

Réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision
Etude qualitative des réactions provoquées par les attentats du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis
au travers du rappel de téléspectateurs français

Didier Courbet
Maître de conférences à l'Université de Nice-Sophia Antipolis
Laboratoire de Psychologie Expérimentale et Quantitative (équipe de psychologie sociale
appliquée)

Marie-Pierre Fourquet
Maître de conférences à l'Université d'Avignon
Laboratoire Culture et Communication

Adresse professionnelle:
Didier COURBET
Faculté des Lettres et Sciences humaines
98, Bd Edouard Herriot
BP 3209
06204 Nice Cedex 3
E-mail : dcourbet@unice.fr

Réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision :

Etude qualitative des réactions provoquées par les attentats du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis
au travers du rappel de téléspectateurs français

Résumé

L'article explique les réactions de 56 téléspectateurs français face aux images montrant en direct les attentats de New York et étudie le processus de réception au travers de leur rappel, deux mois après. Formulés en termes de traitements de l'information des téléspectateurs socialement inscrits, les résultats sont discutés au sein d'un contexte théorique construit à l'aide des théories psychosociales de la réception des messages médiatiques et de modèles issus de la psychologie cognitive (e.g. mémoire flash). Au cours des dix premières minutes, la réception est constituée de trois étapes différentes, caractérisées, d'une part, par de fortes réactions individuelles où interagissent émotions négatives et traitements cognitifs des informations télévisuelles et, d'autre part, par de forts besoins de communication interpersonnelle, d'échanges socio-émotionnels et de co-construction sociale des représentations de l'événement.

Mots clés : télévision ; réception ; attentats , 11 septembre 2001 ; souvenir flash.

Reception of the images of a live catastrophe to television:

Qualitative study of the reactions caused by the September 11, 2001 attempt in the United States
through the recall of French viewers

Abstract

The present article explains the reactions of 56 French viewers to the in live images showing the attempt of New York and studies the reception process through the viewers recall, two months afterwards. The viewers are socially considered and their reactions are formulated in terms of information processing. The results are discussed in a theoretical framework built with social

psychology theories of media messages reception and with several cognitive psychology models (e.g. flashbulb memory). During the first ten minutes of viewing, three different processes are characterized, on the one hand, by strong individual reactions where negative emotions and cognitive treatments of televisual information interact and, on the other hand, by strong needs for interpersonal communication, emotional exchanges and social co-construction of the event representation.

Key words: television ; reception ; September 11, 2001 ; attempt ; flashbulb memory.

Réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision :

Etude qualitative des réactions provoquées par les attentats du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis
au travers du rappel de téléspectateurs français

Introduction

En plus du drame humain qui s'est déroulé le 11 septembre 2001 aux Etats-Unis, nous avons vécu un phénomène socio-médiatique hors du commun. Des milliards d'individus ont vu les images des deux avions percutant les deux tours du *World Trade Center*. Beaucoup ont même vu la catastrophe et les effondrements des tours en direct. Chaque téléspectateur gardera longtemps à l'esprit la vision de ces images et les réactions qu'elles ont provoquées. Les médias français, centrés tout d'abord sur l'événement et son ampleur, ne se sont préoccupés de l'impact de ces images télévisuelles sur les individus que plusieurs jours plus tard. Le débat s'est alors porté sur les réactions psychologiques qu'elles ont pu provoquer sur les téléspectateurs qui regardaient ces images en direct. Les explications données soit par les journalistes, soit par les " experts " interrogés ont été fort différentes, parfois contradictoires. Malgré le grand nombre d'études scientifiques menées, d'une part, en sciences de la communication sur les effets psychologiques des images émotionnellement intenses (voir Bryant et Thompson, 2001 ; Sparks, 2001) et, d'autre part, en psychopathologie sur les conséquences post-traumatiques des catastrophes sur les témoins (e.g. Freedy et al., 1994 ; Pfefferbaum et al., 2001 ; Stein et al., 1997), on ne trouve pas dans la littérature de modèles expliquant la réception de catastrophes d'une telle envergure filmée en direct à la télévision. Ainsi, quelques jours après, en l'absence de références scientifiques, certains journalistes et " experts " français ont expliqué qu'à la vision des images en direct, c'est une forte peur qui a été immédiatement ressentie. Dès lors, pour éviter un possible traumatisme,

ils ont recommandé aux téléspectateurs d'extérioriser verbalement cette peur. A l'opposé, d'autres " experts " ont indiqué que notre société était habituée à voir de telles images dans les fictions télévisuelles et cinématographiques. En conséquence, ce serait davantage de l'excitation que de la peur qui aurait été ressentie. Selon cette version, la santé mentale des individus n'aurait donc rien à craindre.

Depuis, de nombreuses études sur les attentats du 11 septembre sont parues dans les revues scientifiques de psychologie. La majeure partie a traité le phénomène soit avec une orientation psychopathologique (état post-traumatique et thérapie à mettre en place chez les personnes choquées : Duggal et al., 2002 ; voir également le numéro spécial de *Journal of Systemic Therapies*¹), soit avec un objectif épidémiologique où, à l'aide d'enquêtes quantitatives réalisées sur de larges échantillons, les chercheurs ont décrit les effets sur des populations (Schuster et al., 2001 ; Silver et al., 2002). Aucune de ces orientations ne développe une optique de psychologie sociale appliquée, telle que cet article l'envisage, en expliquant les traitements psychosociaux des informations télévisuelles, c'est-à-dire les processus de réception individuels et sociaux des événements médiatiques. Ici, la question des effets individuels de cette catastrophe télévisée est, d'une part, formulée en termes de traitements de l'information des téléspectateurs socialement situés. Elle est inscrite, d'autre part, au sein d'un contexte théorique construit à l'aide des théories psychosociales de la réception des messages médiatiques et de différents modèles issus de la psychologie cognitive, tels que les modèles de la mémoire flash. Cette recherche vise non seulement à décrire les effets mais également à expliquer le processus de réception, les réactions psychologiques et sociales des téléspectateurs qui ont appris et vécu ce drame en regardant en direct les images télévisuelles de cette catastrophe. L'étude s'intéresse uniquement à des personnes, en France, qui étaient devant leur poste allumé, sans savoir qu'une série d'attentats étaient en cours aux Etats-Unis. Les téléspectateurs ont alors appris l'information par la télévision

grâce à l'émission spéciale qui a interrompu les programmes habituels. Nous ne nous intéressons pas au processus de réception télévisuelle chez les individus qui ont été préalablement informés de l'événement par une source sociale (amis, famille,...). Les sujets de l'enquête ont donc vu soudainement les images et notamment celles de l'avion qui a percuté une des tours. Cette recherche se centre exclusivement sur les réactions qui ont eu lieu immédiatement puis au cours des dix premières minutes qui ont suivi. L'étude est effectuée au travers du rappel qu'en donnent les individus deux mois après.

Dans la littérature, on ne trouve pas de contexte théorique systématisé permettant d'étudier la réception et les traitements des images d'une telle catastrophe au travers du souvenir des téléspectateurs. Par conséquent, nous expliquons, tout d'abord, comment nous mobilisons plusieurs concepts propres à la psychologie de la mémoire et à la psychologie sociale afin de construire un cadre susceptible d'interpréter les résultats de l'enquête. Avant de décrire succinctement les résultats puis de les interpréter, nous explicitons la méthodologie. Enfin, après avoir indiqué les limites de l'enquête, nous ouvrirons quelques nouvelles perspectives pour de futures recherches.

Cadre conceptuel

Pour construire ce cadre conceptuel, nous partons de deux caractéristiques propres au phénomène socio-médiatique du 11 septembre. Nous mobilisons, tout d'abord, les principaux modèles psychosociaux expliquant les effets et les traitements des programmes télévisuels qui provoquent de fortes émotions négatives. Comme l'enquête est réalisée deux mois après, nous mobilisons, ensuite, les travaux sur la mémoire flash (*flashbulb memory*) portant sur la mémorisation individuelle d'événements socialement importants et qui ont généré de fortes émotions.

Parmi les études qui portent sur les traitements des programmes télévisuels, deux principaux

modèles expliquent les réactions aux programmes spectaculaires ou effrayants. Le modèle de l'habituation explique qu'à force d'être exposé aux programmes spectaculaires ou effrayants, les téléspectateurs ont de moins en moins de réactions émotionnelles et de moins en moins peur (Averill et al., 1972 ; Davidson et al., 1971). À partir du moment où un événement télévisuel ressemble à ce que les téléspectateurs ont déjà vu dans un autre programme, les réactions émotionnelles négatives sont largement amoindries : il y a une généralisation de l'habituation (Wilson et Cantor, 1987). Comme de nombreuses fictions ont déjà montré des images proches de ce que les téléspectateurs ont pu voir à l'écran le 11 septembre, selon ce modèle, il n'y aurait donc pas eu de fortes réactions émotionnelles négatives. Le second modèle, celui de la généralisation du stimulus explique, quant à lui, que si la scène montrée à l'écran provoquait dans la vie quotidienne, hors écran, des émotions négatives telle la peur, le téléspectateur, par un processus de conditionnement classique et un transfert de stimulus, ressentirait, alors, avec la même intensité les mêmes émotions négatives (Gunter et Furnham, 1982). Plus la ressemblance est forte entre le stimulus réel provoquant l'émotion négative et le stimulus télévisuel, plus la réponse de généralisation est intense. Face aux images de l'attentat, les téléspectateurs devraient donc avoir les mêmes réactions de peur que s'ils étaient sur le lieu même de l'attentat.

Face à une peurⁱⁱ intense ou des émotions inconfortables, les téléspectateurs mettent en place des stratégies pour tenter de les réduire. Les recherches qui se sont penchées sur ces stratégies de *coping* ont cependant quasi exclusivement porté sur les plus jeunes téléspectateurs face à des fictions apeurantes. Ces recherches montrent, d'une part, que les enfants préscolaires utilisent des stratégies de *coping* non cognitives (ils serrent un objet fétiche contre soi) et, d'autre part, que les enfants plus âgés (à partir de neuf ans) utilisent plus spontanément des stratégies de *coping* cognitives dans lesquels ils traitent les éléments apeurants et la menace en construisant des représentations différentes que celles proposées immédiatement dans la scène (ils pensent, par

exemple, au trucage cinématographique nécessaire pour réaliser la scène) (voir Cantor, 1993, pour une synthèse). Quelques études expérimentales ont montré la possible mise en place de stratégies de coping "sociales" chez les enfants : parler de l'événement stressant avec un adulte fait baisser l'impact émotionnellement néfaste de cet événement (Cantor, 1992). Or, ces études sont difficilement applicables au cas du 11 septembre car, non seulement nous étudions les adultes mais, de plus les images n'avaient rien à voir avec une fiction. Partant du principe qu'on ne peut isoler le téléspectateur de son contexte social de réception (voir Courbet, 1999), on peut penser que les adultes ont mis en place des stratégies de *coping* à la fois cognitives et sociales. À notre connaissance, aucune étude n'a été réalisée sur les stratégies de coping sociales mises en place par les adultes faces à des événements d'actualité. À la suite des événements de New York, quels processus sociaux et communicationnels ont été en œuvre ? Comment s'est déroulé le processus de co-construction de représentations de l'événement (au sens de Ghiglione et Trognon, 1993) ? Quels rôles ont eu les interactions sociales dans la gestion individuelle des émotions ?

Dans cette enquête, il va s'agir de savoir quels types d'émotions ont été ressentis, de connaître les éléments télévisuels qui les ont déclenchés et le mécanisme de leur gestion. De nombreuses études en psychologie cognitive montrent, en effet, que le raisonnement et les stratégies cognitives sont affectés par les émotions intenses (voir Channouf et Rouan, 2002 pour une synthèse). Quelles représentations cognitives les téléspectateurs se sont-ils immédiatement faits de l'événement ? Comment ces représentations ont interagit avec les émotions ressenties et comment ont-elles évolué pendant les premières minutes ?

Réalisée deux mois après le fait, l'enquête enregistre les souvenirs de l'événement. Dans la discussion des résultats, nous mobilisons donc des concepts issus de la psychologie de la mémoire épisodique. La catastrophe du 11 septembre est le type même d'événement inscrit en mémoire autobiographique sous forme de souvenir flash (*flashbul memory*). Ce type de souvenirs

est très détaillé, imagé et conserve les informations contextuelles sur l'épisode d'acquisition de l'événement (qui ? Comment ? Où ? Quand ?) (Brown et Kulik, 1977 ; Wright et Gaskell, 1995). Wright et Nunn (2000) et Conway (1995) indiquent que trois facteurs liés à l'encodage expliquent la vivacité du souvenir flash : l'événement doit être surprenant, important pour l'individu et provoquer une brusque réaction émotionnelle (par exemple, le contexte où les Américains ont appris l'assassinat de J. F. Kennedy ; la mort de la princesse Diana ou l'élection de F. Mitterrand en 1981 pour les Français). Bien que la recherche sur la mémoire flash soit maintenant bien établie, le concept reste assez mal défini. À partir de deux sources, nous proposons la définition suivante : le souvenir flash se réfère à un souvenir mémorisé qui "a une qualité claire, vivide"ⁱⁱⁱ, presque comme la réalité elle-même [...]”(Rubin et Kozin, 1984, p. 82) “[...] à la suite d'un événement surprenant, générant des émotions intenses et important socialement. ” (Brown et Kulik, 1977). Les personnes sont donc capables de rappeler avec de grandes précisions l'épisode en question. Brown et Kulik (1977) ont défendu l'idée selon laquelle ces souvenirs sont associés à un mécanisme physiologique d'encodage particulier (modèle du "now print") : la majeure partie de la trace récupérée serait une copie conforme et une véritable photographie de la perception originale. Conway (1991) mais également Wright et Gaskell (1995) mettent en lumière l'importance de l'identité et du concept de soi dans la mémoire flash. Plus tard, lorsque l'individu évoque ce souvenir flash, il utilise cet événement pour parler aux autres de cette période de son histoire, de lui... Dans ce sens, la mémoire flash peut-être considérée par la métaphore suivante : c'est une photographie qui capture la saveur d'une phase importante à la fois pour l'histoire de la société et pour l'histoire de l'individu. Comme une photographie sélectionnée dans un album photo, elle n'exhibe pas une période importante de la vie dans sa totalité mais donne un exemple de cette période importante, la symbolise et l'évoque. Les liens qui sont faits par ces auteurs entre un concept de mémoire et l'identité sociale correspondent bien à notre optique pluriconceptuelle,

à la fois cognitive et sociale. Comme l'ont indiqué les pragmaticiens de la communication (Ghiglione et Trognon, 1993), le concept de soi intervient également dans toute phase d'interaction sociale, nous analyserons donc également les communications post-exposition à l'aide de ce concept.

En outre, les travaux sur la mémoire flash nous aident à justifier, en partie, la méthode d'étude *ex-post-facto*. Les réactions suite à la vision des attentats du 11 septembre sont étudiées au travers du rappel qu'en donnent les personnes interrogées. Les caractéristiques du souvenir flash en tant que souvenir clair et vivide de l'événement permettent d'envisager l'étude de la réception sous cet angle. Cette méthode est d'autant mieux justifiée que Wright, Gaskell et O'Muircheartaigh (1997) montrent que, pour les souvenirs flash, la fidélité des méthodes d'étude utilisant les discours auto-reportés subjectifs est satisfaisante.

Méthode et procédures d'analyse de contenu

L'enquête cherche, sur le plan méthodologique, à interroger des téléspectateurs français en provoquant un mode d'expression libre afin qu'ils rappellent et narrent les réactions qu'ils ont eues lors de la vision des attentats ainsi qu'au cours des dix minutes qui ont suivi. Pour obtenir ces " récits de réception ", nous avons choisi la méthode qualitative des entretiens semi-directifs. Comme l'explique Linton (1986), cette méthode est adaptée pour étudier le contenu de la mémoire autobiographique, c'est-à-dire la mémoire des événements de vie. Pour faciliter le rappel, nous exposons les sujets, avant l'entretien lui-même, à une sélection d'images télévisuelles des attentats. En effet, le rappel d'événements de vie surprenants et importants (tels les souvenirs flash) ainsi que le souvenir du contexte dans lequel ils ont eu lieu sont favorisés par la réexposition au stimulus qui a généré les réactions (Tulving et Thomson, 1973).

A partir du rappel des personnes interrogées, la procédure d'entretien suivie vise à réaliser les objectifs suivants : a) décrire les différentes réactions affectives, cognitives, comportementales et

sociales de chaque téléspectateur immédiatement pendant la réception puis au cours des minutes suivantes (récit de réception de type narratif) ; b) expliquer le mode de traitement et d'interprétation des informations qui ont déclenché ces réactions en reliant ces dernières avec les causes perçues, c'est-à-dire des éléments propres à la production télévisuelle, au contenu et au référent, au contexte social de réception, à l'individu, à ses communications sociales.... (récit de réception de type interprétatif) ; c) expliquer pourquoi, comment et en fonction de quelle logique ces réactions ont évolué au cours des premières minutes.

Après une pré-enquête exploratoire, les résultats ont montré que les sujets interrogés disent tous être passés par trois grandes phases qui se sont succédées dans le temps. Le guide d'entretien a donc été construit autour des ces trois phases. La validité de ces phases a ensuite été confirmée par les entretiens effectués par l'enquête.

Sujets

Au total 56 sujets ont été interrogés : six sujets au cours de la phase exploratoire (pour la conception du guide d'entretien) et 50 sujets pour la phase principale. Dans une enquête sur les effets stressants des attentats de New York, Schuster et al. (2001) constatent que ces effets sont différents selon le sexe et l'âge des individus. Nous avons donc précisément contrôlé les impacts de ces deux variables. L'échantillon est constitué de 25 hommes et 25 femmes français qui ont été informés de l'attentat par la télévision, grâce à l'émission spéciale qui a interrompu les programmes habituels. L'échantillon est diversifié quant aux variables sexe, âge, PCS et type d'habitat (voir tableau 1). Tous les individus habitent dans le département des Alpes Maritimes. L'enquête s'est déroulée du 12 novembre 2001 au 16 décembre 2001, soit deux à trois mois après l'attentat.

Tableau 1

Procédure d'analyse de contenu

La méthode d'analyse de contenu mène, tout d'abord, des analyses intra-entretien pour étudier la singularité individuelle de chaque discours. Elle mène ensuite des analyses inter-entretiens pour rechercher une macro-structure invariante sous-jacente à l'ensemble des données linguistiques recueillies. Pour étudier l'agencement, la dynamique et la logique intrinsèque qui structurent chaque entretien, nous procédons à une analyse itérative des indicateurs linguistiques à trois niveaux : l'analyse de la macrostructure et des processus, l'analyse des noyaux de réactions et des phases.

Macrostructure. Dans l'étude de la macrostructure, il s'agit de repérer les différents processus de réception. Un processus est constitué de différentes phases qui se suivent chronologiquement et qui ont une continuité logique et homogène. Le changement de processus est marqué par un phénomène manifeste et objectivable, repérable sans référence à une théorie. Il s'agit, avant tout, de procéder à une analyse inter-processuels portant sur l'articulation des processus entre eux et sur la logique qui sous-tend cette articulation. L'analyse s'effectue sans délinéarisation, en maintenant la chronologie des événements psychologiques et psychosociaux. La logique qui sous-tend la succession des différents processus est non seulement conservée mais aussi explicitée dans chacun des discours. On procède ensuite à une analyse intraprocessuelle qui porte sur les différentes phases (voir plus loin) et la logique qui sous-tend l'articulation entre les phases.

Noyaux de réactions. Après, nous repérons les noyaux de réactions (NR). Le NR est un ensemble de réactions psychologiques d'un individu pris dans un phénomène de réception télévisuelle. Dans l'analyse de contenu, le NR est souvent relié à un prédicat (e.g. un attribut) ou parfois à une proposition qui le caractérise : elle peut être la cause ou la conséquence du NR. Bien que tous les NR soient en interaction, nous expliquons systématiquement les supports

théoriques qui permettent de définir de manière valide des NR qui sont différents les uns des autres. Le NR est constitué, d'une part, de traitements d'informations effectués en mémoire de travail et, d'autre part, des représentations qui résultent de ces traitements^{iv}. Le NR est individuel ou social. Le NR individuel est soit a) un NR cognitif constitué de représentations non valuées (" froides " e.g. un attribut) à propos d'un référent ainsi que des traitements des informations qui sont associées à ces représentations ; b) un NR affectif (ou émotionnel) constitué de représentations valuées (" chaudes ") qui peut être lié à des expériences émotionnelles, sensori-motrices ainsi que des traitements des informations associées à ces représentations ; c) un NR comportemental constitué de conduites objectivables. Le NR " social " est lié à une communication avec l'entourage social. Lorsque l'on a affaire à un discours approfondi, un NR a souvent des spécifications qui le précisent. La spécification est une concrétisation discursive d'un NR dans un état ou une activité représentés dans la grille par une phrase ou une proposition contenant, dans la plupart des cas, le mot du NR ou un équivalent paradigmatique (voir Ghiglione et al., 1980, p. 54). De plus, certaines spécifications sont scindées en différentes catégories.

Phases. La phase est constituée de plusieurs NR qui, soit se suivent chronologiquement, soit ont une homogénéité théorique entre eux. Dans ce dernier cas, au sein d'une même phase, on casse la linéarité et la suite chronologique du discours pour construire des NR. L'enchaînement discursif est donc souvent déstructuré.

Comme dans de nombreuses études qualitatives, pour des raisons de clarté et de concision, nous ne pouvons pas séparer la description détaillée des résultats et leurs interprétations. Voilà pourquoi nous présentons, de façon succincte tout d'abord, les résultats de l'analyse de contenu.

Résultats

Description succincte des résultats de l'analyse de contenu

Les résultats montrent que les personnes interrogées ont vécu, avec une chronologie

identique, les mêmes trois grands processus. Chaque processus est constitué de deux ou trois phases et de quatre à dix noyaux de réactions (NR). Les NR contiennent souvent plusieurs spécifications. Les résultats succincts des analyses de contenu ainsi que les différentes fréquences d'occurrence figurent dans le tableau 2. Les résultats sont détaillés en annexe 2.

Avant de les interpréter de manière détaillée, nous décrivons les trois processus et les différentes phases. Le premier processus est caractérisé par quatre NR regroupés en deux phases qui se suivent dans le temps. Selon les personnes interrogées, ce processus a duré environ 1 minute (moyenne des 50 sujets : 1 mn 05s). La première phase est constituée de réactions émotionnelles négatives et d'une première construction de représentations cognitives de la tragédie. Ces réactions, tout d'abord aut centrées dans la première phase, prennent en compte, dans la deuxième phase, l'environnement social avec l'apparition d'un sentiment d'impuissance de forte valence négative. Le nombre important d'occurrence des spécifications (1008 occurrences) témoignent des fortes réactions des téléspectateurs.

Le deuxième processus est caractérisé par dix NR classés en trois phases, chacune constituée d'un nombre d'occurrences assez proches (entre 515 et 691 occurrences). Les personnes interrogées estiment que cette phase débute 2-3 minutes (moyenne : 2 mn 14 s) après l'impact de l'avion contre la tour. Au cours de la première phase, les individus cherchent isolément à interpréter cognitivement les événements pour la deuxième fois. Les téléspectateurs recherchent, au cours de la phase 2, des interactions sociales avec leurs proches et ressentent un besoin d'échanges socio-émotionnels. La troisième phase est marquée par la recherche d'une co-construction des représentations cognitives de l'événement par interactions sociales.

Le troisième processus n'est pas caractérisé par des phases mais par des grands types de noyaux de réactions affectives et cognitives. Il débute, selon les personnes interrogées, environ sept à huit minutes après la vision de l'impact de l'avion (moyenne : 7 mn 33 s). Les réactions

émotionnelles intenses diminuent et font place à des sentiments de tristesse plus élaborés. On observe un grand nombre d'occurrences de nature cognitive (772). Les individus évaluent notamment la dangerosité de l'attentat à moyen terme, ce qui fait naître des réactions de peur.

Tableau 2

Interprétation détaillée des résultats

En suivant la logique des recherches qualitatives, l'objectif de cette partie est double : il s'agit à la fois d'explicitier plus en détail les trois processus de réception et de mener une discussion au sein du cadre conceptuel. Voilà pourquoi, dans cette partie, nous différencions systématiquement l'explicitation détaillée des résultats de leur interprétation.

Premier processus : le primat des émotions négatives (première minute)

Ce processus est constituée de deux phases.

Première phase. Face aux images de l'avion percutant le *World Trade Center*, les toutes premières réactions psychologiques d'une personne qui voit pour la première fois la scène sont essentiellement émotionnelles : une forte stupéfaction et une forte activation de l'éveil (voir l'annexe 2). Pour qualifier ces toutes premières réactions affectives, les personnes interrogées utilisent de multiples termes dont le noyau-référent correspond à une profonde stupéfaction : " j'étais : ébahi, ahuri, effaré, abasourdi, complètement déconcerté, dans un état de stupeur ". Ces réactions sont exacerbées parce que les deux tours new yorkaises sont associées en mémoire à des représentations spécifiques. Sur le plan cognitif, elles sont représentées comme étant immenses, conçues pour être indestructibles et représentent pour une grande majorité un symbole de la puissance américaine. Sur le plan affectif, elles ne laissent pas indifférent. Elles sont évaluées de manière positive pour ceux qui ont déjà visité New York. Les personnes sont en outre

admiratives devant le travail et le savoir-faire technologique que leur construction a exigé. Entre également dans la spécificité des représentations de certains, un sentiment de malaise provoqué par la hauteur de ces immeubles et les sensations de vertige qu'ils provoquent. D'autres avaient, bien avant la catastrophe, imaginé l'angoisse que l'on devait ressentir en étant prisonnier dans de telles tours au moment d'une catastrophe ou même lors de leur écroulement. Pour ces personnes, les images ont un impact particulièrement intense sur le plan affectif en réveillant brutalement cette crainte.

La plupart des personnes ont mentionné la grande rapidité du déclenchement des réponses d'éveil. Même si la valence des émotions ressenties est négative, aucun interviewé ne dit avoir réellement ressenti de la peur au sens où nous l'avons préalablement définie. Quelles interprétations peut-on dès lors donner ? Le modèle de la généralisation du stimulus (Gunter et Furnham, 1982), prévoyant des réponses de peur, ne peut donc pas expliquer ces résultats. Même si ces derniers semblent plus proches des prédictions issues du modèle de l'habituation (Wilson et Cantor, 1987), nous approfondissons leur analyse à l'aide du concept d'éveil tel qu'il est modélisé, d'une part, par la psychologie cognitive et, d'autre part, par la psychophysiologie. En effet, une interprétation des résultats langagiers par ces deux disciplines permet d'expliquer plus en détail les processus en œuvre. Grâce à la psychologie cognitive, on sait qu'en quelques dixièmes de seconde, un double processus automatique d'analyse des informations télévisuelles opère en parallèle, de manière très rapide et sans conscience. Un premier traitement compare automatiquement la scène à des scripts stockés en mémoire à long terme. Les scripts sont constitués d'une suite d'actions habituelles et attendues soit dans une situation de vol d'avion, soit dans une situation de vie quotidienne où l'on voit les deux plus hauts immeubles d'une grande ville notoire. La brutale stupéfaction est provoquée par la rupture et le décalage (*discrepancy*, voir Carver et Scheier, 1990) des images par rapport à ces scripts (e.g. "un avion ne percute pas

un immeuble"). Un second processus tente par un balayage visuel rapide de repérer des éléments sensoriellement prégnants témoignant de la dangerosité du phénomène pour l'être humain. La présence d'une explosion et de feu, par exemple, met le psychisme brutalement en éveil et accroît fortement l'allocation d'attention sur la scène (voir Mathews et McLeod, 1986).

Pour expliquer la genèse ainsi que le rôle joué par ces émotions et par le fort éveil dans le processus de réception et le traitement cognitif des informations, la psychophysiologie permet d'approfondir l'interprétation. Sur le plan biologique, ces réactions sont causées par la stimulation de l'axe hypothalamo-hypophyso-surrénalien qui produit des réponses hormonales, neuro-hormonales et neuro-médiatrices. Celles-ci ont des effets prolongés sur de nombreux organes qui continuent à s'activer plusieurs minutes après la fin de la première exposition aux images (effets cardio-vasculaires, respiratoires, tensions musculaires). Comme les sujets l'ont expliqué au cours des entretiens, cette excitation va durer plusieurs longues minutes. L'objectif phylogénétique de cette brutale activation physiologique est de préparer l'individu à une action rapide, à la fuite ou à l'affrontement puisqu'un danger est repéré par le système d'analyse automatique des informations visuelles. Une fois largement alertés, les téléspectateurs procèdent alors à un nouveau processus d'analyse des informations, plus fin, qui porte alors sur la dangerosité de l'acte vu. Cette dangerosité est évaluée à deux niveaux. Le premier niveau concerne le degré de gravité de l'acte. Il est jugé comme étant extrêmement grave.

"Ma première pensée a été de me dire que c'est d'une violence inouïe". " J'ai tout de suite pensé que c'était terrible, une véritable horreur".

Dans le second niveau qui suit immédiatement le premier, le téléspectateur analyse son implication personnelle et l'aspect immédiatement dangereux de l'acte pour lui-même. Ils se sont tous sentis immédiatement en sécurité à cause notamment de l'éloignement. " Si ça avait été juste à coté de chez moi, je peux vous dire que j'aurai tout de suite quitté la ville ".

C'est cette absence d'implication personnelle immédiate qui explique qu'à ce stade les téléspectateurs ne ressentent pas de peur. Cette interprétation correspond davantage aux résultats que celle issue du modèle de l'habituation. Ce dernier demeure incomplet sur le plan de l'explication des traitements de l'information. Cette interprétation est également en accord avec le modèle psychosocial de Rogers (1983), qui postule que la peur ne peut être générée que si l'individu identifie à la fois une menace sévère et s'il se sent personnellement vulnérable. Deux autres séries de travaux expliquant les réactions de peur devant un écran de télévision confirment également ces explications. Les quelques études réalisées en psychopathologie sur les réactions provoquées par la retransmission télévisuelle de catastrophes : l'explosion de la navette Challenger (Terr et al., 1999) ; l'attentat d'*Oklahoma City* (Pfefferbaum et al., 2000) et la guerre de Golf (Cantor et al., 1993), montrent que la genèse de la peur et du stress est la conséquence d'une interaction entre, d'une part, l'identification du téléspectateur aux victimes et, d'autre part, la distance physique avec l'événement retransmis. Ainsi, en France, la variable " éloignement géographique " intervient indéniablement pour expliquer le fait que les Français interrogés n'ont pas eu peur. Enfin, cette interprétation est également conforme au modèle développé par Wilson et Cantor (1985). Dans celui-ci, deux conditions doivent être associées pour que de la peur soit ressentie par un téléspectateur : une personne représentée à l'écran doit tout d'abord ouvertement montrer qu'elle a peur. Le téléspectateur doit, en outre, par un processus d'empathie, s'identifier à cette personne. Le dispositif filmique et les images du 11 septembre n'ont pas montré de telles scènes.

En résumé, les caractéristiques des images ainsi que le contexte de réception mettent l'individu dans un état de fort éveil, de profonde stupéfaction dont la valence affective générale est fortement négative, mais non dans un état de peur. La plupart des individus ont observé chez eux une relative contradiction entre leurs réactions psychiques intenses et leurs réactions

corporelles plutôt faibles : au cours de la première phase, ils disent avoir eu leur regard fixé sur l'écran et un comportement relativement calme devant la télévision.

Même si ce sont les réactions émotionnelles qui dominent cette première phase, en parallèle, des traitements cognitifs ont lieu en mémoire de travail. Pour qualifier les représentations cognitives de l'événement, le principal noyau-référent retrouvé dans l'analyse de contenu est l'aspect irréel.

" Je n'en croyais pas mes yeux ". " Pour moi un tel événement était complètement impossible ".

En comparant l'événement vécu aux représentations intériorisées en mémoire, beaucoup utilisent pendant la vision et après, au cours de l'entretien, la métaphore du cinéma et des films de fiction pour exprimer cette irréalité. " On se serait cru au cinéma ".

Ce n'est qu'après les toutes premières réactions émotionnelles que les téléspectateurs tentent de donner une première interprétation de l'événement en posant deux types de courtes questions relativement peu élaborées : a) des questions factuelles : nombre de morts, de blessés, de personnes dans les tours ; b) des questions relatives à la nature de la catastrophe : est-ce un accident ou non ? Si c'est un attentat, qui sont les auteurs ? Quelle est la cause d'un tel acte ?

Les modèles liant émotion et cognition permettent d'interpréter ces résultats (voir Channouf et Rouan, 2002). Les téléspectateurs se trouvent dans l'impossibilité immédiate d'attribuer une signification stable et convenable à l'événement pour deux raisons. Ils n'ont tout d'abord pas suffisamment d'informations sur l'événement et ressentent donc, comme tout téléspectateur dans cette situation, un fort besoin d'orientation (au sens de McCombs, 1994 ; voir plus loin). Or les journalistes ne peuvent répondre immédiatement à ce besoin car ils sont également en manque de connaissances sur la catastrophe. Même en changeant de chaîne ou, pour certains, en allumant la radio ou en allant sur internet, les téléspectateurs n'ont pu avoir de réponses aux questions qu'ils

se posaient. En outre, la plupart des personnes interrogées expliquent qu'il n'était guère possible pour elles d'émettre davantage d'hypothèses sur les causes ou les conséquences de la tragédie.

" J'étais bien trop excité pour réfléchir ou pour répondre à toutes les questions que je me posais". " J'étais abattu, je ne pensais qu'aux personnes aux fenêtres et coincées dans les tours ".

En accord avec les modèles liant émotions et traitements des informations (voir également Ellis et Moore, 1999), l'état émotionnel intense et négatif dans lequel se trouvent les récepteurs diminue, ensuite, leurs capacités cognitives et ne leur permet pas d'utiliser toutes leurs ressources pour raisonner. Les constructions de représentations cognitives sont donc peu élaborées. Il faut attendre la diminution de la forte tension au cours du deuxième processus pour qu'ils retrouvent pleinement leurs capacités cognitives.

Deuxième phase. La deuxième phase débute lorsque, après les préoccupations liées à sa propre personne et une première tentative individuelle d'interprétation rapide de l'événement, les téléspectateurs prennent en considération l'environnement social. Un phénomène d'empathie des téléspectateurs vis-à-vis à la fois des personnes prisonnières des immeubles et des familles de ces personnes débute également à ce moment. Il apparaît en fait que ce sont ces sentiments d'impuissance et de résignation exacerbés par le phénomène d'empathie qui font naître des sensations d'autant plus douloureuses que l'organisme du téléspectateur, en état d'éveil maximal, est physiologiquement prêt à agir. Les téléspectateurs ont alors mentionné un début d'agitation psychomotrice.

" Ça tapait fort dans ma poitrine, mais j'étais extérieurement calme car je ne pouvais rien faire, j'ai eu les larmes aux yeux ". " J'étais nerveux je fumais cigarette sur cigarette ".

En effet, outre l'aspect de protection individuelle, les réponses physiologiques causées par un

tel événement (évoquées ci-dessus) ont également une fonction " d'aide altruiste d'urgence ". Or le phénomène de retransmission télévisuelle, rendant impossible ce type de comportement, provoque un sentiment d'impuissance dont la valence est ouvertement négative.

" Si j'avais été là-bas, je me serai précipité dans l'immeuble pour aller sauver les personnes ". " Ça m'a complètement angoissé de voir tous ces gens mourir sans qu'on puisse rien faire ".

C'est n'est qu'à la fin de ces premiers traitements que les personnes ayant un proche ou une connaissance à New York ont pris conscience que la catastrophe était susceptible de les concerner. Ces individus, maintenant indirectement vulnérables, nous ont dit avoir alors réellement ressenti, pour la première fois, de la peur. Ces résultats sont parfaitement expliqués par le modèle de Rogers (1983) : cette réminiscence chez le téléspectateur est immédiatement suivie d'une brusque réévaluation du danger et, plus spécifiquement, d'une réévaluation de l'implication de la personne.

" Je n'ai vraiment eu peur que quand je me suis souvenu que Christophe, mon copain, était là-bas. Je me suis jeté sur le téléphone pour l'appeler, mais ça sonnait toujours occupé ".

Le concept de "stratégie de *coping*" (Lazarus, 1991) permet d'affiner la discussion des résultats. Lorsque ces téléspectateurs ne peuvent pas avoir la certitude que leur connaissance est saine et sauve, ils tentent alors généralement de s'auto-réconforter de manière à ce que leur psychisme supporte momentanément la tension négative. Ces interprétations cognitives, mises en place pour maîtriser l'affect négatif associé à une situation angoissante, sont appelées " stratégie de *coping* " par les psychologues (voir Foa et al., 1999). Dans leur grande majorité, ces dernières ont cherché à diminuer l'angoisse en considérant la grande taille de la ville et le nombre important d'habitants pour relativiser les chances que leur connaissance soit touchée. A la différence de

nombreux américains (Schuster, 2001), aucun français interrogé n'a fait appel à la religion en tant que stratégie de *coping*.

Deux personnes de sexe masculin, visiblement embarrassées pendant l'entretien, ont avoué une nette ambivalence affective : les images de l'avion percutant l'immeuble les ont bouleversées mais aussi positivement fascinées. De plus, les composantes non verbales (mimiques faciales et gestuelle) et paraverbales (intonation) ainsi que les onomatopées accompagnant la narration de l'accident ont nettement manifesté cet attrait : " Ça a dû faire gicler les corps contre les murs, une vraie bouillie ". Cette assertion est accompagnée de deux gestes brusques avec les poings serrés pour imiter l'explosion et de mimiques faciales congruentes à l'expression d'une émotion agressive. Il semble donc que, chez quelques rares individus, les images du choc aient été accompagnées de ce que les psychologues cliniciens nomment une décharge de pulsions d'agressivité (Tisseron, 2000, p. 33-36) ou qu'elles aient pu faire l'objet d'un investissement de pulsions sadiques.

Deuxième processus : seconde interprétation cognitive, interactions socio-émotionnelles et socio-cognitives.

Ce deuxième processus comprend trois phases.

Première phase. Elle débute quand, deux-trois minutes après le choc, les téléspectateurs commencent à réellement développer les premières véritables réflexions cognitives élaborées. Apparaît notamment une seconde tentative d'interprétation de l'événement. Cette phase se met véritablement en route au moment où la forte intensité des premières réactions émotionnelles et physiologiques est stabilisée voire même commence à réduire.

" Après les premières secondes où j'étais complètement choqué et deux-trois minutes après, ce sont les commentaires des journalistes, très calmes, qui m'ont permis de mieux comprendre ce qui se passait ".

Face à cet événement unique, jamais expérimenté, les individus cherchent à approfondir les questions qu'ils se sont posées lors du premier processus. Ils utilisent alors les commentaires et les explications des journalistes pour aider à se construire une signification de l'événement. Cette recherche de signification s'articule autour de trois spécifications a) des hypothèses factuelles liées aux conséquences humaines de l'accident : nombre de morts, de blessés, de personnes dans les tours ; b) des questions sur l'intentionnalité des terroristes : comme il semblerait que ce soit un attentat, quels sont les individus responsables ? Les causes qui ont conduit les terroristes à effectuer ces attentats ? Les objectifs poursuivis (vengeance, chantage...) ; c) des hypothèses sur l'ampleur des moyens pour parvenir à détourner les avions et à déjouer la sécurité américaine réputée quasi-inviolable. Les réseaux de terroristes sont représentés comme très organisés car ils ont permis de détourner plusieurs avions en même temps et de mettre en péril plusieurs sites importants et symboliques.

Sur le plan cognitif, cette construction individuelle de signification s'avère nettement insatisfaisante pour l'individu et le laisse dans un état d'inconfort. Ainsi, au cours de ce deuxième processus, la plupart des personnes interrogées ressentent un vif besoin de parler soit aux personnes présentes dans le même lieu physique, soit à leur entourage microsocial (famille ou ami) via le téléphone, parfois internet.

" Devant cet événement planétaire, je me sentais complètement seul devant ma TV, il fallait que j'appelle mes parents ".

Deuxième phase. La recherche d'interactions sociales et d'échanges socio-émotionnels marque le début de la deuxième phase du deuxième processus. La composante sociale fortement présente dans le deuxième processus incite à interpréter les résultats à l'aide de concepts propres aux théories de l'interaction sociale et de la pragmatique (Ghiglione et Trognon, 1993) et, plus spécifiquement, sur les fonctions à la fois socio-émotionnelles et socio-cognitives de ces

interactions. De nombreux téléspectateurs ont cherché à échanger avec d'autres individus qui vivent également ma même expérience émotionnelle. Certains mentionnent le plaisir qu'ils ont eu à apprendre l'événement aux autres, et plus spécifiquement aux proches qu'ils apprécient. Dans ce cas, c'est le fait de voir les vives réactions émotionnelles que les téléspectateurs réussissent à faire générer chez l'autre qui les intéresse particulièrement. Ils en éprouvent une certaine fierté. Ils expliquent alors que cette fierté pourrait résider dans le fait que la personne qu'ils préviennent citera leur nom lorsque, plus tard, elle expliquera la manière dont elle a appris l'événement. Ils ont eux aussi l'impression de jouer un rôle dans l'histoire de cet événement d'ampleur mondiale mais également dans l'histoire personnelle de l'individu qu'ils avertissent. Ainsi cette communication a deux effets immédiats : a) un effet de référence à soi où l'individu dans un élan autocentré, voire narcissique, tente immédiatement d'avoir un rôle dans ce phénomène planétaire. Cette interprétation est conforme aux modèles des souvenirs flash de Wright et Gaskell (1995) et de Conway (1991) qui expliquent l'importance du concept de soi dans cette forme de mémoire ; b) un deuxième effet où ce partage social crée une mémoire partagée, renforce la micro-culture commune et la cohésion entre ces deux personnes.

" J'avais l'impression de partager des moments historiques avec ma femme. Nous avons souvent reparlé de ce moment et à chaque fois ce sont des souvenirs intenses pour tous les deux ".

Lorsque la personne appelée par téléphone a déjà appris l'événement, le plus souvent chacun explique spontanément comment il a été informé et ce qu'il faisait alors. Si ce sujet n'est pas spontanément évoqué par une des deux personnes, l'autre cherche à le savoir. L'intérêt est à la fois de savoir comment son interlocuteur a appris et a réagi à l'événement mais également de narrer son propre cas.

Ce besoin d'expression personnelle et de communication sociale a ici plusieurs fonctions. Sur

le plan individuel, la verbalisation et l'extériorisation des émotions négatives permettent tout d'abord d'en réduire l'intensité : " Après avoir expliqué comment j'ai réagi et ce que je ressentais, j'étais beaucoup plus calme ". Il semblerait que le fait de savoir que d'autres personnes ressentent également intensément le même type de réactions permet non seulement de renforcer la cohésion et la culture du groupe (voir Dayan et Katz, 1999 ; Rimé et al. 1992) mais également de favoriser la diminution des réactions négatives. Un mécanisme communicationnel particulier s'est mis en route dans les minutes qui ont suivi la première vision des images. Ce phénomène ressemble à une " dilution " des émotions individuelles négatives dans le social grâce, notamment, à une plus grande activation des réseaux de communication. La plupart des théories sur les émotions expliquent en effet que, dans un cas comme celui-ci, l'expression sociale permet une meilleure gestion des affects négatifs (Foa et al., 1999). En fait, la principale stratégie de gestion individuelle du stress (stratégie de *coping*) mise en évidence dans l'enquête est essentiellement sociale et communicationnelle. Alors qu'il existe plusieurs recherches sur les stratégies de coping sociales permettant de diminuer l'angoisse chez les enfants grâce à la communication avec des adultes (Valkenburg, Cantor et Peeters, 2000 ; Wilson, 1989), aucune étude, à notre connaissance, n'a porté sur ces mêmes stratégies chez des adultes. Dès lors, il est difficile de connaître le mécanisme précis qui contribue à diminuer l'angoisse : est-ce "l'extériorisation" de la peur ? Est-ce la distraction induite par la communication ou un tout autre processus ?

L'enquête montre que, par la communication, les téléspectateurs mettent en route un processus d'interaction sociale fortement lié à leur identité personnelle et sociale. Cela nous conduit à émettre l'hypothèse de l'existence d'un triple enjeu et d'une triple fonction identitaire de la communication interpersonnelle post-réception qui lierait expression sociale des émotions et concept de soi. En effet, les échanges sociaux permettent à chaque individu par auto-attribution de situer ses propres réactions par rapport à celles des autres. Ce processus de comparaison

sociale conduit, premièrement, à enrichir le schéma de soi (au sens de Markus et Kitayama, 1991) et les croyances sur soi. Deuxièmement, chez certaines personnes, on observe clairement une recherche de légitimation sociale des émotions ressenties. Lorsque le récepteur a vu seul la tragédie, il a réagi sans référence à son groupe d'appartenance. Cette réception individuelle s'effectue en l'absence des normes, des valeurs, de la culture du groupe. Par l'interaction sociale, certains téléspectateurs ont essayé de savoir s'il avait eu " raison " ou " tort " de ressentir ce qu'ils ont ressenti de manière isolée. Troisièmement, plusieurs interviewés ont indiqué avoir également exprimé leurs réactions soit en fonction de l'image qu'ils pensaient que l'interlocuteur avait d'eux-mêmes, soit en fonction de l'image d'eux-mêmes qu'ils souhaitaient donner à leur interlocuteur. Leurs objectifs sont alors de mettre en forme l'expression de leurs émotions en fonction de stratégies autoreprésentationnelles liées, par exemple, à leur rôle social.

" Face à ma fille je voulais absolument rester très calme et très rassurant, l'image du père quoi... Pourtant au début j'étais complètement catastrophé ; finalement à force d'être rassurant, je suis vraiment devenu plus calme " .

Comme l'ont souvent mentionné les psychologues cliniciens, le comportement imposé par un jeu de rôle ou un psychodrame est proche d'une autosuggestion. Il semble donc que l'image que certains individus souhaitent donner aux autres ainsi que les stratégies d'autoprésentation de soi conduisent, par rétroaction, à faire réellement diminuer les émotions négatives. Le rôle et l'importance accordés au concept de soi dans l'interprétation sont à la fois conformes aux modèles psychosociaux du soi (voir Schlenker et al.,1994) mais également au modèle de la mémoire flash de Wright et Gaskell (1997). Selon ces derniers, une des raisons pour lesquelles les souvenirs flash sont particulièrement vivaces réside dans leur fonction dans l'organisation et la structure de l'identité : plus tard, l'individu utilisera cet événement, le narrera en présence d'autres personnes pour, en fait, parler de lui et de cette période de son histoire personnelle. La métaphore de

Conway (1991, p. 303) concernant la mémoire flash s'applique donc justement : c'est une photographie qui capture la saveur d'une importante phase de l'histoire de l'individu. Au regard de cette mise en forme verbalisée, il semble hautement probable que les événements du 11 septembre deviennent des souvenirs-éclairs (*flashbulb memory*, Brown et Kulik, 1977) : le contexte personnel (e.g. l'activité qui nous occupait) dans lequel une personne a appris cette nouvelle apprend une nouvelle à fort impact émotionnel subsistera très longtemps en mémoire.

Troisième phase. La troisième phase est marquée par la recherche d'une co-construction des représentations cognitives *via* l'interaction sociale. La fonction socio-cognitive de cette communication permet, avant tout, de prendre réellement conscience de la réalité de la catastrophe et de l'ancrer dans le réel. " Ça m'a permis de voir que je ne rêvais pas ".

En prenant en considération différents avis, c'est à ce moment là que les téléspectateurs interrogés ont modifié ou solidifié leurs propres représentations cognitives de la tragédie. " C'est lui qui m'a fait prendre conscience qu'il y allait avoir plusieurs milliers de morts ".

Un mécanisme d'influence sociale sur les représentations individuelles s'est donc mis en route au cours de cette communication. Comme on pouvait s'en douter, la réception télévisuelle individuelle d'un tel phénomène n'échappe donc pas à un processus interpersonnel de négociation de la référence (pour ce dernier mécanisme, voir Ghiglione et Trognon, 1993) par, notamment, un mécanisme de normalisation qui abouti à rendre ses propres représentations plus proches des normes du groupe d'appartenance. Ce qui est plus surprenant, c'est que même l'individu isolé devant son poste a ressenti très vite ce besoin de co-construire socialement ses représentations individuelles sur les conséquences humaines, l'intentionnalité des terroristes et les moyens qu'ils ont utilisés pour parvenir à leurs fins. On peut émettre l'hypothèse selon laquelle plus un événement médiatique génère des émotions négatives et plus le besoin de co-construire socialement les références est rapidement ressenti (et donc plus la communication

interpersonnelle rapidement réalisée) y compris, comme c'est le cas ici, si l'individu n'est pas personnellement impliqué.

L'analyse des données montre que ce processus de co-construction sociale des représentations cognitives s'est également effectué à un deuxième niveau. En effet, les téléspectateurs ont cherché à réévaluer la menace, non plus uniquement pour leur propre personne, mais à un niveau plus collectif : la gravité pour le groupe social ou le pays ainsi que la vulnérabilité du collectif auquel appartiennent les interlocuteurs sont donc évaluées de manière interactionnelle.

De nombreux sujets décrivent un processus de " ressassement " psychologique d'informations imagées ou langagières. Cette répétition interne, souvent observée à la suite d'événements émotionnellement importants (Brewer, 1986), a notamment pour conséquence de conserver la qualité épisodique de l'événement en mémoire autobiographique et augmente la probabilité de rappeler, plus tard, les détails (Holland, 1992). En effet, la plupart prennent rapidement conscience qu'ils vivent un événement d'une extrême importance dont ils parleront dans les jours suivants.

" J'ai eu de la chance d'être en arrêt maladie ce jour là, je me suis dit que j'allais raconter à mes collègues de bureau comment je l'ai vécu en direct " et même beaucoup plus tard : " Je savais que ce que je vivais là était historique ; je dirais plus tard " j'y étais " quand je le raconterai à mes petits-enfants " .

La représentation que l'on se fait des futures communications avec le groupe social médiatise donc la représentation que chaque individu se fait de l'événement. La verbalisation à laquelle les sujets se livrent alors explicitement vise à mettre en " bonne forme " la manière dont l'événement est vécu et les réactions ressenties de manière à préparer la narration qu'ils en feront plus tard. L'objectif est également de faciliter le

stockage en mémoire épisodique. On constate, en effet, que les sujets ont anticipé le futur instant, à la fois socialement et narcissiquement valorisant, où ils narreront la manière dont ils ont appris et vécu l'événement.

En résumé, le deuxième processus qui a lieu deux ou trois minutes après la perception des premières images est donc marqué par une cessation de l'augmentation des émotions et une première tentative d'interprétation de l'événement qui ne reste cependant qu'au stade du questionnement. Selon la nature de l'interaction et la réévaluation du danger qui a suivi, des échanges sociaux apaisent le plus souvent émotionnellement les interactants, et parfois déclenchent de nouvelles émotions négatives. Ainsi, au cours de cette seconde phase, les réactions individuelles, cognitives et émotionnelles, sont ouvertement médiatisées par les réactions de l'environnement microsocial de l'individu et mettent en évidence le rôle et l'importance du concept de soi dans la réception télévisuelle.

Troisième processus : réévaluation de la dangerosité à moyen terme et première peur

Le troisième processus débute environ sept-huit minutes après la première vision des images. Après le processus précédent où ont eu lieu des interactions sociales, le traitement des informations est de nouveau individuel. L'analyse des résultats met en évidence des traitements et des réactions affectives et cognitives qui ne suivent pas une chronologie spécifique : ils sont mis en route en parallèle et interfèrent mutuellement. Sur le plan affectif, les réactions physiologiques se sont apaisées, les émotions sont moins intenses.

" Une fois que j'avais raccroché le téléphone, j'ai commencé vraiment à prendre plus sereinement du recul ".

Les théories sur le lien émotion-cognition expliquent effectivement qu'après les premières minutes émotionnellement intenses, l'individu dispose de davantage de ressources cognitives pour traiter cognitivement (voir Channouf et Rouan, 2002).

La quasi-majorité des téléspectateurs ressentent un sentiment d'empathie (au sens de Rogers et King, 1966) vis-à-vis des personnes américaines concernées, que ce soit les personnes prisonnières des décombres ou leur entourage qui vit la scène sur place ou à la télévision. Les interviewés comprennent d'une manière intuitive le vécu, les réactions émotionnelles et les sentiments de ces personnes, tout en gardant leur propre autonomie affective. C'est alors un fort sentiment de tristesse qui domine.

Au cours de ce troisième processus, le noyau de réactions cognitives est marqué par une plus grande capacité individuelle à élaborer et par un accroissement du nombre d'informations journalistiques et micro-sociales prises en compte. Le système de représentations cognitives de la catastrophe contient cinq spécifications dont trois sont particulièrement affirmées : le lien entre l'attentat et la politique internationale hégémonique des Etats-Unis ; le gouvernement US qui était au courant ; les USA qui riposteront à coup sûr. Ce n'est qu'au cours de ce troisième processus que les téléspectateurs pensent aux conséquences à moyen terme de l'événement. Une réévaluation de la dangerosité du drame a alors lieu en tenant compte des différentes sources d'information télévisuelle et sociale. Certains récepteurs infèrent sa dangerosité quand ils entendent les journalistes expliquer que les ministres des gouvernements de différents pays, et notamment en France, se réunissent en urgence et que les bases européennes sont en état d'alerte. D'autres, lorsque les journalistes se posent des questions sur la manière dont les Etats-Unis risquent de rétorquer. Plusieurs interviewés ont également pensé à un risque de troisième guerre mondiale.

" Quand j'ai entendu que les bases militaires françaises étaient en état d'alerte maximale, je me suis dit qu'il fallait aller acheter des conserves pour les stocker. Je pensais à la troisième guerre mondiale ".

L'implication de la France et le sentiment de vulnérabilité des sujets, jusqu'ici faibles,

s'accroissent alors brusquement. Selon la théorie de Rogers (1983), ce sont les conditions indispensables pour que le sentiment de peur naisse. Effectivement, ce n'est qu'après une réévaluation du danger, au cours de ce troisième processus, que de nombreux individus disent avoir commencé à ressentir, pour la première fois, une véritable émotion de peur qui reste cependant de faible intensité. Ainsi, les modèles de la généralisation du stimulus (Gunter et Furnham, 1982) et de l'habituation (Wilson et Cantor, 1987) sont incomplets pour expliquer la complexité des phénomènes de réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision. Le téléspectateur traite, recherche (au sens de Geen, 1975, c'est-à-dire de manière hautement active) et stocke à différents niveaux et à différentes étapes des informations. Dans notre enquête, la peur est provoquée après des traitements cognitifs élaborés où il évalue, notamment, son degré d'implication.

Chez certains téléspectateurs, on observe de nouveau une certaine ambivalence affective. Ils ont une certaine gêne au cours de l'entretien à expliquer qu'en plus de ce relatif sentiment de tristesse, ils se sont sentis positivement excités à l'idée " qu'il allait enfin se passer quelques chose d'important dans notre monde ces jours et prochaines semaines ". Ces personnes trouvent certains bénéfices secondaires à l'événement qui va " mettre de l'excitation dans leur vie personnelle ". On a retrouvé chez Sparks (1986) et chez Tamborini et al. (1987), deux études de cette surprenante attraction. Elle serait causée par un trait de personnalité appelé " trait machiavélique ". Il est positivement corrélé avec la recherche d'excitations à tonalité négative, d'images fortement apeurantes dans les médias ou d'images violentes.

Au cours des heures et jours qui ont suivi, la plupart des téléspectateurs se sont alors fortement exposés aux médias et plus particulièrement à la télévision. Quatre critères expliquent cette dépendance : leur fort niveau d'intérêt dans l'événement, le haut degré d'incertitude liée aux conséquences, la tonalité affective négative ainsi que l'impossibilité de rechercher eux-mêmes les

informations. Aussi la catastrophe du 11 septembre est-elle le type même d'événement qui conduit un groupe social à ressentir un grand besoin d'orientation par les médias (*need for orientation*) et qui génère un effet de structuration d'agenda (*agenda setting*, voir McCombs, 1994). Un fort effet de structuration d'agenda est effectivement observé et chacun souhaite expliquer à autrui la manière dont il a appris et vécu les premières images de l'événement. Sur le plan de la mémoire individuelle, cette répétition contribue à un processus de renforcement des souvenirs éclairs (Wright et Gaskell, 1992) de la catastrophe.

Conclusion, limites et nouvelles perspectives de recherches

L'étude explique les réactions de 56 téléspectateurs français face aux images montrant en direct les attentats de New York et étudie le processus de réception au travers de leur rappel, deux mois après. Formulés en termes de traitements de l'information des téléspectateurs socialement situés, les résultats sont discutés au sein d'un contexte théorique construit à l'aide des théories psychosociales de la réception des messages médiatiques et de plusieurs modèles issus de la psychologie cognitive, tels que les modèles de la mémoire flash. Au cours des dix premières minutes, le processus de réception est constitué de trois étapes différentes, caractérisées, d'une part, par de fortes réactions individuelles où interagissent émotions négatives et traitements cognitifs des informations télévisuelles et, d'autre part, par de forts besoins de communication interpersonnelle, d'échanges socio-émotionnels et de co-construction sociale des représentations de l'événement. Ces interactions socio-cognitives et socio-émotionnelles sont sous-tendues par un triple enjeu identitaire et font l'objet d'un processus d'influence sociale au cours de la négociation de la référence. Les résultats mettent en évidence l'importance et les rôles, à différents niveaux, des stratégies de *coping* communicationnelles et du concept de soi dans la réception des images de l'événement. L'intensité des réactions psychologiques et sociales a contribué à déclencher, dans les jours qui ont suivi l'événement, un effet social de structuration d'agenda.

Même si les passations standardisées des entretiens et le principe des calculs des fréquences d'occurrence dans les analyses de contenu donnent à la méthode une bonne fidélité, la première limite concerne la validité interne. Bien que les recherches sur la mémoire épisodique des événements socio-émotionnellement importants montrent que les reports subjectifs de mémoire sont des méthodes fidèles sur le plan psychométrique (Wright et al., 1997), la nature même de l'événement ainsi que le délai (deux à trois mois) entre la réception effective et l'enquête nous ont conduits à étudier les traitements des images au travers du rappel des téléspectateurs. Dès lors, cette méthode donne uniquement accès, d'une part, aux processus de réception conscients, verbalisables et stockés en mémoire et, d'autre part à un matériel langagier issu de la technique de l'entretien, cadre social où sont construites des représentations et où se mettent notamment en route des phénomènes d'interaction entre l'enquêteur et l'enquêté. Quant à la validité externe, le point de saturation^v obtenu après une trentaine d'entretiens, montre que la taille de l'échantillon est satisfaisante pour une étude qualitative. Si le profil des personnes interrogées est varié quant aux critères âge, sexe, PCS et habitat, il conviendrait d'étendre l'échantillon à d'autres régions françaises pour obtenir davantage de représentativité géographique.

Les nouvelles perspectives de recherche concernent, d'une part, la réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision et, d'autre part, les enjeux sociaux liés à la diffusion audiovisuelle. Nous avons remarqué des différences interpersonnelles dans les modes de réception. Ces différences interindividuelles incitent à approfondir les études en croisant ces réactions avec d'autres variables telles l'attitude préalable à l'égard des américains et à l'égard de la politique internationale du pays mais aussi des variables de personnalité du récepteur comme l'attrance qu'il peut avoir pour les images violentes et le "trait machiavélique". Dans une perspective interculturelle, il serait également intéressant de comparer les traitements des images chez des personnes de cultures différentes. En effet, le processus de réception est dépendant des

représentations que les Français se font des Etats-Unis et des américains. Enfin, pour construire un modèle plus large sur la réception des images d'une catastrophe en direct à la télévision, il s'agit maintenant de savoir si ces résultats peuvent s'étendre et se généraliser à d'autres phénomènes médiatiques de cette ampleur.

Les perspectives portent également sur les enjeux socio-économiques des résultats de cette recherche et, plus généralement, des modèles de réception des images apeurantes ou des programmes violents. Les psychologues sociaux expliquent que les modèles scientifiques peuvent éclairer aussi bien la réglementation publique portant sur la diffusion télévisuelle que les codes déontologiques des chaînes de télévision elles-mêmes. En effet, à la suite de la diffusion des images des attentats, le débat s'est porté sur la responsabilité sociale des chaînes de télévision, acteurs socio-économiques, qui ont transmis ces images "en boucle". Ces modèles peuvent donc aider les diffuseurs qui analysent régulièrement leurs propres pratiques.

Références

- Averill, J. R., Malmstrom, E. J., Koriat, A. & Lazarus R. S. (1972). Habituation to complex emotional stimuli. *Journal of Abnormal Psychology*, 1, 20-28.
- Brewer, W. (1986). What is autobiographical memory ? In D.C. Rubin, *Autobiographical Memory* (pp.25-49), Cambridge, Cambridge University Press.
- Brown, F. J. & Kulik, J. (1977). Flashbulb memory. *Cognition*, 5, 73-99.
- Bryant, J. & Thompson, S. (2001). *Fundamentals of Media Effects*. Mc Graw-Hill Higher Education.
- Cantor, J. (1992), Children's emotional responses to technological disaster conveyed by the mass media. In J. M. Wober (Ed.), *Television and nuclear power: Making the public mind* (pp. 31-53). Norwood, NJ: Albex.
- Cantor, J. (1993). Fright reactions to mass media. In J. Bryant et D. Zillmann, *Media Effects: Advances in theory and research* (pp. 213-245). NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cantor, J., Mares, M. L. & Oliver, M. B. (1993). Parents' and children's emotional reactions to TV coverage of the Gulf War. In B. S. Greenberg & W. I. Gantz (Eds.), *Desert Storm and the mass media*. Cresskill, N.J.: Hampton Press, 325-340.
- Carver, C. S & Scheier, M. F. (1990). Origins and functions of positive and negative affect : a control-process view. *Psychological Review*, 97, 19-35.
- Channouf, A. & Rouan, G. (Eds.). (2002). *Emotions et cognitions*, De Boeck Université.
- Courbet, D. (1999). *Puissance de la Télévision, Stratégies de communication et influence des marques*. Paris : L'Harmattan (coll. Communication et Civilisations), 473 p.

- Conway, M. A. (1991). Cognitive Psychology in search of meaning: The study of autobiographical memory. *The Psychologist*, 4, 301-305.
- Conway, M.A. (1995). *Flashbulb memory*. Hove: Lawrence Erlbaum Associates Ltd.
- Davidson, P. O. & Hiebert S. F. (1971), Relaxation training, relaxation instruction and repeated exposure to a stressor film. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 154-159.
- Dayan, D. & Katz, E. (1999). *La télévision cérémonielle*, Paris : Presses Universitaires de France.
- Duggal, H. S., Berezkin G., John V. et al. (2002). PTSD ant TV viewing of World Trade Center. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 41, 5, 494-495.
- Ellis, H. C. & Moore, B. A. (1999). Mood and Memory. In T. Dalgleish & M. J. Power (Eds.), *Handbook of Cognition and Emotion*. Chichester, Wiley, 193-210.
- Foa, E. B. & Jaycox, L. H. (1999). Cognitive-behavioral theory and treatment of posttraumatic stress disorder. In D. Spiegel (Ed.), *Efficacy and Cost effectiveness of Psychotherapy*. Washington, D.C.: American Psychiatric Press, 23-61
- Freedly, J. R., Saladin, M. E., Kilpatrick, D. G., Resnick H. S. & Saunders, B. E. (1994). Understanding acute psychological distress following natural disaster. *Journal of Traumatic Stress*, 7, 257-273.
- Geen, R. G. (1975). The meaning of observed violence: Real vs. fictional violence and consequence effects on aggression and emotional arousal. *Journal of Research in Personality*, 9, 270-281.
- Ghiglione, R. & Trognon, A. (1993). *Où va la pragmatique ? De la pragmatique à la psychologie sociale*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble.
- Ghiglione, R., Beauvois, J.-L., Chabrol, C. & Trognon, A. (1980). *Manuel d'Analyse de Contenu*, Paris: Armand Colin.
- Gunter, B. & Furnham, A. (1982). Perceptions of television violence: Effects of program genre and physical forms of violence. *British Journal of Social Psychology*, 23, 155-184.
- Holland, C.A. (1992). The wider importance of autobiographical memory research. In M.A. Conway et al., *Theoretical perspectives on autobiographical memory* (pp. 195-205). The Netherlands: Kluwer Academic Publishers, Series D., 65.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: implications for cognition, emotion and motivation. *Psychological Review*, 98, 224-253.
- Mathews, A. & McLeod, C. (1986). Discrimination of threat cues without awareness in anxiety states. *Journal of Abnormal Psychology*, 95, 131-138.
- McCombs, M. (1994). New Influence on our pictures of the World. In J. Bryant & D. Zillmann (Eds). 1994. *Media Effects, Advances in Theory and Research*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1-16.
- Mucchielli, A. (Ed.). (1996). *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.
- Oatley, K. (1992a). *Best Laid Schemes: The psychology of emotions*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Oatley, K. (1992b). Integrative action of narrative. In D. J. Stein and J. E. Young (Eds), *Cognitive Science and Clinical Disorders*. San Diego, Academic Press, 151-170.
- Oatley, K. & Johnson-Laird, P.N. (1987). Towards a cognitive theory of emotions. *Cognition and Emotion*, 3, 125-137.
- Pferfferbaum, B., Seale T. W., McDonald, M. B. & al. (2000). Posttraumatic stress two years after the Oklahoma City Bombing in youths geographically distant from the explosion.

Psychiatry, 63, 358-370.

Pferfferbaum, B., Nixon, S. J., Tivis, R. D et al. (2001). Television exposure in children after a terrorist incident. *Psychiatry: Interpersonal & Biological Processes*, 64, 3, 202-211.

Rimé, B., Philippot, P., Boca, S. & Mesquita B. (1992). Long-masting and social consequences of emotion : social sharing and rumination. In W. Stroebe & M. Hewstone (Eds.). *European Review of Social Psychology*, 3, Chichester, Wiley.

Rogers, C. & Kingler, G. M. (1966). *Psychothérapie et Relations Humaines*. Editions de l'Université de Louvain, 7ème édition.

Rogers, R. W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J. Cacioppo & R. Petty (Eds.). *Social Psychophysiology*. New York, Guilford, 153-176.

Schlenker, B. R., Dlugolecki, D. W. & Doherty, K. (1994). The impact of self presentation on self-appraisals and behavior. The impact of public commitment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 20-33.

Schuster, Mark A, Stein, D., Jaycox, L. & al. (2001). A National Survey of Stress Reactions after the September 11, 2001, Terrorist Attacks. *The New England Journal of Medicine*, 345 (20), 1507-1512.

Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D. & O'Connor, C. (1987). Emotion knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1061-1086.

Silver, R., Holman, E. A, McIntosh D. N. et al. (2002). Nationwide longitudinal study of psychological responses to September 11, *Journal of the American Medical Association*, vol. 288 (10).

Sparks, G. G. (1986). Developing a scale to assess cognitive responses to frightening films. *Journal of Broadcasting and Electronic Media*, 30, 65-73.

Sparks, G. G. (2001). *Media Effects Research: A basic overview*. Paperback, Wadsworth Pub Co.

Stein, M. B, Walker, J. R, Hazen A. L. & Forde D. R. (1997). Full and partial posttraumatic stress disorder: findings from Community survey. *American Journal of Psychiatry*, 154, 1114-1119.

Tamborini, R., Stiff, J. & Zillmann, D. (1987). Preference for Graphic Horror featuring male versus female victimization : Personality and past film viewing experiences. *Human Communication Research*, 13(4), 529-552.

Terr, L. C, Bloch, D. A, Michel, B. A, Shi, H., Reinhardt, J. A., Metayer, S. A. (1999). Children's Symptoms in the wake of Challenger: a field study of distant-traumatic effects and an outline of related conditions. *American Journal of Psychiatry*, 156, 1536-1544.

Tisseron, S. (2000). *Enfants sous influence*, Paris: Armand Colin.

Tulving, E. & Thomson D. M. (1973). Encoding specificity and retrieval processes in episodic memory, *Psychological Review*, 80, 352-373.

Wilson, B. J. & Cantor, J. (1985). Developmental differences in empathy with a television protagonist's fear. *Journal of Experimental Child Psychology*, 39, 284-299.

Wilson, B. J. & Cantor, J. (1987). Reducing children's fear reactions to mass media: Effects of visual exposure and verbal explanations. In M. McLaughlin, (Ed.), *Communication Yearbook*, 10 (pp. 553-572). Beverly Hills, CA: Sage.

Wright, D. B. (1993). Recall of the Hillsborough disaster over time: Systematic biases of 'flashbulb' memories. *Applied Cognitive Psychology*, 7, 129-138.

Wright, D. B. (1997). Methodologies for researching naturalistic memory. In D. G. Payne

and F. G. Conrad (Eds.), *Intersections in basic and applied memory research* (pp. 69-86). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Wright D B & Gaskell, G. D. (1992). The construction and function of vivid memories. In M. A. Conway D. C. Rubin, H. Spinnler, & W. A. Wagenaar (Eds.), *Theoretical perspectives on autobiographical memory* (pp. 275-293). The Netherlands: Kluwer Academic Publishers.

Wright, D. B., & Gaskell, G. D. (1995). Flashbulb memories: Conceptual and methodological issues. *Memory*, 3, 67-80.

Wright, D. B., & Nunn, J. A. (2000). Similarities within event clusters in autobiographical memory, *Applied Cognitive Psychology*, 14 : 479-489.

Wright, D. B., Gaskell, G. D., & O'Muircheartaigh, C. A. (1997). The reliability of subjective reports of memory. *European Journal of Cognitive Psychology*, 9, 313-323.

Wright, D. B., Gaskell, G. D., & O'Muircheartaigh, C. A. (1998). Flashbulb memory assumptions: Using national surveys to explore cognitive phenomena. *British Journal of Psychology*, 89, 103-122.

Tableau 1. Profil des personnes interrogées

Age et sexe	18-30 ans : 6 hommes et 6 femmes 31-45 ans : 6 hommes et 7 femmes 46-60 ans : 7 hommes et 6 femmes + 60 ans : 6 hommes et 7 femmes
PCS	Agriculteurs : 2 Petits Patrons : 1 Cadres, prof. intellectuelles : 2 Professions intermédiaires : 3 Employés : 2 Ouvriers : 13 Inactifs : 27 dont 12 retraités.
Habitat	Zone de plus de 10 000 habitants : 27 Zone de moins de 10 000 habitants : 23

Tableau 2. Les trois processus, les différentes phases et fréquence d'occurrence des noyaux de réactions (les résultats détaillés figurent en annexe 2)

**Premier processus mis en place pendant la première minute :
primat des émotions négatives (deux phases)**

Phase 1. Réactions individuelles et préoccupations autocentrées

NR*	F*
Fortes réactions émotionnelles négatives	40
Première construction de représentations cognitives de la tragédie	30

Phase 2 : Prise en compte de l'environnement social

NR*	F*
Sentiment négatif lié à l'impossibilité d'aider les victimes	27.5
Brutales réactions de peur causées par présence d'une connaissance à N.Y.	2.5
Calculs marginaux	100

**Deuxième processus mis en place à partir des deux-trois minutes suivantes :
Interprétations, interactions socio-émotionnelles et socio-cognitives (trois phases)**

Phase 1 : Seconde tentative d'interprétation individuelle

NR*	F*
Seconde construction de représentations cognitives individuelles	28
Etat très provisoire et insatisfaisant des représentations peu élaborées de l'événement	3

Phase 2 : Recherche d'interactions sociales et d'échanges socio-émotionnels

NR*	F*
Besoin d'échanges socio-émotionnels et recherche de communication	12
Satisfaction à apprendre la catastrophe à un de ses proches	3
Extériorisation et partage social des émotions	12.5
Comparaison sociale et identité personnelle	2.5

Phase 3 : Recherche d'une co-construction des représentations cognitives par interactions sociales

NR*	F*
Plus grande prise de conscience de la réalité de la tragédie (besoin d'ancrage dans le réel)	6
Normalisation de ses propres représentations en fonction de celles des autres	20
Réévaluation sociale du danger	8
Mise en forme mémorisable de l'événement	5
Calculs marginaux	100

Troisième processus mis en place après sept-huit minutes :

Réévaluation de la dangerosité à moyen terme et première peur (noyaux de réactions affectives et cognitives)

NR*	F*
Plus grand apaisement émotionnel	9
Empathie et tristesse pour les Américains concernés	22
Apparition d'une légère émotion de peur	4
Ambivalence affective	0.5
Traitement d'un plus grand nombre d'informations et plus grande capacité à les traiter	11

Enrichissement des représentations cognitives de l'attentat	24
Accroissement de la menace perçue à moyen terme	11.5
Forte dépendance médiatique de l'individu	18
Calculs marginaux	100

* Notes : NR signifie noyau de réactions ; F : Fréquence d'occurrence du NR par rapport aux NR totaux du processus (en pourcentage).

Annexe 1
Procédure et extrait du guide d'entretien

1) Procédure précédant l'entretien

Les sujets sont tirés au sort à partir de l'annuaire téléphonique. Après une première conversation téléphonique nécessaire pour éliminer les personnes n'appartenant pas à la population, l'entretien a lieu à leur domicile. Pour que l'interviewé se remémore l'événement, l'enquêteur montre, avant l'entretien, une sélection d'images de l'attentat d'une durée approximative de deux minutes.

2) Extrait du guide et de la procédure d'entretien

Je vais vous poser quelques questions, toutes vos réponses sont intéressantes, répondez le plus sincèrement possible. Ne vous censurez pas et dites vraiment ce que vous avez en tête. Je vous rappelle que l'enquête est anonyme, vos réponses sont confidentielles et seront mêlées aux entretiens réalisés avec d'autres personnes. Les résultats ne serviront qu'à des fins statistiques pour une recherche universitaire. L'entretien est enregistré : cela me permet d'être le plus attentif à ce que vous allez me dire, de ne pas trop prendre de notes pendant notre conversation et de travailler plus tard à partir de la cassette.

Je vais tout d'abord vous repasser quelques images de l'attentat pour que vous puissiez vous remémorer le moment où vous l'avez vu la première fois.

(Passer les images d'une durée de deux minutes où l'avion percute l'immeuble puis les tours s'écroulent)

Je vais vous demander de vous souvenir de ce que vous avez ressenti, pensé et fait pendant puis juste après la vision des images. Je vais vous poser à chaque fois les mêmes questions mais en différenciant trois phases : juste pendant la première vision, immédiatement après puis quelques minutes après. D'accord ?

Durées des entretiens : entre 25 et 45 minutes.

Annexe 2
Analyses de contenu des récits de réception

Indicateurs d'analyse de contenu :

- 1) Nombre de récits de réception traités : 50 (correspond à 50 sujets)
- 1) Nombre moyen d'assertions par personne ou par récit de réception : 88,6
- 2) Nombre total d'assertions traitées dans l'analyse de contenu : 88,6 X 50 = 4426
- 3) Etendue statistique : nombre minimum d'assertions : 24 ; nombre maximum d'assertions : 227 ; soit une étendue de 203

Légende des colonnes dans les tableaux :

- NR signifie noyau de réactions ;
 1 : Nombre d'occurrence des spécifications ;
 2 : Fréquence d'occurrence des spécifications par rapport aux spécifications de la phase (pourcentage) ;
 3 : Fréquence d'occurrence des spécifications par rapport aux spécifications du processus (pourcentage) sauf pour le troisième processus : fréquence d'occurrence des spécifications par rapport aux spécifications du noyau de réactions

Premier processus mis en place pendant la première minute :

Le primat des émotions négatives (deux phases)

Phase 1. Réactions individuelles et préoccupations autocentrées (voir légende des tableaux ci-dessus)

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3	
Fortes réactions émotionnelles négatives	Eveil brutal		103	10	7	
	Stupéfaction et valence affective négative		152	15	11	
	Exacerbation des émotions causée par les représentations cognitives des tours	Les tours :				
		- indestructibles		47	5	3
		- symboles de la puissance US		42	4	3
	- issues de l'avance technologique		5	0.5	0.5	
	Exacerbation des émotions causée par les représentations affectives des tours	Les tours :				
- évaluées positivement			21	2	2	
- leur hauteur produit un sentiment de malaise			11	1	1	
- la technologie inhumaine produit un sentiment de malaise			4	0.5	0.5	
- réveil des angoisses d'être "coincé" dans la tour (films du type "La tour infernale")		11	1	1		
Absence de peur	- fort degré de gravité		103	10	7	
	- implication personnelle faible		53	5	4	
	- opposition fort éveil vs comportement calme		24	2	2	
Première	Irréalité de la tragédie (e.g métaphore du cinéma)		99	10	7	
	- les victimes		55	5	4	

construction de représentations cognitives de la tragédie	Première construction d'un réseau de représentations	- la nature de la catastrophe - les causes de la catastrophe	51 57	5 6	3 4
	Etat très provisoire et insatisfaisant de ces premières représentations peu élaborées	- l'excitation empêche de raisonner	45	4	3
		- manque d'information journalistique - le téléspectateur qui recherche des informations en <i>zapping</i> , à la radio ou sur internet.	41 84	4 8	3 6
Calculs marginaux			1008	100	

Phase 2 : Prise en compte de l'environnement social

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3
Sentiment négatif lié à l'impossibilité d'aider les victimes	Sentiment d'impuissance à forte valence négative		106	24	7
	Empathie vis à vis des personnes concernées		109	25	7
	Forte tristesse		171	39	12
	Légère agitation comportementale		21	5	1.5
Brutales réactions de peur causées par présence d'une connaissance à N.Y.	Brutale peur par augmentation de l'implication personnelle		11	3	1
	Impossibilité de gérer sa peur par appel téléphonique (lignes occupées)		08	2	0.5
	Mise en place de stratégie d'auto-réconfort	- faible probabilité qu'il soit victime - " N.Y est une grande ville "	06 05	1 1	0.5 0.5
Calculs marginaux			437	100	100

Deuxième processus mis en place à partir des deux-trois minutes suivantes :
Interprétations, interactions socio-émotionnelles et socio-cognitives (trois phases)

Phase 1 : Seconde tentative d'interprétation individuelle

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3
Seconde construction de représentations cognitives individuelles	Réflexion permise grâce à la diminution de l'intensité de l'excitation		112	20	6
	Attributs factuels liés aux conséquences humaines		169	30	9
	Intentionnalité des terroristes		97	17	5
	Les moyens utilisés par les terroristes pour y parvenir sans doute considérables	- car les USA et NY sont réputées quasi-intouchables	46	8	3
		- détournement de plusieurs avions en même temps	46	8	3
- réseaux très organisés		20	4	1	
	- autres sites importants et symboliques touchés	18	3	1	
Etat très provisoire et insatisfaisant des représentations peu élaborées de l'événement	Exploitation des seules et maigres sources d'informations télévisées		41	7	2
	Ces représentations vont devenir plus précises dans les heures et jours à venir		19	3	1
Calculs marginaux			568	100	

Phase 2 : Recherche d'interactions sociales et d'échanges socio-émotionnels

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3
Besoin d'échanges socio-émotionnels et recherche de communication	Avec un proche qui vit la même expérience		152	30	9
	Avec un proche à qui on apprend la catastrophe		49	10	3
Satisfaction à apprendre la catastrophe à un de ses proches	Plaisir de voir les fortes réactions émotionnelles de l'autre		24	5	1
	Fierté de prendre de l'importance dans la vie de l'autre		22	4	1
	Renforce l'histoire commune entre les deux personnes		8	1	0.5
	Sensation d'appartenir à l'histoire de l'événement		8	1	0.5
Extériorisation et partage social des émotions	Besoin personnel de parler de l'événement et de décrire ses émotions à un proche		150	30	8
	Diminution de l'intensité ressentie grâce à cette expression		57	11	3
	Ce partage émotionnel rapproche affectivement les deux interlocuteurs		15	3	1
Comparaison sociale et identité personnelle	Comparer ses réactions émotionnelles par rapport à celles des autres pour mieux se connaître et connaître les autres		11	2	1
	Recherche de légitimation sociale des émotions ressenties individuellement		11	2	1
	Expression de ses propres réactions à autrui en fonction de l'image qu'autrui a de " je "		08	1	0.5
Calculs marginaux		515	100		

Phase 3 : Recherche d'une co-construction des représentations cognitives par interactions sociales

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3	
Plus grande prise de conscience de la réalité de la tragédie (besoin d'ancrage dans le réel)			101	15	6	
Normalisation de ses propres représentations en fonction de celles des autres	Représentations factuelles liées aux conséquences humaines		162	23	9	
	Intentionnalité des terroristes		49	7	3	
	Moyens considérables utilisés par les terroristes pour y parvenir	- car les USA et NY sont réputées quasi-intouchables		42	6	2
		- détournement de plusieurs avions en même temps		42	6	2
		- réseaux très organisés		40	6	2
- autres sites importants et symboliques touchés		39	6	2		
Réévaluation sociale du danger	Normalisation de sa propre évaluation du danger par rapport à celle de son groupe		62	9	4	
	Normalisation de l'évaluation du danger pour son groupe social ou de la France	- évaluation interactionnelle de la gravité du danger pour son groupe ou la France - évaluation interactionnelle de la vulnérabilité du groupe ou de la France	42	6	2	
			38	5	2	

Mise en forme mémorisable de l'événement	Pour communiquer aux autres à court terme		45	7	3
	Pour mémoriser à long terme et le récupérer beaucoup tard		29	4	2
Calculs marginaux			691	100	100

Troisième processus mis en place après sept-huit minutes :

Réévaluation de la dangerosité à moyen terme et première peur (noyaux de réactions affectives et cognitives)

NR	Spécifications des NR	Catégories de spécifications	1	2	3
NOYAU DE REACTIONS AFFECTIVES					
Plus grand Apaisement émotionnel			111	26	9
Empathie et tristesse pour les Américains concernés	Vis-à-vis des victimes		168	39	14
	Vis-à-vis de l'entourage des victimes		98	23	8
Apparition d'une légère émotion de peur			52	12	4
Ambivalence affective	Tristesse et excitation vis à vis des événements qui vont arriver		6	1	0.5
Calculs marginaux			435	100	
NOYAU DE REACTIONS COGNITIVES					
Traitement d'un plus grand nombre d'informations et plus grande capacité à les traiter	Diminution de l'excitation émotionnelle et recul temporel qui permettent de mieux raisonner		58	7	5
	Nouvelles informations en provenance des journalistes et des communications micro-sociales		72	9	6
Enrichissement des représentations cognitives de l'attentat	Tragédie terrible d'ampleur phénoménale		171	22	14
	Lien avec la politique internationale hégémonique des USA		11	1	1
	Le plan organisé de plusieurs attentats au même moment		45	6	4
	Le gouvernement US qui était au courant		15	2	1
	Les USA qui riposteront à coup sûr		38	5	3
Accroissement de la menace perçue à moyen terme	Le gouvernement français en "réunion de crise"		12	2	0.5
	Les bases militaires européennes en état d'alerte		11	1	1
	"Je" et "nous" en tant que personne et pays impliqués et vulnérables		59	8	5
	Les USA qui riposteront à coup sûr		41	5	3
	Evocation du risque de troisième guerre mondiale		28	4	2
Forte dépendance médiatique de l'individu	Causée par l'implication potentielle de la France et de "je"		49	6	4
	Causée par le haut degré d'intérêt dans la situation		55	7	5
	Causée par le haut degré d'incertitude de l'avenir		51	7	4
	Causée par la forte tonalité affective négative		40	5	3
	Causée par l'impossibilité d'obtenir des informations par soi-même		16	2	1
Calculs marginaux			772	100	100

Notes

ⁱ *Journal of Systemic Therapies*, 2002, 21(3).

ⁱⁱ La peur est définie comme une réaction affective évaluée négativement et générée par l'identification d'une menace personnellement pertinente. Elle est accompagnée, d'une part, de réactions physiologiques (e.g. augmentation du rythme cardiaque) et d'un haut niveau d'éveil, d'autre part, d'expériences subjectives verbalisables et, enfin, d'expressions corporelles, notamment faciales (Courbet, 1999, p. 244).

ⁱⁱⁱ Traduction proposée pour “ *vivid* ”. La vivacité est la force avec laquelle les images s'imposent à notre esprit (Dictionnaire Larousse).

^{iv} Une telle définition du NR affectif est inspirée, d'une part, de la taxonomie des émotions de Shaver et al. (1986) et, d'autre part, de la théorie psycholinguistique des émotions d'Oatley (Oatley, 1992a ; 1992b : Oatley et Johnson Laird, 1987) qui propose une taxonomie sémantique liant une étude du contenu du lexique des émotions à une représentation qu'a l'individu de la situation qui déclenche l'émotion.

^v Voir Mucchielli (1996), p. 204