

# Influence of a Positive Versus Negative Social Labeling on Helping behavior: Testing the Requests Connectivity Hypothesis

Nicolas Guéguen

UFR LSHS, University of Bretagne-Sud, France

E-mail: nicolas.gueguen@univ-ubs.fr

Tel: 33-2-97-015663; Fax: 33-2-97-676537

## Abstract

Researches on positive *versus* negative labeling effect on help and compliance to a request report discrepant results. Sometimes, a negative labeling, made during a first solicitation, leads to decrease the help whereas, in other cases, this labeling leads to an increase of help. Literature analysis seems to show that this discrepancy comes from the level of correspondence between the 2 situations. Therefore, 2 experiments were led, in which people were solicited to give, in a first time, a direction to a first male confederate. This last thanked then warmly or was quite insulting. In a second time, a second male confederate asked the same participant to look after his bag or to give him a direction. Results show that, when the two requests are linked, an increase of help rate is observed when using a negative labeling. When the requests aren't linked, negative labeling leads to decrease help.

**Keywords:** Social labeling, self-esteem, compliance to a request

## 1. Introduction

Goldman, Seever & Seever (1982) ont montré, dans le cadre du paradigme du Pied-dans-la-Porte (Freedman & Fraser, 1966), qu'un marquage accompagnant la réalisation d'un acte préparatoire affectait le taux de soumission à un acte ultérieur. Ces auteurs avaient demandé à un 1<sup>er</sup> compère d'aborder des étudiants s'apprêtant à rentrer dans une bibliothèque afin d'obtenir une direction quelconque. Dans un groupe, le compère remerciait chaleureusement le sujet (marquage positif) tandis que, dans un autre, le compère se comportait de manière insultante en mettant en doute la serviabilité du sujet et sa capacité à donner correctement une direction (marquage négatif). Enfin, dans un 3<sup>ème</sup> groupe, un simple merci était dispensé au sujet (Pied-dans-la-Porte classique). Le sujet qui entra dans la bibliothèque était abordé quelques minutes plus tard par un 2<sup>nd</sup> expérimentateur qui lui demandait s'il accepterait de consacrer 2 heures de son temps au profit d'un téléthon qui survenait le mois suivant. Les résultats montrent qu'en condition de marquage positif, on observe un taux de soumission à cette 2<sup>nd</sup>e requête supérieur à celui observé en condition de simple Pied-dans-la-Porte (67 % contre 40 %) tandis que ces 2 groupes se distinguent statistiquement du groupe à marquage négatif (20 %) ou du groupe contrôle n'ayant pas eu de 1<sup>ère</sup> requête (17 %). Pour ces auteurs, de tels résultats valideraient la théorie de l'auto-perception supposée expliquer l'effet du Pied-dans-la-Porte. La 1<sup>ère</sup> requête servirait à activer une perception de soi du sujet conduisant celui-ci à se percevoir comme quelqu'un de très serviable en condition de marquage positif ou de peu serviable en condition de marquage négatif. Une fois ce construct activé, le sujet se comporterait de manière congruente avec ce dernier: le trait «serviable» conduirait logiquement le sujet à accéder à la requête tandis que le trait «non-serviable» conduirait à ne pas l'accepter. Ces résultats apparaissent étonnants car ils vont à l'encontre de travaux ayant montré qu'un marquage négatif préalable favorise, au contraire, la soumission à une requête ultérieure. En effet, Steele (1975), lors d'un 1<sup>er</sup> contact téléphonique, établi

pour une enquête quelconque, laissait entendre à la personne contactée soit qu'elle était certainement préoccupée par les problèmes des autres, soit qu'elle était individualiste et ne se préoccupait certainement pas de ce qui se passait dans sa communauté. 2 jours plus tard, un autre compère téléphonait à la personne et lui offrait alors la possibilité de donner son temps à une œuvre caritative de quartier. Les résultats montrent que le marquage positif et négatif conduit, cette fois, à des taux de soumission identiques à la 2<sup>nd</sup>e requête (93 % dans les 2 cas) supérieurs à ceux observés dans une condition contrôle (46 %). Pour Steele (*op. cit.*), lors de la 1<sup>ère</sup> requête, le marquage négatif conduirait à une baisse de l'estime de soi du sujet. Aussi, lorsque la possibilité de restaurer cette estime de soi serait donnée quelque temps plus tard, cela conduirait, tout naturellement, le sujet à accéder à la requête du demandeur.

Pourquoi un tel paradoxe entre ces 2 recherches, en apparence, identiques? Ce ne peut être le délai puisque l'on sait qu'un Pied-dans-la-Porte s'avère être une technique efficace après plus de 2 jours (Beaman, Steblay, Preston & Llentz, 1988). Il est plus vraisemblable que ce soit le lien entre les 2 requêtes qui explique ce paradoxe. Dans la recherche de Goldman et al. (1982) les 2 requêtes ne portent pas sur le même objet alors que c'est le cas dans la recherche de Steele (1975). En outre, ce chercheur a manipulé une condition dans laquelle le marquage initial ne se faisait pas en référence au désintérêt à l'égard de la communauté de quartier que la personne possédait mais sur quelque-chose de plus éloigné (la sécurité routière). Il observera, dans ce cas, une baisse de l'efficacité de la technique du marquage négatif qui, toutefois, s'avère encore supérieure à la situation contrôle. S'il semble que l'objet des requêtes à une influence, la manipulation du marquage positif versus négatif dans le cadre du Pied-dans-la-Porte n'a pas été testée directement à l'aune de la convergence/non convergence du thème des 2 requêtes comportementales. Cela a été fait dans les 2 expériences ci-dessous. Conformément aux travaux pré-cités, on pouvait s'attendre à répliquer les résultats de Goldman et al. (1982) dans le cas où les 2 requêtes ne portaient pas sur le même thème. A contrario, dans le cas d'une équivalence des requêtes, on pouvait s'attendre à des résultats similaires entre les conditions de marquage positif et négatif conformément aux résultats issus des travaux de Steele (1975).

## 2. Expérience 1

### Méthode

*Participants:* Cent-vingt hommes et 120 femmes adultes (20-50 ans) seul(e)s pris(es) au hasard dans la rue et ayant accepté la première requête.

*Procédure:* Trois jeunes hommes, âgés de 20-22 ans, ont servi de 1<sup>er</sup> compère dans cette expérience. Le compère abordait un sujet seul à l'entrée d'une petite rue passante et lui demandait la direction d'un bâtiment connu mais nécessitant, à partir de l'endroit où il se trouvait, un détail d'informations réclamant 30 secondes d'interaction. En condition de marquage positif, le compère remerciait chaleureusement le sujet en lui disant qu'il avait déjà demandé à plusieurs personnes et que, chaque fois, il n'avait eu que des directions peu fiables, vagues et que là, il avait enfin suffisamment de détails pour trouver le bâtiment. Le compère le remerciait alors avec un large sourire et lui souhaitait une bonne journée. En condition de marquage négatif, le compère déclarait qu'il n'avait rien compris aux explications, qu'elles n'étaient pas du tout claires et qu'il préférerait demander à quelqu'un d'autre. Il reprenait alors vivement sa marche en sens inverse sans autre interaction avec le sujet. Enfin, en condition contrôle, le compère se contentait de délivrer un simple merci sans chaleur et sans sourire avant de reprendre sa marche. Au bout de la rue, sur le signal de l'expérimentateur qui désignait le sujet à aborder, se trouvait un 2<sup>nd</sup> compère, un homme ou une femme, jeune, ignorant de la condition de marquage du sujet. Celui-ci se tenait accroupi au milieu de la rue et regardait à l'intérieur d'un sac de provisions volumineux et d'apparence lourde en faisant semblant de chercher quelque-chose. Au moment où le sujet arrivait à son niveau, le compère interpellait ce dernier en lui disant «*Excusez-moi Madame/Monsieur, j'ai oublié quelque-chose à la boucherie juste à côté* (désignation d'une direction de la main) *est-ce que vous accepteriez de surveiller mes affaires j'en ai pour 30 secondes et mon sac*

*est lourd?»*. Le compère notait alors si le sujet acceptait ou pas et, si c'était le cas, il remerciait le sujet puis, fouillant sa poche, il s'écriait, en sortant un calepin, qu'il avait trouvé ce qu'il cherchait puis remerciait à nouveau le sujet.

## Résultats

La variable dépendante étudiée ici était le taux d'acceptation de la requête formulée par le compère. Les différents taux tenant compte de la variable indépendante principale manipulée et du sexe des compères et des sujets sont présentés dans le tableau 1 ci-dessous.

**Tableau 1:** Taux d'acceptation de la requête selon la condition de marquage, le genre du sujet et du compère (en %)

	Compère Homme	Compère Femme	Total
<b>Contrôle</b>			
Sujets-Hommes	45.0%	90.0%	67.5%
Sujets-Femmes	55.0%	55.0%	55.0%
<b>Total</b>	<b>50.0%</b>	<b>72.5%</b>	<b>61.3%</b>
<b>Marquage positif</b>			
Sujets Hommes	70.0%	90.0%	80.0%
Sujets-Femmes	80.0%	65.0%	72.5%
<b>Total</b>	<b>75.0%</b>	<b>77.5%</b>	<b>76.3%</b>
<b>Marquage négatif</b>			
Sujets-Hommes	30.0%	60.0%	45.0%
Sujets-Femmes	15.0%	25.0%	20.0%
<b>Total</b>	<b>22.5%</b>	<b>42.5%</b>	<b>32.5%</b>

Il y a 20 sujets dans chacun des groupes

Dans la mesure où la proportion de la plus petite catégorie est inférieure à 20 % et que le degré de liberté de la variance erreur est supérieur à 40, l'analyse de variance devient une méthode d'analyse appropriée de ces données dichotomiques (Lunney, 1970). L'ANOVA confirme un effet du facteur «Marquage» ( $F_{(2, 228)} = 19.73, p < .000$ ). Des comparaisons complémentaires montrent que le taux d'aide en marquage positif est supérieur à la condition contrôle ( $F_{(1, 152)} = 4.50, p < .05$ ) ainsi qu'à la condition de marquage négatif ( $F_{(1, 152)} = 40.06, p < .000$ ) tandis que le taux d'aide en condition contrôle est supérieur à celui observé en condition de marquage négatif ( $F_{(1, 152)} = 15.73, p < .000$ ).

Un effet principal du genre du compère est observé ( $F_{(1, 228)} = 6.73, p < .05$ ): comme le montre le tableau, les femmes reçoivent plus d'aide que les hommes. On observe également un effet principal du genre du compère ( $F_{(1, 228)} = 6.84, p < .01$ ). On peut observer que ce sont généralement les hommes qui apportent leur aide ce qui va dans le sens de nombreuses recherches. Enfin, parmi les interactions de 2<sup>nd</sup> et de 3<sup>ème</sup> ordre étudiées, seule l'interaction entre le genre du compère et celui des sujets est observée ( $F_{(1, 228)} = 8.31, p < .005$ ). Celle-ci est expliquée par le taux élevé d'aide accordée par les hommes à la jeune femme compère.

## 3. Expérience 2

### Méthode

*Participants:* Cent-vingt hommes et 120 femmes adultes (20-50 ans) seul(es) pris(es) au hasard dans la rue et ayant accepté la première requête.

*Procedure:* Il s'agissait d'une réplique de la 1<sup>ère</sup> expérience. Toutefois, la requête du 2<sup>nd</sup> compère était différente. Celui-ci portait un sac à dos et un plan de la ville et sollicitait les sujets en leur disant «Excusez-moi, Madame/Monsieur, je n'arrive pas à bien me repérer pour trouver un bâtiment historique du 14<sup>ème</sup> siècle. Est-ce que vous pouvez m'aider?» Le compère notait alors si le sujet

acceptait ou pas et, si c'était le cas, il remerciait le sujet et se dirigeait alors dans la direction donnée par le sujet.

## Résultats

Comme précédemment, la variable dépendante étudiée ici était le taux d'acceptation de la requête formulée par le compère. Les différents taux tenant compte de la variable indépendante principale manipulée et du sexe des compères et des sujets sont présentés dans le tableau 2 ci-après.

**Tableau 2:** Taux d'acceptation de la requête selon la condition de marquage, le genre du sujet et du compère (en %)

	Compère Homme	Compère Femme	Total
<b>Contrôle</b>			
Sujets-Hommes	55	65	60
Sujets-Femmes	60	70	65
<b>Total</b>	57.5	67.5	<b>62.5</b>
<b>Marquage positif</b>			
Sujets-Hommes	65	75	70
Sujets-Femmes	80	55	67.5
<b>Total</b>	72.5	65	<b>68.8</b>
<b>Marquage négatif</b>			
Sujets-Hommes	65	60	62.5
Sujets-Femmes	90	85	87.5
<b>Total</b>	77.5	72.5	<b>75</b>

Il y a 20 sujets dans chacun des groupes

Contrairement à précédemment, l'ANOVA effectuée sur l'ensemble du tableau ne met pas en évidence d'effet simple des facteurs ni d'effet d'interaction. Les comparaisons par modalités de marquage ne montrent pas non plus d'effet. Le groupe en marquage négatif ne se différencie pas du groupe avec marquage positif. On observe même une tendance à avoir plus d'aide en condition de marquage négatif qu'en condition contrôle ( $F_{(1, 228)} = 2.95, p = .09$ ). Aucun effet simple ou d'interaction lié au sexe du compère ou du sujet n'a été observé ici.

## 4. Discussion

Les résultats obtenus dans la première expérience confirment ceux de Goldman, Seever & Seever, 1982). Comparativement à une situation contrôle, un marquage positif préalable augmente la soumission à une requête ultérieure tandis qu'un marquage négatif contribue à une diminution drastique de l'acceptation de la 2<sup>nde</sup> requête. Toutefois, lorsque les 2 comportements attendus sont identiques, on observe qu'un marquage négatif s'avère tout aussi efficace qu'un marquage positif. En cela, ces résultats confirment ceux obtenus par Steele (1975). On notera, en outre, que le marquage positif, dans le cas de la congruence entre les requêtes ne se distingue pas de la condition contrôle. Cela confirme les résultats de Dejong & Oopik (1992), lesquels avaient montré qu'un marquage social positif, manipulé par une lettre d'incitation à faire un don, mais sans lien direct avec la demande, ne conduisait pas à une augmentation des dons comparativement à une situation contrôle alors que c'était le cas lorsque le marquage était en lien avec la demande de la lettre. Nos résultats semblent bien valider la théorie de Steele (1975) selon laquelle un marquage négatif conduirait à une baisse de l'estime de soi en lien avec un registre de traits bien précis. Si la probabilité de restaurer cette estime de soi est donnée ultérieurement en faisant produire un comportement en lien avec ce registre, cela favorise la soumission du sujet. Sinon, l'humeur négative vraisemblablement suscitée par ce marquage perdure et contribue à diminuer cette soumission comme cela a été montré dans de nombreuses recherches (Veitch, De Wood & Bosko, 1977). Il semble donc que la perspective de l'auto-perception dans le

cadre du marquage associé à un Pied-dans-la-Porte nécessite que l'on intègre la dimension de l'estime de soi. Les recherches à venir devront donc manipuler directement cet aspect ou l'évaluer afin d'en vérifier la pertinence.

## **References**

- [1] Beaman, A., Steblay, N., Preston, M., and Klentz, B. 1988. "Compliance as a function of elapsed time between first and second request", *The Journal of Social Psychology* 128, pp. 233-243.
- [2] Dejong, W., and Oopik, A. 1992. "Effect of legitimizing small contributions and labeling potential donors as « helpers » on responses to a direct mail solicitation for charity", *Psychological Reports* 71, pp. 923-928.
- [3] Goldman, M., Seever, M. and Seever, M. 1982. "Social labeling and the foot-in-the-door effect", *The Journal of Social Psychology* 117, pp. 19-23.
- [4] Freedman, J., and Fraser, S. 1966. "Compliance without pressure: the foot-in-the-door technique", *Journal of Personality and Social Psychology* 4(2), pp. 195-202.
- [5] Steele, C. 1975. "Name-calling and compliance", *Journal of Personality and Social Psychology* 31(2), pp. 361-369.
- [6] Veitch, R., De Wood, R. and Bosko, K. 1977. "Radio news broadcasts: Their effects on interpersonal helping", *Sociometry* 40(4), pp. 383-386.