

Diagonales : Comment s'excuser

30-08-2010

Des psychologues de l'Université du Maryland ont déterminé que les multiples façons de présenter des excuses peuvent être classées en trois catégories. D'abord, les excuses par compensation : "j'ai bousillé ta voiture, mais je vais te la rembourser". Ensuite les excuses par empathie : "j'ai couché avec ton meilleur ami, je sais que tu dois te dire qu'on ne peut décidément faire confiance à personne". Enfin les excuses réglementaires : "je t'ai piqué un client, je suis conscient d'avoir marché sur tes plates-bandes". Les mêmes chercheurs ont aussi observé que les individualistes préfèrent recevoir des excuses par compensation, les affectifs des excuses par empathie, et ceux qui ont l'esprit d'équipe des excuses réglementaires.

Il en va ainsi des excuses comme des offres commerciales : mieux vaut les personnaliser !

Jean-Jacques
Salomon

jjsalomon@oomark.com