

Sumbiosis : Élément de réflexion

Les règles japonaises relatives à l'excuse

Nous avons tendance à sourire, lorsque nous voyons des personnalités japonaises s'incliner profondément afin de s'excuser. Comme l'explique un article de la Neue Zürcher Zeitung ¹, ce rituel a pourtant beaucoup plus de sens qu'on ne le pense généralement dans les pays occidentaux.

Il est tout d'abord essentiel de comprendre qu'au Japon, une excuse ne signifie pas (ou pas forcément) la reconnaissance d'une culpabilité. Il s'agit beaucoup plus d'une réhabilitation sociale. Ceux qui renoncent à s'excuser en bonne et due forme dans la vie privée ou professionnelle risquent en effet d'être frappé d'ostracisme. En signalant qu'un incident leur donne à penser et qu'ils s'efforcent d'en identifier la cause, ils démontrent qu'ils accomplissent leur devoir et qu'ils ont le sens de leurs responsabilités sociales. Logiquement, rien ne garantit que la partie lésée va accepter une excuse. Mais en adoptant un comportement correct, il est possible de retourner une situation.

Dans le monde économique, toute stratégie de gestion d'un scandale ou d'une crise commence donc par des excuses et des prosternations devant la presse. La procédure est si commune qu'elle a même un nom : « shazai kaiken », la conférence de presse de l'excuse. À ce stade, il ne s'agit pas encore de savoir quel est exactement le problème. L'important est que quelques membres de la direction générale s'excusent publiquement, longuement et visiblement devant la presse des préoccupations qu'ils créent chez leurs clients et dans le public – ceci afin que les photographes et les caméras de télévision puissent documenter cet acte d'humilité.

Ce n'est qu'après cette cérémonie que l'on peut commencer de régler le problème. Suivent alors toute une série de conférences de presse interminables durant lesquelles l'entreprise s'engage à faire la lumière sur ce qui s'est passé, présente voire ressasse les résultats des investigations internes et répond aux questions. Ce processus peut prendre des semaines ou des mois, mais ce n'est qu'à son terme que les médias finissent par passer l'éponge.

La question de la sincérité des excuses se pose bien sûr. Mais comme on peut s'y attendre, surtout au Japon, respecter superficiellement les formes n'est pas suffisant ; si le cœur n'y est pas, les excuses ne servent à rien.

¹ Richtiges Entschuldigen will gelernt sein – In Japan sind Verbeugungen Teil eines komplexen Rituals, Neue Zürcher Zeitung, 25. Juli 2019 (<https://www.nzz.ch/international/in-japan-will-richtiges-entschuldigen-gelernt-sein-ld.1496398>)