



LA BANQUE ROYALE DU CANADA

BULLETIN MENSUEL

SIÈGE SOCIAL: MONTRÉAL, JUILLET 1955

Le Sens Social

LES êtres humains ne sont pas des individus isolés. Ils sont associés de maintes façons: dans les affaires, dans les écoles et dans les sociétés; et ils sont groupés in familles, églises et nations. C'est là un fait qu'il faut reconnaître et apprécier à sa juste valeur avant de pouvoir envisager et résoudre avec succès les problèmes de la société comme ceux qui intéressent notre propre santé mentale.

Le sens social est le lubrifiant qui atténue la friction dans nos rapports avec nos semblables. Il est utile dans toutes les sphères de la vie, depuis les contacts journaliers du monde des affaires jusqu'aux plus hautes fonctions humaines. C'est le motif qui nous pousse à faire place aux gens dans les ascenseurs ou dans la rue et qui inspire ceux qui se dévouent pour de grandes causes sociales. Les résultats n'en sont pas toujours importants, mais c'est le trait de la nature humaine qui rend possibles la civilisation et la culture. Sans lui, l'humanité serait une race de barbares, privée des services publics et des entreprises commerciales qui mettent à notre portée tous les avantages dont nous jouissons.

L'avenir de notre civilisation repose sur les progrès d'une infinie diversité individuelle au sein d'une société ordonnée de manière à permettre le plus grand développement possible de chacun. Comme le dit Stuart Mill dans son traité sur *La Liberté*: " . . . chercher notre bonheur à notre manière tant que nous n'essayons pas de priver les autres du leur ou de mettre obstacle à leurs efforts pour l'obtenir".

La civilisation est un monument fragile, pénible à construire et à conserver, terriblement facile à détruire. Nous avons vécu comme des sauvages pendant des millions d'années, nous disent les savants, et l'idée nous conduire en gentlemen est relativement nouvelle. Mais nos penchants primitifs demeurent latents, et le sens social est la mince couche de vernis qui les empêche de percer.

En plus de nous tenir lieu de sauvegarde, la société est un milieu qui favorise l'épanouissement de notre individualité. Personne ne peut réaliser ses ambitions si ce n'est par le truchement des affaires, des lettres, des arts, des professions libérales ou autres, c'est-à-dire par des moyens qui exigent un auditoire ou des collaborateurs.

Stabilité et changements

La société a comme buts suprêmes l'ordre social et la prospérité publique. Cela demande une certaine stabilité. Au milieu de changements continuels, la vie serait impossible. Nous devons pouvoir tabler sur ce qui va arriver à la maison, au bureau, et dans tous nos rapports avec les gens, pour être capables de vivre heureux, de bien travailler, ou de trouver l'existence agréable.

N'empêche que les changements sont nécessaires. L'immobilité nous serait aussi fatale qu'un emballement de moteur ou un changement de vitesse trop fréquent. Une bonne société est un heureux mélange de conservation et de changement, de stabilité et d'intelligente mise à point.

Le progrès suppose le changement, mais aussi du bon sens. Ceux qui ne partagent pas les idées communes en matière de principes, de science et d'affaires sont les grands innovateurs et les grands penseurs de l'humanité, mais ceux qui ne se conforment pas aux usages et aux règles courantes de la bienséance ne sont que des fâcheux.

Les problèmes que pose la vie en société sont compliqués par le développement de l'intelligence humaine et de ses fruits. Il est essentiel que notre compétence à vivre en société arrive à marcher de pair avec nos progrès scientifiques pour créer un monde dans lequel la fission atomique et les êtres humains puissent co-exister.

Nous nous dirons peut-être que le peu que nous sommes capables de faire pour sauvegarder notre

mode d'existence n'en vaut pas la peine, mais tout ce qui se fera ne sera toujours que le total de l'apport de chacun. Quiconque réussit à éclaircir nos idées tant soit peu, à faire oublier un ressentiment, à affaiblir un préjugé, à consolider une bonne oeuvre, contribue de ce fait à la solution totale.

Préjugés

Les préjugés sont un des plus grands obstacles à surmonter dans les affaires, les professions et la société. Cependant, pour réussir dans les affaires et gagner la tranquillité d'esprit, il est indispensable de trouver le moyen de vivre en paix avec des gens qui sont aussi sûrs que nous d'avoir raison.

Cette idée est plus communément acceptée dans les affaires que dans beaucoup d'autres cas. Le marchand qui cherche à vendre ses marchandises s'inquiète peu de la religion, de la race ou des opinions politiques de ses clients. Pour lui, ce qui importe, c'est ce qu'ils valent dans le commerce.

En dehors des affaires, on est libre d'avoir des opinions, des convictions et des idées, mais sans préjugés ni intolérance, sauf contre les choses et les actions qui seraient antisociales. Alors, l'intolérance peut être utile.

Pour être tolérant, il ne faut pas attendre trop des gens. On n'a pas le droit de s'appeler civilisé si on ne peut pas voir les deux côtés d'une question et comprendre le point de vue des autres. C'est là affaire de bon sens autant que d'intelligence des affaires. En se mettant à la place du client, le vendeur aperçoit ce qu'il convient d'éclaircir pour arriver à faire voir à l'acheteur les avantages de ce qu'il lui offre.

La colère n'est pas seulement un acte d'insociabilité, mais elle tourne à notre détriment. Quelqu'un a calculé que la colère a généralement pour cause la peur ou l'humiliation. Comme il est difficile de prouver le contraire, le plus simple est de prendre garde de ne pas se livrer à des accès de mauvaise humeur.

Une personne en colère ne voit pas les choses de la même façon que lorsqu'elle est calme. Elle ne tient aucun compte de la dignité, du bon sens et de la justice, ce qui la fait paraître ridicule.

La logique nous montre la futilité de la colère. N'est-ce pas absurde de se fâcher contre ceux qui ne comprennent pas la force de votre raisonnement, qui ne savent pas le réfuter, ou qui sont grossiers? Epictète dit quelque part dans ses écrits: "Si ce sont des hommes sages, pourquoi leur faire la guerre; si ce sont des imbéciles, pourquoi faire attention à eux?" C'est une maxime dont les hommes d'affaires d'aujourd'hui peuvent encore tirer profit.

L'excuse de l'ignorance

Il y a un abîme entre la sottise et l'ignorance, et il y a lieu de se demander jusqu'à quel point on doit se

montrer indulgent pour les ignorants; jusqu'à quel point l'ignorance excuse l'insociabilité? Ce sont là des questions qui tracassent tous les hommes d'affaires.

Il faut distinguer deux sortes d'ignorance. Il y a des gens qui ignorent la différence entre le bien et le mal; le moyen de les guérir est de les instruire. Pour d'autres, le mal n'a pas d'importance. C'est à nous d'essayer de comprendre les gens avec qui nous avons affaire et de découvrir en quoi consiste leur ignorance, de façon à pouvoir guérir les uns, apprendre jusqu'à quel point nous pouvons nous fier aux autres, ou décider si nous devons les éviter complètement.

Le manque de connaissances n'est pas toujours un crime. Tout le monde n'a pas la chance de s'instruire ou les moyens d'aller au collège ou de suivre les cours d'une université. Mais ce qui est impardonnable est de ne pas chercher à s'instruire quand on en a l'occasion.

Education sociale

On n'évalue pas le sens social des gens par leurs prétentions, par ce que quelqu'un a appelé "la grandeur illusoire des poses artificielles." Ce n'est pas en donnant de grands dîners, ce n'est pas en lisant les romans à la mode, ni en parlant gentiment d'un tas de choses qui ne nous intéressent pas avec des gens dont nous n'avons cure, qu'on fait preuve de sens social. Le sens social fait partie des réalités de la vie.

Outre leurs connaissances techniques, scientifiques ou littéraires, et le courage de prendre des décisions, toutes les grandes personnalités nationales ou mondiales possédaient par-dessus tout le magnétisme personnel qui gagne les coeurs. C'est leur sens social qui a été la clef de voûte de leur succès.

Par où allons-nous commencer de reconstruire notre monde sur une base solide de sens social? Nous reconnaissons presque tous que c'est l'éducation et l'instruction des enfants et des adultes, mais plus particulièrement celles des enfants, qui offre le plus grand espoir. Il s'agit de faire en sorte que les jeunes aient les meilleures chances possibles d'atteindre la maturité sociale.

Nous devons enseigner aux enfants certains principes fondamentaux, par exemple le respect des gens et des droits d'autrui, l'intégrité intellectuelle et l'honnêteté dans leurs rapports avec les autres, et l'observation de la loi. Ils apprennent cela à l'école, au sein de la famille, à l'église, et dans les associations comme les Scouts et les Guides. Les leçons ne se borneront pas à l'étude des textes; elles porteront sur l'application des principes — c'est-à-dire les choses auxquelles nous croyons en Occident — qui serviront de base solide pour la création d'une société indépendante, maîtresse d'elle-même et de sa propre destinée.

Il ne suffit pas d'abolir par une loi la tentation de se conduire d'une manière insociable. Les adultes, comme les enfants, sont enclins à perdre leur initiative quand ils s'en remettent à la loi pour guider leurs actions.

Ce qu'il nous faut, ce sont des principes qui nous fourniront une norme pour juger n'importe quel événement, un point de départ pour n'importe quelle aventure, une base à laquelle nous pouvons revenir en cas d'accident. Ceux qui auront réglé leur vie sur ces principes pourront tout oser, car ils auront le plein usage de leur intelligence, débarrassée de la crainte du passé et du vague souvenir des choses défendues.

Droits et devoirs

Il est nécessaire de savoir que chaque droit impose une double obligation: quand quelqu'un a un droit, les autres ont l'obligation de respecter ce droit et, inversement dans un sens plus subtil, quand un homme a un droit, il est socialement tenu de l'employer pour le bien-être général.

La liberté absolue est impossible, et il ne servirait à rien de la désirer. On ne pourra jamais, dans le commerce, les professions ou tout autre domaine, permettre aux membres de la société de faire ce qui leur plaît. Nous avons le droit d'exprimer nos opinions, de choisir notre religion, notre métier et nos représentants politiques, mais ces droits impliquent l'obligation d'agir avec sagesse dans nos paroles et nos actions.

Pour assurer l'adhésion générale à ces règles de conduite nécessaires, nous avons des lois comme l'Acte de l'Amérique du Nord britannique, le Code criminel du Canada, et les règles de franc jeu dans les sports, ce qui est sur le plan social notre manière de dire que la force ne prime pas le droit, que les minorités, les égarés et les individus sont importants dans notre société.

Il y a tant de façons de se conduire qu'aucun code n'en saurait régler tous les détails. Nos lois s'efforcent d'établir des principes généraux et de gouverner certains genres spéciaux de conduite qui, ainsi que l'expérience l'a démontré, sont de nature à causer des préjudices.

Le sens des valeurs

Tout être civilisé désire naturellement toutes les bonnes choses de la vie. Pour les obtenir, il faut qu'il apprenne à penser, à sentir et à choisir, à se perfectionner autant qu'il est possible dans son milieu, à se conduire d'une manière conforme à sa position sociale, à donner libre jeu à son esprit devant un événement important ou une idée nouvelle, et à maîtriser ses émotions.

Clive Bell, dans son livre *Civilization* (Pelican), exprime ainsi cette idée: "Une douce modération et une gravité convenable étaient les qualités qui caractéri-

sent la vie, la pensée et l'art des Grecs: l'une est la raison tempérée par le sens des valeurs; l'autre, le sens des valeurs, renforcé et dirigé par la raison."

On pourrait adopter cela comme prescription générale pour acquérir le sens social. De ces qualités principales découlent une foule de qualités secondaires, comme la tolérance, la probité intellectuelle, les bonnes manières, l'horreur de la vulgarité, l'affranchissement de la superstition et de la pruderie, l'amour du vrai et du beau, la haine de la brutalité, le désir d'une éducation libérale, et la franche acceptation de toute ce qui est bon dans la vie.

Ce n'est qu'en faisant usage du plus grand nombre possible des qualités propres de la civilisation et en les conservant précieusement que nous pouvons espérer devenir membres d'une bonne société.

La connaissance du coeur humain

La connaissance du coeur humain est une des bases du sens social dans les affaires ou la vie privée. Comprendre les gens est le plus grand service qu'on puisse leur rendre et un des plus essentiels dans nos rapports avec eux.

Il est difficile de s'imaginer deux chefs de service menant à bonne fin un même projet en y travaillant chacun de son côté sans y collaborer, surtout s'ils ont beaucoup d'initiative et qu'ils sont plus fiers de leur travail que de leur salaire. Ils ont besoin de connaître le caractère, les désirs et les intérêts l'un de l'autre, pour pouvoir exprimer leurs idées de manière à leur assurer un accueil favorable de part et d'autre.

Il est très embarrassant, lorsque nous nous livrons à un travail dont l'exécution demande de la collaboration, d'avoir affaire à des gens dont nous n'avons pas étudié le caractère.

Il y a quelques années, le *American Journal of Sociology* publiait un numéro spécial sur les "Malentendus dans les rapports sociaux". Les introvertis (renfermés) et les extravertis (expansifs), disait l'article, ont tendance à ne pas s'entendre parce qu'ils sont incapables de comprendre qu'ils ne voient pas les choses du même oeil.

Les hommes d'affaires ont certainement vu des cas de ce genre, et ils ne s'étonneront pas que deux ouvriers chargés conjointement d'une tâche importante se soient emportés l'un contre l'autre et aient peut-être gâché leur travail simplement à cause de ce malheureux malentendu. L'un s'imaginait que l'autre était un étourdi, et l'autre pensait que son compagnon était un rêveur.

Dans une situation de ce genre, le sens social ne consiste pas à ignorer les différences, mais à chercher à les comprendre. Cela demandera peut-être de la réflexion, la lecture d'un livre ou deux, une entrevue avec un

psychologue ou un psychiatre, mais rien ne pourra remplacer une conversation à cœur ouvert avec l'intéressé.

Us et coutumes

Nous éprouvons beaucoup de petits désagréments dans la journée parce que les gens nous donnent sur les nerfs. Pour éviter que la vie devienne insupportable, nous avons établi un code d'us et coutumes auquel tout le monde est censé se conformer. N'abandonnons pas à la légère des coutumes bien fondées. Quand nous rompons avec une coutume, nous constatons généralement qu'elle avait marqué ou dissimulé quelque réalité ou quelque nécessité.

Seuls les gens peu cultivés trouvent les bonnes manières difficiles. La courtoisie n'est que la forme extérieure de la bonté, et l'étiquette une collection de formules qui aident à rendre la courtoisie facile et naturelle.

La courtoisie à elle seule élève un homme au-dessus du vulgaire. On peut la résumer en quelques mots: avoir des égards pour les gens dans toutes les circonstances. La prévenance en est le principal élément. En vertu de ce principe, nous faisons preuve de courtoisie pendant toutes les heures de la journée et dans tous nos rapports sociaux en adoptant un ton de voix aimable, en disant un gracieux "merci" à nos collègues, aux messagers, aux garçons d'ascenseurs, à ceux qui tiennent une porte ouverte pour nous, aux commis de magasins, aux gens qui se rangent pour nous laisser passer dans la rue, en somme, toutes les fois qu'on nous rend un service même obligatoire.

La courtoisie nous interdit de faire des choses qui irritent les gens, par exemple de monopoliser la conversation et de nous étendre longuement sur un sujet que quelqu'un a mentionné en passant. La courtoisie nous fait arriver à temps quand nous avons fixé l'heure d'un rendez-vous ou d'une visite. Elle nous enseigne à ne pas parler seulement aux gens qui nous plaisent dans les réunions, à l'exclusion des autres. A l'instar de la loi, elle défend aux automobilistes de barrer le passage aux piétons aux points d'intersection, de jouer éperdument du klaxon dans les embouteillages, et d'éclabousser les passants. Elle exige que les piétons tiennent la droite sur les trottoirs et ne blessent personne avec leur parapluie, ouvert ou fermé. Les personnes courtoises ne se fauillent pas en avant de ceux qui attendent un tramway ou un ascenseur, elles n'obstruent pas les portes et les trottoirs, et ne jettent pas des déchets dans la rue ou dans les parcs.

Tous ces actes de courtoisie et de prévenance font que les gens gardent un bon souvenir de nous. La courtoisie confère même aux plus hautes personnalités de l'industrie ou du commerce, une auréole de magnanimité, d'aménité et de bienveillance.

La courtoisie est à son comble lorsqu'une longue habitude en a fait une qualité instinctive. En effet, comme l'a dit Addison, "le savoir-vivre est d'autant plus visible qu'on en fait moins parade." La courtoisie ressemble en quelque sorte à l'ancien code de chevalerie qui donnait à chaque adversaire une chance égale et qui savait partager le soleil et le vent dans les combats.

Courtoisie dans les affaires

La courtoisie n'est pas uniquement une affaire de sentiment. Tout le monde peut se rendre compte qu'il est plus avantageux d'être poli que grossier. Naturellement, beaucoup de marques de courtoisie en usage dans le monde ne seraient pas de mise dans un bureau ou une usine. Il n'en est pas moins malséant—partout et toujours—de se montrer arrogant, de s'emporter, de déblatérer contre les gens ou de les irriter par nos actions.

Dans les affaires, la courtoisie consiste à se conduire convenablement, à faire preuve de tact et de patience, et à respecter les droits et les privilèges d'autrui.

Il convient de traiter cérémonieusement les personnes cérémonieuses et de ne pas être trop familiers avec ceux qu'on ne connaît pas très bien. On trouvera de bons conseils aussi bien pour les chefs de service que pour les jeunes filles dans deux livres intitulés *Poise for the Successful Business Girl* et *Keys to Etiquette for the Business Girl* publiés par The Dartnell Corporation, Chicago. Ces conseils intéressent tous ceux qui sont dans les affaires, parce que l'étiquette des affaires doit être connue de tout le monde.

Problèmes spéciaux d'aujourd'hui

Il est clair aujourd'hui que ce sont les actions humaines, et non pas l'influence d'êtres surhumains ou inférieurs, qui sont le grand obstacle aux progrès dans la voie du sens social qui a tant d'importance pour l'humanité. C'est du développement du sens social que dépend non seulement notre bonheur, mais notre existence même.

Nos problèmes se résument à ceci: ils sont en grande partie sociaux par leur origine, en ce sens qu'ils se rapportent à des groupements; ils sont sociaux dans leurs résultats, et le soin de les résoudre est un devoir social.

Nous avons plus de problèmes que nos ancêtres parce que nous avons plus d'intérêts, plus de fonctions et plus d'organismes. Dans le domaine social comme en mécanique, c'est un principe que plus une machine a de pièces plus il est probable que quelque chose se détachera.

Notre société n'a peut-être pas tant besoin d'être sauvée, comme d'aucuns le prétendent, que d'être prête à faire face à d'inévitables nouveaux problèmes sociaux à mesure qu'elle se développe.