

# Valorisation sociale des stratégies langagières de gestion d'un incident

Marie-France Agnoletti<sup>1</sup>, Hélène Maire<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Laboratoire de Psychologie Ergonomique et Sociale pour l'Expérience Utilisateurs (PErSEUs, EA 7312), Université de Lorraine, Metz, France.

<sup>2</sup>Laboratoire Lorrain de Psychologie et Neurosciences de la dynamique des comportements (2LPN, EA 7489), Université de Lorraine, Nancy, France.

## Introduction

Lorsqu'un incident se produit dans la vie quotidienne, un offenseur tente de réparer l'offense et donner une image de lui différente de celle que la situation fait apparaître. Il a été montré que la gravité de l'offense ainsi que le niveau de responsabilité et d'élaboration de l'excuse fournie affectent la gestion de l'incident, chez des adultes (Schlenker & Darby, 1981) ainsi que chez des enfants de 6 à 12 ans (Darby & Schlenker, 1982). Par ailleurs, les comportements verbaux *apaisants* sont valorisés : des offenseurs manifestant des remords ou présentant des excuses apparaissent plus sympathiques et moins blâmables (Darby & Schlenker, 1989). Dans le prolongement de ces études, nous pouvons nous demander s'il est possible d'inférer une valeur sociale associée aux explications données par un offenseur. De façon générale, la valeur sociale des personnes peut être abordée à travers les dimensions d'utilité et de désirabilité (Dubois & Beauvois, 2001) ; la première concerne la « valeur marchande », alors que la seconde se rapporte la sociabilité, autrement dit la « côte d'amour » (Dubois & Beauvois, 2011). Dans les sociétés individualistes, on accorde une grande importance à la *responsabilité personnelle* dans l'explication des comportements : les explications internes sont jugées plus favorablement que les explications externes (Dubois, 2009 ; Jellison & Green, 1981). On peut alors se demander comment ces deux critères d'appréciation sont traités respectivement lorsqu'un incident se produit : s'intéresser à la valeur sociale d'une explication orientée vers l'apaisement vs. l'escalade ne revient-il pas à étudier la valeur sociale associée aux explications internes vs. externes ?

Les études proposées s'intéressent à des pré-adolescents (9-12 ans) et ont pour objectifs est 1) d'identifier les stratégies langagières de gestion d'un incident et de montrer que les stratégies apaisantes (excuse rituelle, excuse sincère) sont socialement valorisées comparativement aux stratégies aggravantes (refus, justification) (Etude 1), et 2) de montrer que les stratégies apaisantes conduisent davantage à l'inférence de traits de personnalité liés à la *désirabilité* que les stratégies aggravantes, tandis que les stratégies mettant l'accent sur la responsabilité individuelle (excuse sincère, justification) amènent davantage à l'inférence de traits liés à l'*utilité* que les stratégies extériorisant la responsabilité (refus, excuse rituelle) (Etude 2).

## Etude 1

124 pré-adolescents âgés de 9 à 12 ans (58 filles,  $M = 10.81$  ans) ont participé à cette étude qui utilisait la méthode des vignettes sous forme de bande dessinée. On présentait un incident impliquant un offenseur et une victime (i.e., l'éclaboussure d'un piéton par un automobiliste) comportant quatre phases : une première phase contextualisait la situation, et les trois autres rapportaient des échanges verbaux entre les personnages. Les participants devaient compléter les deuxième et troisième tours de parole selon différentes consignes : standard<sup>1</sup>, autoprésentation<sup>2</sup>/identification<sup>3</sup> favorable, autoprésentation/identification défavorable. Le

<sup>1</sup> « Réponds comme tu le ferais spontanément »

<sup>2</sup> « Réponds de façon à donner [une bonne image/l'image d'un très bon élève] » (favorable) ; « Réponds de façon à donner [une mauvaise image/l'image d'un très mauvais élève] » (défavorable).

<sup>3</sup> « Réponds comme le ferait quelqu'un de poli » (favorable) ; « Réponds comme le ferait quelqu'un d'impoli » (défavorable).

corpus des réponses a été traité avec le logiciel Alceste. La classification ascendante hiérarchique de Reinert (1990) a permis d'identifier cinq niveaux de répliques : insultes (e.g., « *je m'en fous, connard* »), conseils pour l'avenir (e.g., « *je vous pardonne, mais la prochaine fois vous ferez attention* »), excuses relatives à l'intentionnalité (e.g., « *excusez-moi je ne l'ai pas fait exprès* »), excuses avec justification (e.g., « *désolé je n'ai pas vu la flaque d'eau je suis vraiment désolé* ») et demandes de réparation (« *ce n'est pas grave, ramenez-moi dans ma rue s'il vous plaît* »). Les réponses ont ensuite été codées par deux juges indépendants en fonction de la nature de l'explication (interne, invoquant la responsabilité personnelle vs. externe, invoquant une responsabilité extérieure,  $\kappa = .88$ ) et de leur orientation émotionnelle (apaisante vs. aggravante,  $\kappa = .92$ ).

Les résultats de l'Etude 1, traités à l'aide de tests du Khi deux, ont fait apparaître des différences significatives dans l'orientation émotionnelle des explications données au deuxième tour de parole suivant le type de consigne (standard, bonne image, poli, très bon élève, mauvaise image, impoli, très mauvais élève) ( $\chi^2(6, 248) = 62.18, p = .000001, V = .50$ ). Les résultats relatifs à la nature des explications (interne vs. externe) différaient suivant le type de consigne ( $\chi^2(6, 248) = 62.67, p < .000001, V = .50$ ). Enfin, un effet sur l'orientation émotionnelle au troisième tour de parole suivant le type de consigne était également observé ( $\chi^2(6, 248) = 29.34, p = .00005, V = .34$ ). Dans l'ensemble, et en accord avec notre hypothèse, les explications apaisantes étaient significativement plus fréquentes avec les consignes visant à donner une image favorable et standard.

## Etude 2

20 pré-adolescents âgés de 10 à 11 ans (10 filles,  $M = 10.5$  ans) ont participé<sup>4</sup>. On présentait aux participants les mêmes vignettes que dans l'Etude 1 mais elles étaient assorties de contenus verbaux échangés entre l'offenseur et la victime. La première intervention émanait de la victime (« *Mais enfin... Vous n'avez pas vu la flaque ?* ») ; les deux tours de parole suivants variaient selon leur orientation émotionnelle (apaisante vs. aggravante) et, pour le deuxième tour, selon la nature de l'explication (interne vs. externe). Ainsi, quatre types de répliques étaient proposés au deuxième tour de parole (Schönbach, 1990) : excuse rituelle (apaisante, externe : « *Excusez-moi, il pleut* »), excuse sincère<sup>5</sup> (apaisante, interne : « *Je suis vraiment désolé, je peux vous aider ?* »), justification (aggravante, interne : « *JE L'AVAIS PAS VUE, J'AI PAS MES LUNETTES* ») et refus (aggravante, externe : « *OH, CA VA, C'EST A VOUS DE FAIRE ATTENTION !* »). Deux types de répliques étaient fournies au troisième tour de parole : l'une apaisante (« *Ça va, c'est pas grave* »), l'autre aggravante (« *C'EST CA, DEGAGE MAINTENANT !* »). Les participants avaient pour tâche, d'évaluer la valeur sociale de l'offenseur et de la victime sur des traits liés à l'utilité (*actif, ambitieux, dynamique, intelligent, qui a de l'autorité, travailleur*) et à la désirabilité (*honnête, sincère, sympathique, ouvert, agréable, attachant*).

Bien qu'incomplets, les premiers résultats ont permis de valider partiellement nos prédictions. En accord avec notre hypothèse, un effet significatif de l'orientation émotionnelle sur la désirabilité sociale a été mis en évidence, et ce au deuxième tour de parole ( $F(1, 16) = 4.72, p = .04, \eta^2 = 0.23$ ) comme au troisième ( $F(1, 18) = 12.4, p = .002, \eta^2 = 0.41$ ) : les locuteurs étaient jugés plus désirables quand la réplique était apaisante ( $M_{2\text{ème tour}} = 4.43 ; M_{3\text{ème tour}} = 5.65$ ) que lorsqu'elle était aggravante ( $M_{2\text{ème tour}} = 2.50 ; M_{3\text{ème tour}} = 3.78$ ). En revanche, aucun effet de l'orientation émotionnelle n'était observé sur la perception de l'utilité sociale des locuteurs. L'effet de la nature de l'explication, lui, n'était pas celui attendu : au deuxième tour de parole, il n'était pas significatif sur la perception de l'utilité sociale des locuteurs ( $p = .81$ ), et tendanciel sur la perception de leur désirabilité sociale ( $F(1, 16) = 3.41, p = .08, \eta^2 = 0.18$ ) : les offenseurs

<sup>4</sup> Cet effectif est pour l'heure incomplet en raison de la crise sanitaire du printemps 2020 qui a interrompu le recueil de données.

<sup>5</sup> L'*excuse sincère* correspond, dans la typologie de Schönbach (1990), à la *concession*, assortie d'une proposition de réparation.

étaient jugés tendanciellement plus désirables lorsque l'explication était interne ( $M = 4.46$ ) que quand elle était externe ( $M = 3.17$ ).

### Discussion et conclusion

L'Étude 1 a permis de montrer que l'orientation émotionnelle et la nature des explications sont impactées par l'image qu'on cherche à donner (via l'autoprésentation ou l'identification). Les explications apaisantes et/ou internes sont plus fréquentes avec les consignes standard et avec celles visant à renvoyer une image positive, tandis que les explications aggravantes et/ou externes apparaissent préférentiellement avec les consignes visant à donner une image négative. Ainsi, dès 9-10 ans, des pré-adolescents semblent savoir manier ce qu'il est bon de dire et de ne pas dire suivant l'impression qu'on leur demande de donner. Bien qu'à prendre avec précaution, les résultats de l'Étude 2 ont mis en évidence le fait que c'est davantage l'orientation émotionnelle que la nature de l'explication qui semble guider l'évaluation sociale des locuteurs, et ce exclusivement sur des traits liés à la désirabilité sociale : les stratégies apaisantes conduisent à des perceptions plus désirables que les stratégies aggravantes, mais n'ont pas d'effet sur la perception des traits liés à l'utilité sociale. Ainsi, il semblerait que les stratégies mobilisées dans un but d'autoprésentation positif plutôt que négatif sont attribuées aux individus socialement valorisés plutôt que dévalorisés et impactent ainsi positivement le jugement émis sur la cible. Les résultats de la deuxième étude devront être répliqués de façon à approfondir le caractère normatif des stratégies déployées. Ceci devrait nous permettre de contribuer à mieux appréhender l'acquisition des normes de politesse chez les enfants et les pré-adolescents (Filisetti, 2009) et le développement de leur clairvoyance normative. Enfin, pour asseoir nos résultats il serait opportun d'utiliser d'autres approches de la valeur sociale des personnes, en particulier le modèle proposé par Fiske, Cuddy et Glick (2007) basé sur la chaleur et la compétence.

### Références bibliographiques

- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1982). Children's reactions to apologies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43(4), 742-753. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.43.4.742>.
- Darby, B. W., & Schlenker, B. R. (1989). Children's reactions to transgressions: Effects of the actor's apology, reputation and remorse. *British Journal of Social Psychology*, 28(4), 353-364. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8309.1989.tb00879.x>
- Dubois, N. (2009). *La norme d'intériorité et le libéralisme*. Presses Universitaires de Grenoble.
- Dubois, N., & Beauvois, J. L. (2001). Désirabilité et utilité : Deux composantes de la valeur des personnes dans l'évaluation sociale. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 30(3). <https://doi.org/10.4000/osp.5151>
- Dubois, N., & Beauvois, J. L. (2011). Are some rabbits more competent and warm than others?. *Swiss Journal of Psychology*, 70, 63-73. <https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000040>.
- Filisetti, L. (2009). *La politesse à l'école : une compétence sociale pour réussir?*. Presses Universitaires de Grenoble.
- Fiske, S. T., Cuddy, A. J., & Glick, P. (2007). Universal dimensions of social cognition: Warmth and competence. *Trends in Cognitive Sciences*, 11(2), 77-83. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2006.11.005>
- Jellison, J. M., & Green, J. (1981). A self-presentation approach to the fundamental attribution error: The norm of internality. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(4), 643-649. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.40.4.643>
- Reinert, M. (1990). Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application : Aurelia De Gerard De Nerval. *Bulletin of Sociological Methodology*, 26(1), 24-54. <https://doi.org/10.1177/075910639002600103>
- Schönbach, P. (1990). *Account episodes. The management or escalation of conflict*. Cambridge University Press.
- Schlenker, B. R., & Darby, B. W. (1981). The use of apologies in social predicaments. *Social Psychology Quarterly*, 271-278. <https://doi.org/10.2307/3033840>