

Diagonales : De l'utilité du sarcasme

17-09-2011

Lorsque, après plusieurs tentatives et une dizaine de minutes d'attente, on accède enfin au help-desk de son opérateur téléphonique, a-t-on intérêt à dire «enfin !» ou plutôt «déjà !» ? Le Journal of Applied Psychology apporte des éléments de réponse dans son édition de septembre : poser une question complexe avec sarcasme stimule l'intelligence analytique de la personne interrogée, mais au détriment de sa créativité, qui est à l'inverse aiguisée par la colère.

Si l'objectif recherché en appelant le service de maintenance est d'abord de comprendre ce qui se passe, on gagne ainsi à se montrer ironique. Quand il s'agit de trouver une solution, la colère sera en revanche plus productive. Tout le contraire de ce qu'on pratique habituellement en commençant par s'énerver pour finir, de guerre lasse, par sombrer dans l'humour.

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com