant, j'honorerai tes requêtes. »

12. **Votre père vous a opposé son silence pour que vous vous sentiez coupable d'avoir été en désaccord avec lui. Il devrait dire :**

- « Je suis coupable, c'est indéniable. J'aurais dû gérer cette situation avec plus d'impartialité et d'honnêteté. »
- △ « Je voudrais me racheter d'une façon ou d'une autre et je souhaite continuer de discuter avec toi. Puis-je t'inviter au restaurant un de ces soirs ? »
- « À l'avenir, je me montrerai plus honnête concernant ce que je ressens et je n'essaierai pas de te culpabiliser si tu n'es pas d'accord avec moi. »
- * « C'est à toi de décider mais j'espère vraiment que tu me pardonneras. »
- ◇ « Tu es un(e) adulte et je m'en veux d'avoir voulu décider à ta place. Je ne veux pas risquer de détériorer notre relation. »

13. **Un(e) de vos associés n'a pas tenu sa promesse, ce qui vous a empêché(e) de respecter un délai important. Il/elle devrait dire :**

- « Il est trop tard pour faire quoi que ce soit maintenant, mais je veux absolument éviter de refaire le même genre d'erreur. Parlons de ce que je pourrais faire à l'avenir pour tenir mes promesses. »
- * « Je ne m'attends pas à ce que vous me pardonniez après vous avoir causé de tels ennuis, mais je vous serais profondément reconnaissant(e) si vous le faisiez. »
- ◇ « Je suis tellement désolé(e). Je vous avais promis que je vous donnerai satisfaction et non seulement je vous ai déçu(e), mais en plus vous n'avez pas pu respecter vos délais à cause de moi. Je sais que cela met votre travail et votre partenariat en péril. »
- « J'ai vraiment tout gâché. Vous avez dépassé la date butoir à cause de moi. »
- △ « Je ne sais pas ce que je peux faire dans l'immédiat mais y a-t-il un moyen pour moi de compenser les dégâts causés par le non-respect des délais ? »

14. Votre voisin(e) vous a demandé de l'attendre devant la salle de concert mais il/elle n'est jamais venu(e). Il/elle devrait dire :

- * « Notre amitié compte beaucoup pour moi et j'espère que tu ne feras pas une croix sur moi. Est-ce que tu me pardonneras de t'avoir posé un lapin? »
- ◇ « Je suis vraiment désolé(e) que tu aies dû rester là à m'attendre. Tu comptes pour moi et j'aurais dû me montrer plus respectueux(se) de toi et de ton temps en arrivant à l'heure fixée. »
- « Tu m'as attendu(e) là, en pensant que j'arriverais d'un instant à l'autre et je t'ai fait faux bond. Si j'avais mieux géré mon emploi du temps, j'aurais été là. C'est totalement de ma faute. »
- △ « Allons écouter un autre concert et cette fois, je paierai ta place pour m'excuser de t'avoir posé un lapin. »
- « À l'avenir, je gérerai mieux mon temps et j'établirai la liste de mes priorités de manière à accorder à notre amitié l'attention qu'elle mérite. »

15. En visite chez vous, l'enfant d'un(e) ami(e) a cassé un objet auquel vous teniez beaucoup. Votre ami(e) devrait dire :

- ◇ « Je sais que tu attachais beaucoup de prix à cet objet. Je suis très contrarié(e) de ce qui s'est passé. »
- « J'aurais dû surveiller mon enfant de plus près. J'ai eu tort de ne pas faire plus attention à ce qui se passait. Si j'avais agi différemment, ça ne serait pas arrivé. »
- △ « Puis-je te rembourser cet objet ou en acheter un autre quelque part? Y a-t-il un moyen pour moi de le remplacer? »
- « Je promets que je ferai plus attention à tes affaires à l'avenir et que je ne permettrai plus à mon enfant de jouer dans les zones que tu lui auras interdites la prochaine fois que nous viendrons chez toi. »
- * « Tu es en droit d'être contrarié(e) mais j'espère que tu me pardonneras et que tu resteras mon ami(e) malgré ta déception. »

16. Le(la) président(e) d'un comité auquel vous appartenez vous a reproché de manière injustifiée d'être le(la) seul(e) responsable de l'échec d'un projet. Il/elle devrait dire :

- △ « Rien ne justifie mon comportement. Le seul moyen pour moi de me sentir mieux est d'arranger les choses entre nous. Que voulez-vous que je fasse ou dise? »
- « Je vais soit apprendre à traiter correctement les membres de mon équipe, soit renoncer à diriger un comité. Je veux tirer des leçons de cette expérience. »
- * « Je vous prie de m'excuser. J'ai eu tort de vous blâmer. J'espère que vous me pardonnerez. »
- ◇ « Je n'arrive pas à croire que je vous ai fait de tels reproches. Je suis vraiment gêné(e) de m'être conduit(e) ainsi et j'en suis désolé(e). »
- « Je suis autant responsable de l'échec de ce projet que vous ou le reste de l'équipe. J'aurais dû reconnaître mes faiblesses. »

17. Bien qu'il/elle ait promis de garder votre secret, votre collègue a trahi votre confiance en le révélant à tout le bureau. Il/elle devrait dire :

- « Je t'ai dit que je garderais ton secret mais je n'ai pas respecté ma promesse et tu n'as plus confiance en moi. J'ai fait une terrible erreur. »
- △ « Aide-moi à savoir ce que je devrais faire pour regagner ta confiance. »
- « Il te faudra peut-être du temps pour avoir à nouveau confiance en moi, mais je ferai de gros efforts à partir de maintenant pour te prouver que j'en suis toujours digne. »
- * « Tu n'es pas obligé(e) de répondre immédiatement, mais pourrais-tu envisager de me pardonner cette erreur? »
- ◇ « Si seulement j'avais réfléchi aux dégâts que je provoquerais en révélant ton secret! Je m'en veux tellement de ne pas avoir tenu parole. »

18. Votre équipier(ère) a parlé de vous négativement aux autres membres de l'équipe. Il/elle devrait dire :

- △ « Je veux faire tout ce qui est en mon pouvoir pour réparer mon erreur. Dois-je te présenter des excuses devant toute l'équipe? »
- « S'il arrive que je sois à nouveau contrarié(e) à cause de toi, je te promets de te faire des reproches directement et avec respect. »
- * « Tu ne peux peut-être pas me pardonner – en tout cas pas tout de suite – mais j'espère que tu y parviendras un jour. »
- ◇ « Ce que j'ai dit était mesquin et méchant. Je regrette de l'avoir fait et j'aimerais pouvoir retirer mes paroles. »
- « J'ai eu une mauvaise attitude et je n'ai pas pensé à tes qualités. J'aurais dû réfléchir davantage à ce que je disais. »

19. Malgré vos nombreuses réalisations positives, votre chef de service n'a fait que critiquer votre travail. Il/elle devrait dire :

- « Vous méritez que l'on reconnaisse votre ardeur au travail. J'essaierai d'être plus nuancé(e) la prochaine fois. »
- * « J'espère que notre relation n'en pâtira pas. Acceptez-vous mes excuses? »
- ◇ « Je suis désolé(e) d'avoir focalisé mon attention sur les petits défauts de votre travail. Je regrette de ne pas vous avoir encouragé(e) davantage. »
- « J'ai négligé de vous complimenter pour vos nombreux points forts et vous avez peut-être pensé que vos efforts n'avaient servi à rien. En tant que chef de service, je devrais être plus enclin(e) à vous féliciter pour le bon travail que vous accomplissez. »
- △ « Comment puis-je obtenir votre pardon? Dois-je mettre par écrit les points forts de votre travail? »

20. Au cours du déjeuner, le(la) serveur(se) a renversé sur vous de la nourriture et a abîmé votre veste. Il/elle devrait dire :
- * « Acceptez-vous de me pardonner cette maladresse ? »
 - ◇ « Je suis vraiment désolé(e). Je m'en veux d'avoir abîmé votre veste et de vous avoir causé un tel désagrément. »
 - « D'ordinaire je suis très prudent(e) mais ça n'a pas été le cas aujourd'hui. Je reconnais ma totale responsabilité dans ce gâchis. »
 - △ « J'aimerais vous rembourser le prix du nettoyage à sec ou l'achat d'une nouvelle veste. Qu'est-ce qui vous conviendrait le mieux ? »
 - « Ça m'a donné une bonne leçon. Vous pouvez être sûr(e) que je serai plus prudent(e) à l'avenir en servant les clients. »

Notez et interprétez vos résultats

Reprenez le test et comptez le nombre de fois où vous avez coché chacune des figures. Ensuite, indiquez les totaux dans les colonnes correspondantes ci-dessous. Par exemple, si vous avez coché la figure □ huit fois, écrivez le chiffre 8 sur la ligne à côté de □.

◇ _____ ○ _____ △ _____ □ _____ * _____

Comme vous l'avez sans doute deviné, chacune des figures représente un certain langage d'excuse :

- ◇ : exprimer des regrets
- : reconnaître sa responsabilité
- △ : réparer
- : se repentir sincèrement
- * : demander pardon.

La figure que vous avez cochée le plus souvent en répondant aux vingt questions du test vous indique quel est votre principal langage.

Il est évident que le score maximum pour chaque figure est de 20. Si vous avez obtenu le même nombre de points pour deux ou trois figures, il se peut que deux ou trois langages vous parlent avec autant de force.

Faites faire ce test à votre conjoint, à vos collègues, à vos parents et à vos amis. Encouragez-les à lire ce livre. Car comprendre et utiliser les cinq langages d'excuse permet d'améliorer nettement *toutes* les relations.