



Barbara Benoliel

Apologies in Mediation: Who's Sorry Now?

— Barbara Benoliel, Ph.D., President, Preferred Solutions

Ontario is formulating an *Apology Act*. The Act allows for the separation of an apology from any liability for the incident the apology is for, encouraging the spontaneous offering of apologies without legal repercussions. The proposed Act follows similar legislation in British Columbia.

Apologies can have significant even magical properties in resolving conflict and restoring relationships. Mediators know they are an important emotional component in settlement; however, it is worthwhile to take a closer look at apologies in order to understand the role they play in resolving disputes. While mediators tend to want to depersonalize issues and focus on the problem without emotions, it is important to ask, do emotions contribute to rational moral thought and settlement of disputes, or do they by their very nature distract from rational judgment? Are there really such things as moral emotions related to moral behaviours that make apologies work?

Even when offers of apology and remorse are made in the back and forth of negotiations, they can be rejected as insincere, depending on their emotional tone. Can we accept the supposedly proper behavior without the presence of the accompanying appropriate emotion? With the new Act, is an apology going to become no more than an additional administrative process of claim settlement? There has been some research on this topic generated over the last ten years.¹ This article focuses on how apology and its accompanying emotion of shame, affect mediation outcomes and what mediators should know in order to understand their clients' behaviours.

Apologies are statements expressing feel-

ings of being ashamed or remorseful, which are moral emotions. When you experience an apology, you are in fact witnessing a behavioural expression of shame, based on an underlying moral belief, that harming others is not acceptable social behavior and should be acknowledged to the injured party; something most children are socialized to at a very early age. The ability to use empathic reasoning to relate the consequences of one's actions to an effect on others is part of our early moral development and education. Subsequently, our view of what is, and what is not moral behavior plays a big part in all of our social interactions, including in the dynamics of mediation. Mediators will watch clients for behavioral cues about their true feelings in the negotiating stages of settlement; is the client angry, sad, ashamed, or remorseful? We anticipate clients' feelings and behaviors, based on our own moral evaluation of what we think they should be feeling and how they should respond, given the situation.

Why is apology so troublesome?

Why do some clients have such an aversion to even the idea of apologizing? It is not because they are embarrassed? Embarrassment is situational, where we feel momentarily at a disadvantage as to how we would like to be perceived by others as in for example: spilling coffee in a public café, or sneezing loudly in a quiet theatre. These behaviours are easy to apologize for, because they are impersonal and considered breaches of social niceties, but not reflective long term on one's own self image.

It is also not a reflection of guilt feelings.

Guilt, while considered a higher order emotion, is a personal interpretation that may be independent of any external event or actual activity. You can experience feeling guilty for not calling your mother, but not feel the need to apologize. These emotions: embarrassment, guilt and shame play a role in revealing our moral values to ourselves, and others².

However it is the connection of shame to apology that might provide the answer. Shame is the important, but under-identified concept in dispute resolution. There is some agreement that the word shame originated from a root that had the meaning of covering; a sense or feeling of being exposed³. The experience of shame itself is a painful feeling; an awareness of others knowing that you have done something unworthy⁴. But the true exposure in shame is to oneself. Research shows that when a person experiences shame, they feel not only exposed, but inferior, and degraded,⁵ and the accompanying loss of self esteem and even self loathing can be traumatic. That is what makes offering an apology so difficult for many; the shame and poor self image it entails. Mediators report having clients who just refuse to apologize in spite of the cost/benefit analysis presented to them. This seemingly irrational refusal speaks to the core of that individual's self image and self esteem, and belief of being a morally good person, with no need to apologize.

Shame experiences are more intense than guilt experiences. The shamed person feels both worthless and powerless⁶ in front of others. Shame can be called a social emotion, in that it reflects on the person in a social setting. Shame, like apology, needs



an audience either present or in perception.

It is no wonder then that clients negotiating in mediation are hesitant to apologize. It is not because they do not recognize their possible moral obligation in having caused some form of harm, but because they feel they are giving away too much power and control by doing so.

Apologies and Emotions

A client's expectations of an expression of apology and the timing can also be important factor to be considered. What is expected in any expression of moral emotions is significant, because the norms or rules about emotions are thought to serve as a kind of glue that holds a society together⁷. In the west, demonstrations of emotion are encouraged in expressions of sympathy and empathy such as: distress at a funeral, a sad movie, or as part of an apology. Thus, the sincerity of an apology is often gauged by reading the emotions to determine if the penitent person is distressed, empathic, really has taken the time to think about it and to understand the damage done, and is "sorry enough."

Apology is an expression of shame, but in the research, shame has not been shown to be associated with strong empathic reactions. In fact, shame has been more related to a discharge of hostility against the 'other' and aggression, both blatant and latent, and may trigger anger that is played out on others⁸. The one offering the apology and experiencing feelings of shame may also feel offended, and angry at being put into a social situation where shame and apology is the appropriate consequence. This anger and resentment does not lend itself to feeling empathy for the injured party. In these situations, you might hear the apology rather aggressively as, "It's too bad you were hurt," as opposed to "I apologize for hurting you."

This enters us into the debate over the pro-

posed Apology Act in Ontario. The Act would allow early apology without admission of liability. The goal is to gain the possible social advantages that apology brings towards resolving a dispute without risk of litigation, hoping to encourage this moral behaviour to occur spontaneously. What may not have been considered are other personal emotional 'costs' that are separate from any financial considerations.

There is also a larger social connection between shame, apology and our universal concept of justice. Society expects that being involved in any kind of harmful behavior is in itself shameful, and should immediately elicit a response that is remorseful and restitutive in nature, that includes seeking forgiveness and looking to rebuild relationships in a timely manner. What society expects a person causing injury or harm should be feeling may differ from the actual experience, but these same expectations are present in a mediation session. Mediators frequently hear clients asking for or even demanding apologies as part of settlement. Asking for an apology is an attempt to impose shame and humiliation on the other side, and empowers the party making the request. While apologies offered in compliance with a request or demand can provide some transitory power to the recipient, there is a trade off. These apologies are often perceived to be lacking in sincerity.

Factors Determining The Value of an Apology

The value of an apology then can be calculated dependant upon three factors, a)

an expectation or need of an apology by the injured party, b) the timing of the offered apology, and c) perception of appropriate accompanying emotions by the one making the apology

Apologies are universal, and while there may be variations in cultural norms, every society has a common social standard or benchmark of emotional reactions which acts as a means of strengthening interpersonal bonds⁹.

Effective Use of Apology by Mediators

How can mediators make effective use of apologies in helping to craft settlements? There is an opportunity to tap into clients' moral emotions and use apologies as a means of dispute resolution if we can access the sources of their origin; the original socialization of emotions that are part of cognitive and moral development we learned as children. When used effectively, apologies can cement a settlement and provide emotional satisfaction far greater than simple dollars. The key is to be careful not to drive the self-degradating shame response that accompanies apology to the point that it winds up alienating the parties even further.

Barbara Benoliel, Ph.D., is a mediator, facilitator and mitigation specialist, and is the President of Preferred Solutions. She is a part time faculty person at York University in Toronto and Walden University in Minneapolis. Her recent research has focused on the use of apologies in Restorative Justice and on mitigating factors in white collar crime. 🌱

adr add space

1 Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. Annual Review of Psychology
2 Ben-Ze'ev A. (1997) Emotions and morality. Journal of Value Inquiry. 31:195-212
3 Lewis HB. 1971. Shame and guilt in neurosis. New York: Int. University Press
4 Alpert, J.L., & Spiegel, D. (2000). The relationship between shame and rage: Conceptualizing the violence at Columbine High School. Journal for the Psychoanalysis of Culture & Society. 5.
5 Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Cumberland, A. (1998) The socialization of emotion: Reply to commentaries. Psychological Inquiry, 9(4), 317-333
6 Konstam, V., Chernoff, M., & Deveney, S. (2001). Toward Forgiveness: The Role of.

Shame, Guilt, Anger, and Empathy. Counseling and Values, 46(1), 26. from Questia database, <http://www.questia.com>.

7 Markham, R., & Wang, L. (199). Recognition of emotion by Chinese and Australian children. Journal of Cross-Cultural Psychology, 27, 616-643
8 Tangney JP, Wagner PE, Hill-Barlow D, Marschall DE, Gramzow R. (1996b). Relation of shame and guilt to constructive versus destructive responses to anger across the lifespan. Journal of Personal and Social Psychology. 70:797-809
9 Ferguson, T. J., Eyre, H. L., & Ashbaker, M. (2000). Unwanted identities: A key variable in shame-anger links and gender differences in shame. 133

Les excuses en médiation: qui est, maintenant, désolé ?

— Barbara Benoliel, Ph.D., Présidente, Preferred Solutions Inc.

L'Ontario est en train de formuler une Loi sur la présentation d'excuses. La loi permet de séparer la présentation d'excuses de toute responsabilité de l'incident qui en est à l'origine, encourageant ainsi une présentation spontanée d'excuses sans conséquences juridiques. Le projet de loi est semblable à la législation de Colombie-Britannique.

Les excuses peuvent avoir des effets importants presque magiques, dans la résolution des conflits et le rétablissement des relations. Les médiateurs savent qu'elles sont une partie émotionnelle importante du règlement. Il est toutefois utile d'étudier de plus près les excuses pour comprendre le rôle qu'elles jouent dans le règlement des différends. Alors que les médiateurs ont tendance à vouloir dépersonnaliser les questions et se concentrer sur le problème, sans émotions, il est important de se demander si les émotions contribuent à une pensée rationnelle et morale du règlement des différends, ou si, de part leur nature même, elles empêchent tout jugement rationnel? Existe-t-il vraiment des émotions morales liées à des comportements moraux qui font que les excuses ont un effet?

Même lorsque des offres d'excuses sont faites au cours des négociations, elles peuvent apparaître peu sincères et être rejetées en fonction de leur tonalité émotionnelle. Pouvons-nous accepter un prétendument bon comportement sans la présence de l'émotion appropriée accompagnatrice? Avec la nouvelle loi, l'excuse ne risque-t-elle pas devenir rien de plus qu'une nouvelle procédure administrative de règlement des différends? Il y a quelques recherches faites sur ce sujet au cours des dix dernières années¹. Cet article se concentre sur la façon dont les excuses et les émotions de honte qui l'accompagnent, influent sur les résultats de la médiation et sur ce que les médiateurs doivent savoir pour mieux comprendre les comportements de leurs clients.

Les excuses sont des déclarations exprimant des sentiments de honte ou de remords qui sont elles-mêmes des émotions morales. Lorsque vous assistez à des excuses, vous êtes en fait témoin d'une expression comportementale de honte fondée sur une conviction morale qui sous-entend qu'il n'est pas socialement acceptable de nuire à autrui et qu'il faut le dire à la partie lésée; c'est quelque chose que les enfants apprennent dès le plus jeune âge. La capacité à utiliser un raisonnement empathique pour faire le lien entre ses propres actions et l'effet qu'elles ont sur les autres est une partie de notre développement moral précoce et de notre éducation. Ultérieurement, notre perception de ce qui est et ce qui n'est pas un comportement moral joue un grand rôle dans l'ensemble de nos interactions sociales, y compris dans la dynamique de la médiation. Les médiateurs vont chercher chez leurs clients des repères comportementaux pour comprendre leurs véritables sentiments durant les étapes de négociation d'un règlement: le client est-il en colère, est-il triste, honteux, ou plein de remords? Nous anticipons leurs sentiments et comportements, en nous fondant sur notre propre appréciation morale de ce que nous pensons qu'ils devraient ressentir et comment ils devraient répondre, compte tenu de la situation.

Pourquoi alors les excuses sont-elles si gênantes?

Pourquoi certains de ces clients ont-ils une aversion à l'idée même de présenter ces excuses? Ce n'est pas parce qu'ils sont gênés. La gêne survient lorsque nous nous avons l'impression momentanée d'être dans une situation négative par rapport à la manière dont nous aimerions être perçus par les autres, par exemple lorsque nous renversons du café dans un lieu public ou éternuons bruyamment dans un théâtre calme. Il est facile de présenter des excuses pour ces comportements parce qu'ils sont considérés comme des infractions impersonnelles et sociales, mais n'ont pas d'impact à long terme sur l'image que l'on

a de soi-même.

Ce n'est pas non plus l'expression d'un sentiment de culpabilité. La culpabilité, tout en étant considérée comme un niveau supérieur d'émotion, est une interprétation personnelle qui peut être indépendante de tout événement extérieur ou vécu. Vous pouvez vous sentir coupable de ne pas appeler votre mère, mais ne pas ressentir le besoin de vous excuser. Les émotions comme l'embarras, la culpabilité et la honte nous révèlent ainsi qu'aux autres nos valeurs morales².

Cependant, c'est le lien entre la honte et la présentation des excuses qui pourraient fournir la réponse. La honte est un concept important en résolution de conflit, mais il est mal identifié. Il y a un consensus autour de l'idée que la racine du mot «honte» suggère le fait de se couvrir, le sentiment ou la sensation d'être exposé³. L'expérience de la honte elle-même est un sentiment douloureux, une prise de conscience des autres qui savent que vous avez fait quelque chose d'indigne⁴. Mais en réalité c'est nous-mêmes qui sommes véritablement exposés à la honte. Les recherches démontrent que lorsqu'une personne fait l'expérience de la honte, elle se sent non seulement exposée, mais inférieure et dégradée⁵. Elle peut être accompagnée de la perte d'estime ou du dégoût de soi ce qui peut être traumatisant. C'est pourquoi il est difficile pour beaucoup de faire des excuses car cela entraîne la honte et une mauvaise image de soi. Les médiateurs disent avoir des clients qui refusent de présenter des excuses en dépit des avantages et bénéfiques qui en découleraient. Ce refus apparemment irrationnel va en fait au cœur de l'image et de l'estime que l'individu a de lui, et de la conviction d'être moralement une bonne personne qui n'a pas besoin de s'excuser.

Les expériences de honte sont plus intenses que celles de la culpabilité. La personne honteuse se sent à la fois inutile et impuissante⁶ face aux autres. On peut dire que la honte est une émotion sociale, dans la mesure où elle reflète la personne dans un milieu social. La honte, de même que les excuses nécessitent pour s'exprimer la présence ou de la perception d'un vis-à-vis.



Il n'est pas étonnant alors que les clients qui négocient dans une médiation hésitent à s'excuser. Ce n'est pas parce qu'ils ne reconnaissent pas leur obligation morale possible d'avoir causé une certaine forme de mal, mais parce qu'ils sentent qu'en faisant cela ils abandonnent trop de pouvoir et de contrôle.

Il faut prendre en considération deux facteurs importants: l'attente qu'un client peut avoir de l'expression d'une excuse et le moment où cette excuse est présentée. Ce que l'on attend de l'expression d'émotions morales est important, car les normes ou les règles concernant les émotions sont considérées comme une sorte de ciment de la société⁷. Dans nos sociétés occidentales, par exemple, les démonstrations d'émotion sont encouragées par l'expression de la sympathie et de l'empathie, comme la tristesse dans un enterrement, dans un film triste, ou dans le cadre d'excuses. Ainsi, la lecture des émotions permet de mesurer la sincérité d'une excuse afin de déterminer si la personne présentant ses excuses est triste, empathique, si elle a vraiment pris le temps de réfléchir et de comprendre les dommages causés, et si elle est "assez désolée."

L'excuse est une expression de la honte, mais dans la recherche, on n'a pas encore démontré que cette dernière était associée à de fortes réactions empathiques. En fait, la honte a davantage été liée à une expression d'hostilité à l'égard de "l'autre" et à une agression, à la fois ouverte et latente, et peut déclencher une colère qui est reportée sur les autres⁸. La personne offrant ses excuses et éprouvant des sentiments de honte peut se sentir offensée et en colère en ayant l'impression d'avoir été mise dans une situation sociale où l'on attend d'elle qu'elle ait honte et qu'elle s'excuse. Cette colère et ce ressentiment ne permettent pas de ressentir de l'empathie pour la partie lésée. Dans ce cas l'excuse paraîtra plutôt agressive: "C'est dommage pour vous que

vous ayez été blessé » plutôt que «Je vous prie de m'excuser de vous avoir blessé."

Cela nous conduit au débat sur le projet de loi sur la présentation d'excuses de l'Ontario. Cette loi permettrait la présentation d'excuses, tôt dans le processus, sans admission de responsabilité. En espérant ainsi encourager l'expression spontanée de ce comportement moral, l'objectif de la loi est de profiter des avantages sociaux que représente la présentation d'excuse comme moyen de règlement d'un différend sans risque de contentieux. Mais les autres « coûts » affectifs indépendants des considérations financières semblent ne pas avoir été examiné.

Il y a également un lien social plus grand entre la honte, les excuses et notre conception universelle de la justice. La société s'attend à ce qu'il soit honteux d'être impliqué dans n'importe quel type de comportement nuisible et à ce que cela suscite immédiatement une réponse pleine de remords et de nature réparatrice, ce qui inclut la recherche du pardon et de la reconstruction de relations dans les meilleurs délais. Il est possible que ce que la société attende qu'une personne ayant causé des blessures ou des dommages ressente diffère de l'expérience réelle, mais ces mêmes attentes sont présentes dans la séance de médiation. Beaucoup de clients demandent aux médiateurs que les excuses soient partie intégrante du règlement. Le fait de demander des excuses est une tentative d'imposer la honte et l'humiliation sur l'autre partie, et donne une sorte de pouvoir à la personne qui en fait la demande. Bien que les excuses offertes conformément à une demande donne un pouvoir temporaire à une partie, il y a aussi un revers de la médaille: ces excuses sont souvent perçues comme manquant de sincérité.

La valeur d'une excuse

La valeur d'une excuse peut alors être évaluée en fonction de trois critères: a) si la partie lésée a une attente ou un besoin d'excuses, b) le moment où les excuses sont offertes, et c) la perception que les émotions démontrées par la personne présentant les excuses sont appropriées.

Les excuses sont universelles bien qu'il puisse y avoir des différences de normes culturelles, chaque société ayant une norme commune ou des références concernant les réactions émotionnelles qui agissent comme un moyen de renforcer les liens interpersonnels⁹.

La question est de savoir comment les médiateurs peuvent utiliser efficacement les excuses pour aider arriver à une entente? Si nous réussissons à comprendre l'origine des émotions, il devient alors possible d'accéder aux émotions morales des clients et d'utiliser les excuses comme moyen de régler les différends; nous apprenons comme enfant le fondement de la socialisation des émotions qui font partie du développement cognitif et moral. Lorsqu'elles sont utilisées efficacement, les excuses peuvent cimenter un règlement et offrir une solution bien plus satisfaisante qu'un simple règlement financier. Il est important de faire attention à ne pas laisser la mésentente entre les parties s'aggraver par le développement d'une réponse honteuse auto-dégadante accompagnant les excuses.

Barbara Benoiel, Ph.D. médiateur, facilitateur et spécialiste en mitigation. Elle est Présidente de Preferred Solutions. Elle est professeur à temps partiel à l'Université York (Toronto) et l'Université de Walden (Minneapolis). Ses récentes recherches ont porté sur l'utilisation des excuses dans la justice réparatrice et sur les facteurs atténuants dans la criminalité des cols blancs. ❖

1 Eisenberg, N. (2000). Emotion, regulation, and moral development. *Annual Review of Psychology*
2 Ben-Ze'ev A. (1997) Emotions and morality. *Journal of Value Inquiry*, 31:195-212
3 Lewis HB. 1971. Shame and guilt in neurosis. New York: Int. University Press
4 Alpert, J.L., & Spiegel, D. (2000). The relationship between shame and rage: Conceptualizing the violence at Columbine High School. *Journal for the Psychoanalysis of Culture & Society*, 5.
5 Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Cumberland, A. (1998) The socialization of emotion: Reply to commentaries. *Psychological Inquiry*, 9(4), 317-333
6 Konstam, V., Chernoff, M., & Deveney, S. (2001). Toward Forgiveness: The Role of

Shame, Guilt, Anger, and Empathy. *Counseling and Values*, 46(1), 26. from Questia database, <http://www.questia.com>.

7 Markham, R., & Wang, L. (1999). Recognition of emotion by Chinese and Australian children. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 27, 616-643
8 Tangney JP, Wagner PE, Hill-Barlow D, Marschall DE, Gramzow R. (1996b). Relation of shame and guilt to constructive versus destructive responses to anger across the lifespan. *Journal of Personal and Social Psychology*. 70:797-809
9 Ferguson, T. J., Eyre, H. L., & Ashbaker, M. (2000). Unwanted identities: A key variable in shame-anger links and gender differences in shame. 133

