

CM psychologie sociale L1 IFUCOME

Cours magistral proposé par Olivier BOUCHON, en parallèle des TD de Dominique LECORPS. Le cours magistral ainsi que les TD sont évalués le 17 mai 2022, lors du dernier CM.

En ce qui concerne le CM, l'évaluation consiste en un questionnaire à choix multiples : 20 questions vrai ou faux, 1 point par bonne réponse. Les consignes de l'évaluation des TD vous seront fournies par Dominique LECORPS.

Les objectifs du CM :

- situer la psychologie sociale dans le champ des sciences humaines*
- comprendre les méthodes scientifiques en psychologie sociale*
- connaître les principales notions de psychologie sociale*
- articuler les concepts de psychologie sociale avec les pratiques et la réalité du terrain (cf. TD de Dominique Lecorps)*
- comprendre les limites de la psychologie sociale dans la compréhension et la connaissance de l'humain*

I) La psychologie sociale, une discipline scientifique et expérimentale

A) Histoire, définition(s) et méthode(s)

En première approximation on pourrait définir la psychologie sociale comme « **l'étude scientifique de la façon dont les gens se perçoivent, s'influencent et entrent en relation les uns avec les autres** »¹.

C'est une discipline qui vit le jour aux alentours des années 1900, mais qui se développa surtout après la seconde guerre mondiale. Voici un exemple d'une des premières expériences de psychologie sociale, qui nous permettra de saisir comment fonctionne cette science :

En 1898, Norman Triplett s'intéresse aux coureurs cyclistes, et remarque que ceux-ci roulent plus vite lorsqu'ils sont en groupe (en peloton) que lorsqu'ils sont seuls (lors d'un contre la montre). Il y voit là un effet psychologique, et émet l'hypothèse que c'est la présence des autres qui les rend plus performants. Autrement dit, il postule que le simple fait de percevoir les autres (les concurrents, les supporters...) influe sur la performance². Son hypothèse est très discutable : En effet, on sait maintenant que la principale cause de l'amélioration des performances des cyclistes lorsqu'ils sont

¹ En réalité une définition comme celle-là (tirée du manuel de psychologie sociale de Myers et Lamarche (1992) est assez réductrice. Elle nous invite à penser la psychologie sociale du point de vue de la perception que nous avons des autres ou du comportement que nous avons avec les autres. C'est un peu plus compliqué dans la réalité, comme nous le verrons par la suite.

² D'autres expériences montreront d'ailleurs plus tard que lorsque nous croisons des personnes pendant notre jogging, nous avons une tendance inconsciente à accélérer la foulée...

en groupe réside dans le fait qu'ils se protègent les uns les autres du vent. L'explication est donc davantage de nature physique que psychologique : Le fait de se retrouver en peloton crée un phénomène d'aspiration, grâce auquel les coureurs se fatiguent moins et peuvent rouler plus vite. Mais son idée de départ, qui voudrait que nous soyons plus performants –quelle que soit la tâche– lorsque nous sommes en présence d'autres, reste néanmoins intéressante. Triplett choisit de la mettre à l'épreuve au moyen d'expériences de laboratoire. Plutôt que de choisir une population de cyclistes en train de rouler, il demanda à des enfants d'enrouler le plus vite possible des fils de pêche autour d'un moulinet. Les enfants enroulèrent les fils significativement³ plus vite lorsqu'ils étaient en présence d'autres participants (par paire) que lorsqu'ils étaient seuls. Son hypothèse de départ fut donc validée.

D'autres expériences montrèrent que les sujets résolvent mieux des problèmes de logique⁴ lorsqu'ils sont en présence d'autres, qu'ils sont plus précis sur des exercices de motricité⁵ etc. Triplett et ses successeurs démontraient ainsi scientifiquement l'effet de « **facilitation sociale** », cette tendance qu'ont les gens à **mieux accomplir des tâches simples lorsqu'ils sont en présence d'autres**. Plus tard, d'autres scientifiques montreront que le phénomène de facilitation sociale est aussi visible chez les animaux : les fourmis creusent davantage de sable et les poulets avalent de plus gros grains lorsqu'ils sont avec des congénères que lorsqu'ils sont seuls !⁶.

Mais la psychologie sociale est une discipline scientifique, et elle fonctionne aussi par contradiction⁷. On a par la suite démontré un phénomène exactement contraire à celui de la facilitation sociale : La « **paresse sociale** ». Dans des expériences de 1974, Alan Ingham a montré que des participants au jeu de « souque-à-la-corde » (= « tirer sur une corde le plus fort possible contre une équipe qui tire elle aussi de son côté ») tirent moins fort lorsqu'ils pensent qu'ils sont en présence de coéquipiers que lorsqu'ils savent qu'ils sont seuls. Les explications en images :

³ « Significativement » signifie que des calculs statistiques comme le khi-deux, le test de Student ou les analyses de variance démontrent qu'il y a une différence « significative », c'est-à-dire probablement peu due au hasard entre les performances des enfants du groupe « enfant réalise la tâche seul » et celles des enfants du groupe « enfants réalisent la tâche en groupe ». Après tout, si un groupe d'enfants réussit la tâche plus vite qu'un autre, on peut imaginer que ce n'est pas un effet psychologique mais plutôt un effet du hasard ou d'une coïncidence : Le hasard aurait pu faire en sorte que les enfants « naturellement » rapides aient été mis dans le premier groupe et que des enfants « naturellement » lents aient été mis dans le second. Mais les statistiques permettent de calculer la probabilité qu'une différence des performances entre les deux groupes soit due au hasard, et même donner une probabilité précise de la part du hasard dans les résultats. Généralement on considère qu'une différence est « significative » lorsque la part du hasard est comprise entre 1 et 5%. Autrement dit, on est sûrs à 95-99% que ce qui fait varier la performance des enfants est bien la condition d'expérience dans laquelle ils se trouvent : seul ou en groupe. On n'atteint jamais une certitude de 100% dans les expériences car cela exigerait de mener les expériences avec la totalité des humains ! On se contente donc des seuils à 95% ou 99% qui sont atteignables avec quelques dizaines de sujets d'expérience seulement.

⁴ Par exemple des tests d'intelligence ou des énoncés de logique

⁵ Par exemple un exercice d'orientation dans un labyrinthe ou des exercices de dextérité : lancer un cerceau sur un poteau.

⁶ Pensons à toutes les applications qui découlent de cette découverte : les open-spaces par exemple. Pensez aussi à la manière dont sont agencées les tables à la BU, à la disposition de l'espace dans les salles de classe etc. Si vous avez du mal à travailler seul(e) chez vous, peut être devriez-vous travailler en présence d'autres, vous serez à coup sûr plus efficace !

⁷ Et surtout, la réalité est souvent plus complexe qu'elle n'y paraît au premier abord !



(photo du haut : un jeu classique du « souque à la corde » en équipe : En raison de la paresse sociale, les participants fournissent inconsciemment un effort moins important que s'ils étaient seuls. Photo en bas à gauche : un jeu du « souque à la corde » à deux : l'effort est maximal. Photo en bas à droite : l'appareil qui sert à montrer illustrer cet effet : Les participants ont les yeux bandés et un casque sur les oreilles. On leur assigne la première position sur la machine et pensent qu'ils ont de deux à cinq coéquipiers derrière eux. En réalité ils sont seuls. On leur demande de tirer sur la corde de toutes leurs forces, l'appareil enregistre la puissance développée. Lorsqu'ils se croient en groupe, les sujets tirent 18% moins fort que lorsqu'ils se savent seuls. Le résultat de l'expérience est significatif, il montre bien qu'il s'agit d'un phénomène psychologique et non d'un phénomène physique, lié par exemple à des torsions de la corde ou des problèmes de coordination d'équipe.



Comment expliquer que **dans certains cas, la présence des autres nous stimule** (« facilitation sociale ») et que dans d'autres cas, **la présence des autres nuise à notre rendement** (« paresse sociale ») ?⁸

Des psychologues sociaux comme Robert Zajonc proposent une explication : Nous sommes constamment soumis à une « **appréhension de l'évaluation** », autrement dit, nous nous demandons en permanence et de manière inconsciente comment les autres nous jugent, nous évaluent. La simple présence des autres, suffit donc à nous faire modifier notre comportement, y compris de manière inconsciente. Un fait bien connu : les gens se lavent davantage les mains dans les toilettes publiques lorsque d'autres personnes sont présentes que lorsqu'ils sont seuls !⁹ Nous modifions souvent nos comportements lorsque nous sommes susceptibles d'être évalués, jugés et identifiés

⁸ Un indice : pensez à la quantité de travail qu'un « étudiant lambda » fournit avant un devoir sur table, et la quantité de travail qu'il fournit lors d'un travail collectif comme un dossier de groupe. Dans lequel des deux travaux vous attendez-vous à ce que l'étudiant soit le plus impliqué ? En psychologie sociale on appelle « free rider » (« passager non payant ») celui qui profite de l'effort du groupe et qui donne peu en retour.

⁹ Du moins chez les hommes et avant la pandémie !

personnellement afin de nous rendre **socialement acceptables**. Nous y reviendrons plus tard en détail. Reprenons plutôt le cours de l'histoire de la psychologie sociale.

En réalité, c'est surtout après la **deuxième guerre mondiale** et dans les années 60 que se développèrent les recherches en psychologie sociale. En effet, l'humanité se retrouve face à une douloureuse question : Comment expliquer l'horreur de la deuxième guerre mondiale : les camps de concentration, les massacres de civils, la bombe atomique etc. A la fin de la guerre, l'opinion populaire répond à cette question (« les allemands sont mauvais »...) mais la science ne peut se contenter de cette explication : Comment expliquer par exemple que les pires horreurs aient été commises par des gens ordinaires (l'exemple des gardiens d'Auschwitz bons pères de famille et qui cultivent des fleurs avec soin) ? Comment expliquer que très peu d'allemands se sentent personnellement responsables (cf le procès Eichmann) ? Un des buts de la science est de **rendre la réalité prévisible**. Or si la réalité est prévisible, elle est davantage sous notre contrôle. Donc trouver des réponses à ces questions permettrait à l'humanité de se donner des moyens d'éviter que la réalité ne se reproduise. On comprendra aisément l'importance scientifique et sociétale des recherches en psychologie après la seconde guerre mondiale. En ce qui concerne la psychologie sociale, beaucoup de découvertes seront faites entre 1940 et 1980. Mais **la science ne répond qu'aux questions scientifiques** : Savoir si l'humanité a tiré un sens de ces recherches est une question qui n'appartient pas à la science.

(Photos ci-dessous : Extraits de la BD « La bête est morte » publiée en 1944 et racontant la deuxième guerre mondiale telle qu'elle a été vécue sur le moment. Les allemands sont représentés par des loups cruels. Les habitants des nations occupées sont représentés par des lapins ou des écureuils inoffensifs. Une manière un peu naïve de raconter le conflit. Les sciences humaines essaieront de l'expliquer de manière moins passionnée).



La psychologie sociale se dote donc d'un arsenal de méthodes (les expériences, les questionnaires, l'observation...) et prend un nouveau départ. Elle s'intéresse désormais aux cognitions (par exemple la manière dont les gens se représentent les autres), aux opinions (les « attitudes »), et aux comportements (les influences etc). Les expériences en laboratoire permettent particulièrement d'induire de façon contrôlée des phénomènes précis censés illustrer les phénomènes de la réalité psychologique. La plupart des expériences que nous présenterons ont été conçues pour essayer de donner un éclairage aux questions que se pose l'humanité à cette période de l'histoire.

B) Quelques grandes notions de psychologie sociale

1) La soumission à l'autorité (Stanley Milgram, de 1963 à 1974)

Les expériences de Milgram sur la soumission à l'autorité sont probablement les expériences les plus célèbres de la psychologie sociale (et peut être même des sciences humaines en général). Elles font partie du patrimoine intellectuel de notre société, et doivent être connues de tout professionnel travaillant dans les relations humaines.

a) Expérience de 1963

Imaginez-vous, un matin de l'année 1963, en train de lire votre journal dans votre pavillon du Connecticut. Vous tombez sur la petite annonce suivante : « L'Université de Yale cherche volontaires pour participer à une expérience de psychologie sur l'apprentissage. Prévoir une heure. Rémunération : 4,5 dollars ».

Intéressé¹ par le sujet (ou par la rémunération, qui pour l'époque est très attractive, environ 40 euros), vous décidez de prendre rendez-vous et de vous rendre le jour prévu à l'université.

Un homme en blouse grise et aux lunettes sévères vous accueille, il s'agit de l'expérimentateur responsable de l'expérience. Il est accompagné d'un technicien, qui vous explique qu'il s'agit d'une nouvelle recherche sur l'apprentissage, et notamment sur l'effet des punitions sur l'apprentissage.

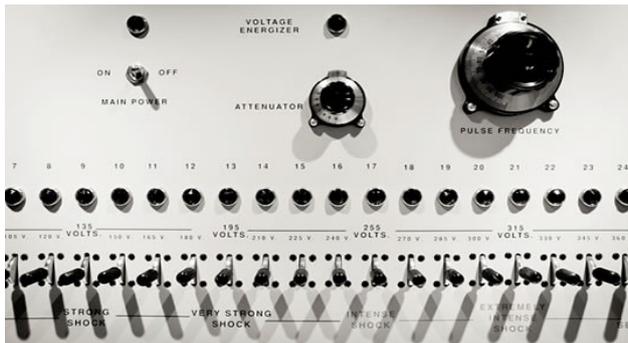
Avec vous, se trouve un autre volontaire, Bob, un comptable de 47 ans, d'un caractère discret et effacé.

L'expérience exige que Bob et vous tiriez au sort votre rôle (élève ou professeur). L'expérimentateur tend deux papiers à Bob. Ce dernier choisit celui de gauche sur lequel il lit « élève ». Vous héritez donc du rôle de « professeur ».

Le travail de votre élève Bob consistera à retenir des paires de mots inscrits sur un papier : A chaque fois, un nom et un adjectif (par exemple Ciel-bleu, Animal-sauvage). Après un temps d'apprentissage, votre travail sera de vérifier que Bob a bien retenu les paires de mots, en ne lui fournissant qu'un des deux mots (par exemple, si vous lui dites « Ciel », il doit répondre « Bleu »). A chaque erreur, vous devrez lui administrer une sanction, sous la forme d'un choc électrique. A titre de démonstration, vous recevez un petit choc de 15 volts.

L'expérimentateur vous conduit alors dans la salle de l'expérience et vous installe devant une « génératrice de chocs » avec des boutons de commande, chacun représentant une augmentation de 15 volts par rapport au précédent et s'échelonnant de 15 à 450 volts. Les boutons portent des étiquettes telles que « choc léger », « choc très fort », « danger, choc puissant », « danger de mort » etc. Sous les derniers boutons (435 et 450 volts) on lit l'inscription « XXX ».

¹ Vous êtes forcément un homme, aucune femme n'a participé à l'expérience !



(Photo de gauche : le tableau de bord de la génératrice de chocs. Photo de droite : Stanley Milgram, le théoricien de la soumission à l'autorité)

Votre élève Bob s'installe sur une chaise dans la pièce d'à côté, attaché avec des lanières et avec une électrode au poignet, reliée à votre génératrice de chocs. A chaque erreur, vous devrez augmenter l'intensité du choc électrique. L'expérience peut commencer.

Hélas, Bob n'est pas un très bon élève, au bout de trois réponses il commence à accumuler les erreurs (« Ciel nuageux »). Vous lui administrez les premiers chocs. A chaque fois qu'un bouton est actionné, une lumière clignote et on entend un bruit électrique. A 75 volts Bob commence à grommeler. Les erreurs s'accumulent. A 120 volts il crie : « les chocs sont douloureux ». A 150 volts, il réclame à grand cris qu'on le sorte de là. L'expérimentateur vous somme de continuer l'exercice. A 300 volts, il hurle son refus de continuer. A partir de 330 volts il ne dit plus rien.

Que faites-vous ?

Le bon sens nous incite à croire qu'à la place des sujets de l'expérience, nous arrêterions d'envoyer des chocs électriques. Après tout, nous ne sommes pas des bourreaux et nous n'aimons pas faire souffrir les autres. Mais dans cette situation, et malgré de vives protestations, **63% des participants² ont continué l'expérience jusqu'à son terme et ont administré des chocs de 450 volts à l'apprenant.**

Cette expérience a bien été réalisée telle que décrite ci-dessus, mais rassurez-vous : tout était truqué. En réalité, Bob est un « **compère** »³ de l'expérimentateur et aucun choc réel n'a été administré. Dans cette expérience, la seule personne qui compte c'est vous ! Le tirage au sort vous désignant comme professeur était lui aussi truqué et les chocs électriques étaient évidemment fictifs. Les protestations étaient en réalité enregistrées sur un magnétophone, Bob n'était même plus dans la pièce d'à côté. (Bob avait appris son rôle par cœur lors de votre rencontre et devait être doué de quelques talents théâtraux).

Quoi qu'il en soit, les résultats surprisent les chercheurs : Plus de la moitié des gens, se soumettent complètement à l'autorité, représentée ici par la figure du scientifique, et acceptent d'exécuter des **ordres immoraux**, allant donc jusqu'à la mise à mort de quelqu'un. Lorsqu'un sujet hésite à administrer des chocs, lorsqu'il proteste, transpire ou tremble, la figure d'autorité n'a besoin que de quelques phrases standardisées pour que l'expérience continue : « Veuillez continuer », « l'expérience exige que vous continuiez ». Aucun sujet d'expérience n'était insensible à ce qu'il se

² 25 personnes sur les 40 qui passaient l'expérience = 63%. Il s'agissait d'hommes entre 20 et 55 ans.

³ Les « compères » sont des personnes qui jouent un rôle prescrit par les chercheurs pour le besoin des expériences. Ce sont des leurres, qui permettent aux chercheurs de provoquer (et de contrôler) des phénomènes sociaux.

passait, les réactions pendant l'expérience étaient parfois vives, y compris de la part de ceux qui se sont soumis jusqu'au bout. La plupart ont essayé de « tricher », par exemple en « oubliant » d'appuyer sur le bouton générateur de chocs, ou en insistant sur la bonne réponse pour que Bob trouve. Mais ils sont peu nombreux à avoir osé affronter l'autorité et à arrêter l'expérience.

Milgram passe du temps à analyser les résultats de son expérience. Il nous apprend par exemple que pour qu'il y ait soumission, il faut isoler la personne et l'empêcher d'avoir des communications avec d'autres. La personne se trouve, seule, dans un « **état agentique** » (c'est-à-dire qu'« agie par l'autorité », elle accepte son contrôle total par une autre personne). La soumission doit aussi être progressive et engageante : on ne demande pas tout de suite à l'enseignant d'envoyer 350 volts. C'est notamment cette escalade de l'engagement qui est la clé de la soumission.

b) Variantes (1963-1974 puis 2009)

Une variante est une reproduction d'une expérience, à l'identique, à l'exception de quelques détails qui permet de contrôler **une nouvelle variable**. Par exemple, si l'on veut savoir si la proximité physique diminue la soumission à l'autorité, il suffit de reproduire l'intégralité de l'expérience, à la différence que l'élève et l'enseignant sont dans la même pièce. En l'occurrence oui, lorsque l'enseignant et l'élève sont dans la même pièce, l'obéissance baisse légèrement. Pour savoir si la soumission à l'autorité baisse on regarde :

- **le pourcentage de sujets** qui vont jusqu'à la fin de l'expérience et **administrent les chocs à 450 volts** (Dans l'expérience classique : 63% au départ, puis 65% dans une seconde expérience avec 600 sujets).
- **la moyenne des chocs électriques** envoyés par les sujets (Dans l'expérience classique : 405 volts).

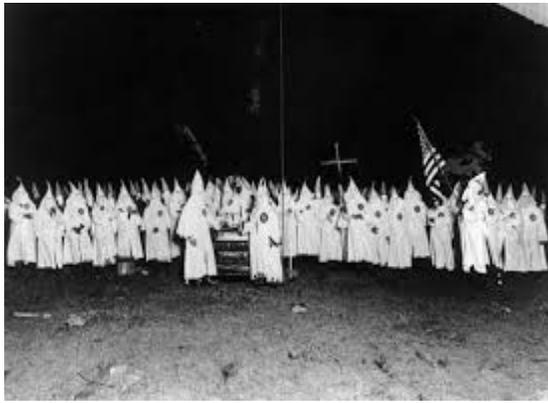
Evidemment, moins nombreuses sont les personnes qui vont jusqu'au bout, plus l'intensité des chocs moyens baisse. Mais les deux chiffres demeurent parlants, et ont du être analysés dans un but de rigueur scientifique.

Quelques exemples de variantes à l'expérience de Milgram⁴ :

- **Expérience dans divers pays européens** : Aucune différence significative entre les habitants des différents pays. Les allemands ne se soumettent ni plus ni moins que les néerlandais ou les français.
- **Expérience dans laquelle l'enseignant est une femme** : Aucune différence significative par rapport aux hommes. Les femmes ne se soumettent ni plus ni moins que les hommes. Par contre, on remarque une différence dans le langage verbal et non verbal : Davantage de manifestation chez les femmes.

⁴ Milgram a conçu 18 variantes. D'autres auteurs ont poursuivi le travail avec leurs propres variantes. Il existe aussi tout un travail d'analyse des réactions des sujets. Par exemple on a créé des questionnaires pour connaître le niveau de stress des participants etc. On analyse aussi leurs justifications, leurs réactions de défense (« je me suis douté que c'était pour de faux ») afin d'ajuster l'expérience avec de nouvelles variantes. Par exemple, lors de la première expérience, Milgram remarqua que les sujets avaient tendance à ne pas regarder leur victime. Il en déduisit que la perception de la victime devait être un facteur de modification du comportement. Il se demanda si le corolaire était vrai : Si je force l'enseignant à percevoir la victime, va-t-il administrer moins de chocs ? C'est pour cela qu'il créa quatre variantes dont celle « avec contact physique », qui en effet faisait baisser légèrement le degré de soumission.

- **Expérience dans laquelle l'élève est une femme** (et donc l'enseignant un homme) : Pas de différence en ce qui concerne la proportion de sujets qui vont jusqu'au bout de l'expérience (65%), mais l'intensité des chocs électriques est plus faible (370 volts). Cela veut donc dire que les sujets qui se sont arrêtés, se sont arrêtés plus tôt que leurs homologues de l'expérience standard.
- **Expérience avec contact physique** : Lorsque l'enseignant doit contraindre l'élève à recevoir le choc électrique lui mettant la main sur une plateforme lui administrant des « chocs », l'obéissance baisse (30% vont jusqu'au bout, moyenne des chocs 270 volts).
- **Expérience sur la proximité de l'élève** : Lorsque l'élève est dans la même pièce mais sans contact physique, l'obéissance est intermédiaire : 40% des sujets vont jusqu'au bout de l'expérience. Donc plus la victime est proche, plus l'obéissance s'affaiblit⁵. Petit biais : Le compère devait donc réellement simuler la souffrance dans ces expériences.
- **Expérience sur la désindividuation (Zimbardo, 1970)** : Des femmes vêtues d'uniformes du Ku-Klux-Klan et rendues anonymes avec des capuches appuyèrent deux fois plus longtemps sur le bouton administrant des électrochocs que le groupe des femmes qui étaient vêtues normalement et qui portaient de grosses étiquettes avec leur nom.

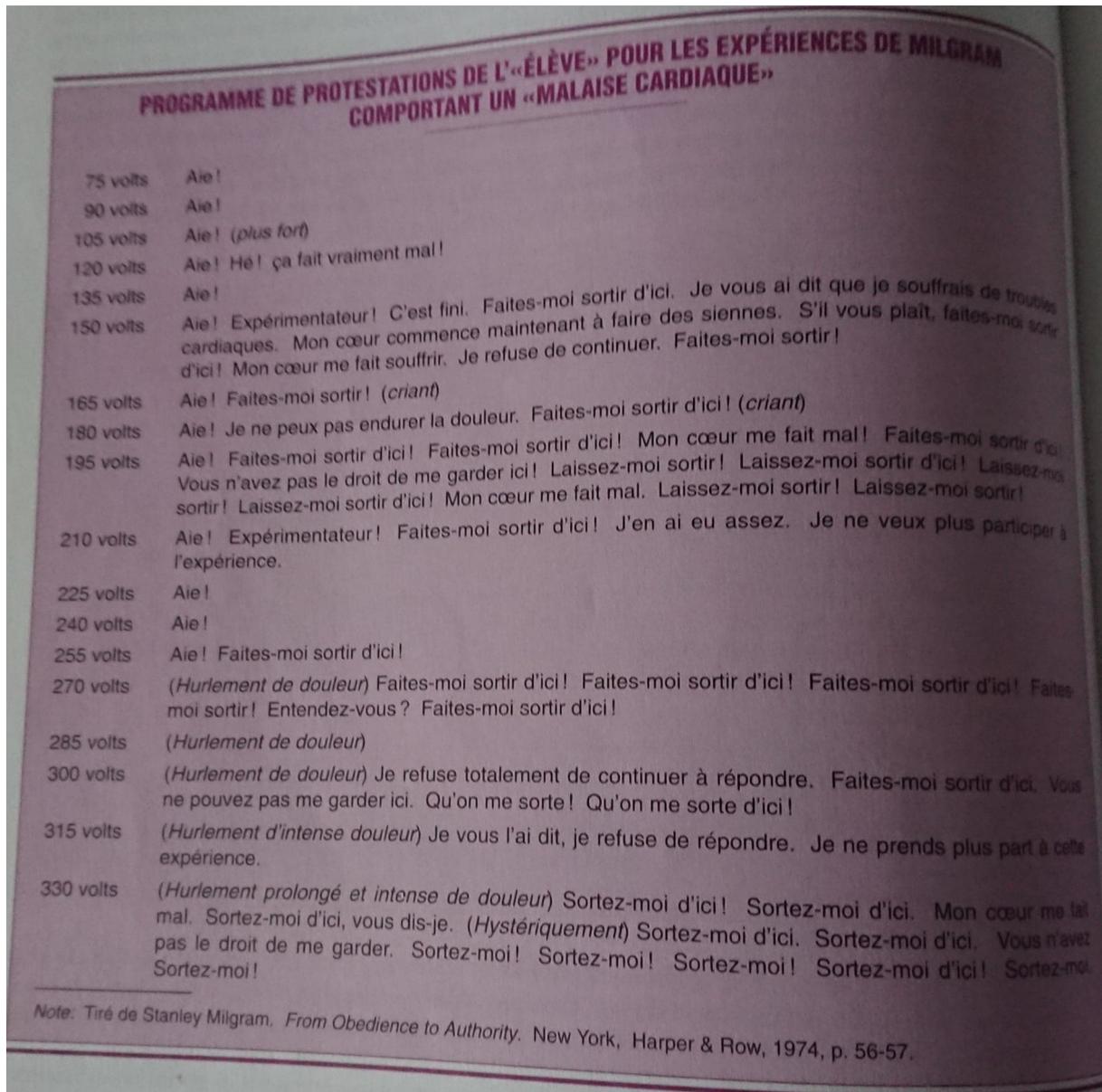


(Entre une foule de personnes anonymes et une personne portant un badge à son nom qui administrerait les chocs les plus forts ?)

- **Expérience avec l'expérimentateur qui donne les ordres par téléphone** : L'obéissance chute à 21%, beaucoup de sujets mentent en disant qu'ils obéissent !
- **Expérience avec conflit entre deux autorités** : Lorsque deux expérimentateurs donnent les ordres mais qu'ils ne sont pas d'accord entre eux sur la dangerosité des chocs, l'obéissance maximale chute à 0%. Ce n'est plus l'autorité qui prime mais la conscience du sujet.
- **Expérience avec autorité non légitime** : Au cours de cette variante, l'expérimentateur recevait un coup de téléphone qui l'obligeait à quitter le laboratoire. L'enseignant était donc laissé seul avec un « commis » (en fait un autre compère) qui assumait la responsabilité de l'expérience. Devant cette autorité de rang inférieur, 80% des sujets refusèrent d'obéir. A ce moment là, le compère essayait de s'emparer de la machine pour prendre la place de l'enseignant et administrer les chocs. Certains sujets essayèrent de débrancher la machine,

⁵ Nous avons généralement assez peu de compassion pour les grandes tragédies qui se passent loin. C'est une des raisons pour laquelle les œuvres de charité personnalisent souvent par des photos de visages les actions qu'elles mènent. A contrario, les bourreaux dépersonnalisent souvent les personnes qu'ils exécutent, en leur mettant un capuchon sur le visage.

l'un deux bouscula même le commis et l'envoya au bout de la pièce : Quel contraste avec la politesse habituellement manifestée envers l'expérimentateur !



(photo au dessus : Neuvième des 18 variantes de l'expérience de Milgram avec malaise cardiaque de l'élève. Il importait que chaque situation soit reproduite à l'identique pour ne pas fausser les résultats. Dans cette variante, l'élève simulait un malaise, 40% des sujets administrèrent le choc de 450 volts.)

- **En 2009**, une variante célèbre a été mise en place par l'équipe de **Jean Léon Beauvois : le jeu de la mort**. Soumis à l'autorité d'une présentatrice de jeu TV, et à la pression du public, 80% des sujets vont jusqu'au bout de l'expérience⁶

⁶ L'émission a été diffusée sur France 2, et l'expérience a été très médiatique. Elle a été aussi vivement critiquée par les psychologues sociaux, notamment en raison du point de vue éthique. (Attention, certaines images du documentaire peuvent choquer) : <https://www.youtube.com/watch?v=1haImYiilkA>

- **Il existe aussi des variantes « plus douces » sans chocs électriques, et donc difficilement comparables** : Par exemple, réaliser une tâche absurde comme recopier des pages d'annuaires sur une feuille, qui se verront déchirées et jetées à la poubelle par l'expérimentateur, lequel vous intime l'ordre de continuer.⁷⁸

c) Réflexions sur l'autorité

Soumission à l'autorité dans la vie quotidienne : En 1966 dans un hôpital américain, on exposa la situation suivante à un groupe d'infirmières. « Imaginez que vous receviez un coup de téléphone d'un médecin inconnu et qu'il vous ordonne d'administrer une surdose manifeste d'un médicament, comment réagiriez-vous ? » Presque toutes répondirent qu'elles refuseraient d'administrer le traitement, sans prescription écrite car cela allait contre le règlement de l'hôpital. Pourtant, lorsqu'un groupe de 22 autres infirmières reçurent effectivement ce coup de téléphone, 21 d'entre elles obéirent immédiatement et se rendirent dans la chambre du patient⁹. En ce qui concerne l'armée ou les forces de l'ordre, il est désormais admis par les institutions que les militaires devraient désobéir à des ordres illégaux ou immoraux. Mais on ne les entraîne pas à reconnaître ce qui fait le caractère moral ou immoral d'un ordre.

Ces expériences sur la soumission à l'autorité doivent nous questionner d'un point de vue éthique et moral : Elles nous invitent à réfléchir à notre pratique lorsque nous incarnons une forme d'autorité (celle de l'enseignant(e), du directeur (directrice) etc.), ou lorsque nous sommes en posture de recevoir des directives. Nous ne pouvons pas échapper aux relations statutaires, sommes-nous alors tous alternativement des bourreaux ou des victimes ? Peut-on se passer de l'autorité ? Si non, comment se prémunir de ces dérives ? Ces questions restent ouvertes et doivent faire l'objet d'une réflexion critique pour chacun d'entre nous : Que retenir de ces enseignements ?

En ce qui concerne Milgram, il fut très critiqué par ses pairs, au nom de l'éthique scientifique : On lui a reproché de faire subir à ses participants ce qu'eux-mêmes croyaient faire subir à leurs victimes. Les participants ont tremblé, sué, bégayé... Leur perception d'eux-mêmes ont changé (« je suis un potentiel bourreau ») ainsi que leurs relations sociales. Devait-on au nom du savoir scientifique en arriver là ? L'histoire ne finit heureusement pas trop mal : Dans une enquête postérieure, 84% des participants se déclarèrent « heureux » d'avoir participé et 1% regrettaient de s'être portés volontaires. Une seconde étude menée par un psychiatre l'année suivante révéla que personne parmi les 40 qui estimaient avoir le plus souffert, personne n'avait réellement été blessé. Mais là encore la question reste ouverte.

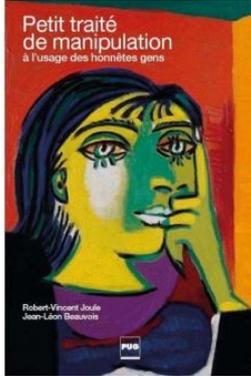
⁷ Pour la petite histoire, il y a une dizaine d'années, un collègue et moi-même avons voulu savoir si des étudiants en psychologie et de spécialité psychologie sociale, étaient susceptibles de se rebeller lors d'une expérience de soumission à l'autorité. Nous avons conçu une variante, inspirée d'une autre variante de l'expérience de Milgram : Il s'agissait de leur donner une tâche absurde à réaliser : Les étudiants étaient mis en groupes de 5. Le premier devait découper des bouts de papiers et en faire des tas par 10. Le deuxième écrivait les chiffres de 1 à 10 sur chacun des bouts de papiers. Le troisième vérifiait que les chiffres étaient bien écrits dans l'ordre et marquait un point sur le tas pour indiquer que tout était bon. Le quatrième vérifiait que chaque bout de papier était marqué par un point. Le cinquième rangeait les piles de 10 en bout de table, et lorsqu'il arrivait à 3 piles, appelait l'expérimentateur, lequel jetait le tout à la poubelle sans regarder. Aucun étudiant n'émit de protestation malgré le fait que nous avons aussi fermé la porte de la salle à clé, éteint les lumières etc. (nous leur avons interdit de communiquer entre eux). Nous avons arrêté l'expérience avec une sensation coupable de plaisir malsain. A ne pas reproduire !

⁸ D'autres variantes : https://fr.wikipedia.org/wiki/Variantes_de_l%27exp%C3%A9rience_de_Milgram

⁹ Elles furent bien entendues interceptées avant de faire la piqûre !

*Suite du I) La psychologie sociale une discipline scientifique et expérimentale B) :
Quelques grandes notions de psychologie sociale*

2) La manipulation (Jean Léon Beauvois, Robert-Vincent Joule, 1987¹)



(Photo de gauche, couverture du « petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens », photo de droite, Jean Léon Beauvois, co-auteur)

Définition : Il y a manipulation d'une personne « A », quand ses jugements, opinions, ou comportements sont affectés par les agissements délibérés d'une personne « B », la personne « A » n'ayant aucune clairvoyance du fait que les agissements de la personne « B » y sont pour quelque chose.

Une personne manipulée n'a donc jamais conscience de l'avoir été, et se sent toujours libre, même après l'avoir été². Une personne qui manipule est en revanche consciente d'influencer la personne manipulée. Il n'y a pas manipulation lorsque l'on dit « je vais essayer de vous convaincre de... » ou « je vous demande de... » car le processus d'influence est visible par tous. De même, Milgram ne manipulait pas ses sujets d'expérience car tous pouvaient reconnaître être influencés par la figure d'autorité. Au sens de la psychologie sociale, la manipulation est un processus d'influence invisible, inconscient. La psychologie sociale³ s'intéresse aux processus, aux conditions de la manipulation, mais ne s'intéresse pas aux personnalités manipulatrices⁴, qui elles seront davantage l'objet de la psychologie individuelle.

On peut définir la manipulation comme une forme de « **soumission librement consentie** ».

¹ Auteurs du « petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens ». La version audio est disponible sur youtube : <https://www.youtube.com/watch?v=t4gSCSXALhE&t=258s>

² Ainsi, une personne qui estime ne jamais se faire manipuler a de grandes chances de l'être souvent !

³ Les techniques de manipulations ainsi que leurs effets ont été étudiées expérimentalement par la psychologie sociale en Europe et aux Etats Unis, et parfois utilisées **à des fins discutables**. Ce ne sont pas les psychologues sociaux qui les ont « inventées », et en connaître la paternité revient un peu à chercher à répondre au paradoxe de l'œuf et de la poule (Est-ce parce qu'elles existaient dans certaines pratiques que les psychologues sociaux les ont découvertes et fait connaître ou est-ce parce que les psychologues sociaux les ont découvertes et fait connaître qu'elles existent dans certaines pratiques ?).

⁴ Les récents fameux « pervers narcissiques »

a) Modification des attitudes, opinions et jugements par la manipulation

Imaginons que nous séparions la promotion en trois groupes pour réaliser un sondage d'opinion (groupes 1, 2 et 3). Le sondage portera sur votre opinion vis-à-vis de la politique du président de la république, il est constitué de deux questions. Voici les questions posées au groupe 1 :

- Première question : « Selon-vous quel est l'évènement le plus heureux qui ait eu lieu lors de la présidence de M. Macron ? ». Vous répondez quelque chose et **peu importe ce que vous répondez** (par exemple : « la victoire en coupe du monde de l'équipe de France en 2018 »).
- Deuxième question : « Sur une échelle de 0 à 7, à combien estimez-vous votre opinion sur la présidence de M. Macron ? (0 = exécration ; 7 = en tout point remarquable) ».⁵

Les réponses du groupe 1 se situeront probablement aux alentours de 5, c'est-à-dire statistiquement au dessus de la moyenne.

Mais si nous modifions les questions posées au 2^e groupe de la sorte :

- Première question : « Selon-vous quel est l'évènement le plus malheureux qui ait eu lieu lors de la présidence de M. Macron ? »
- Deuxième question : « Sur une échelle de 0 à 7, à combien estimez-vous votre opinion sur la présidence de M. Macron ? (0 = exécration ; 7 = en tout point remarquable) »

A partir du moment où les sujets répondent quelque chose à la première question, **et peu importe ce qu'ils répondent**, leurs réponses à la question 2 se situent aux alentours de 3.

Le groupe 3 est un groupe contrôle⁶, seule la deuxième question lui est posée « Sur une échelle de 0 à 7, à combien estimez-vous votre opinion sur la présidence de M. Macron ? (0 = exécration ; 7 = en tout point remarquable) » : La moyenne des réponses se situe aux alentours de 4. Si la taille des groupes est assez grande, il est vraisemblable que les résultats soient significatifs (cf 1^{er} cours) et donc que la différence entre les moyennes données par chaque groupe ne soit pas due au hasard.

La technique de manipulation (si elle est volontaire) s'appelle **l'effet d'amorçage**⁷. Plusieurs théories de **psychologie cognitive**⁸ peuvent expliquer l'efficacité de l'effet d'amorçage. Inconsciemment, nous sommes par exemple amenés à « balayer » notre mémoire d'évènements heureux ou malheureux à propos du sujet qui nous intéresse, ce qui nous amène à le percevoir différemment.

En images sur la page suivante, une autre technique de manipulation visant à modifier nos attitudes, jugements et opinions : **L'effet de simple exposition**.

⁵ Ne cherchez pas une interprétation de type théorie du complot ou une volonté de ma part d'influencer quelque opinion par cet exemple : il est inspiré du cours de Jean Léon Beauvois à l'université de Grenoble en 2007, à propos d'un sondage sur la présidence de Jacques Chirac. Je l'ai juste réactualisé.

⁶ Un groupe contrôle, est un groupe qui ne passe pas la totalité de l'expérience, à l'image des groupes de malades qui reçoivent un placebo en médecine, Le groupe contrôle permet au chercheur d'isoler les effets des variables qu'il étudie.

⁷

⁸ La psychologie cognitive est la branche de la psychologie qui s'intéresse à notre perception, à notre mémoire, aux illusions, à notre manière d'apprendre etc.



Après avoir visionné le match de tennis (à gauche) et le match de foot (à droite), vous seriez probablement incapables de vous souvenir des marques publicitaires présentes sur les maillots et sur les panneaux publicitaires. Pourtant votre cerveau s'en souviendra et vous incitera à préférer ces marques par rapport à d'autres. La loi interdit le subliminal (une exposition inférieure au temps de perception), mais n'interdit pas ce genre de publicité pourtant elle aussi « invisible ».

Effet de simple exposition : Plus on voit un objet plus on s'y habitue, et plus on s'y habitue plus on l'apprécie. Le simple fait de percevoir régulièrement quelque chose nous rend ce quelque chose familier et attractif. Des expériences de psychologie cognitive ont montré cet effet à partir de l'exposition à des formes abstraites : On projette sur un mur des formes géométriques biscornues avec une durée d'exposition très courte (la personne a à peine le temps de les mémoriser, elle n'a pas la possibilité intellectuelle de les reconnaître). Dans un second temps, on lui demande d'évaluer la « beauté » d'autres figures géométriques, parmi lesquelles on en retrouve quelques unes de la première expérience. Ces formes « connues » sont évaluées significativement plus positives comparées aux autres.

Il est donc intéressant pour celui qui veut influencer les autres d'utiliser ces deux effets. Ainsi, ceux qui maîtrisent ces techniques (parmi d'autres !), peuvent rendre des personnes, des produits, des lieux, voire des idées plus attractifs/ves⁹. Par exemple, au moment d'acheter un fromage, si vous hésitez quelques secondes, vous pourriez être tenté de choisir celui dont vous « connaissez » le mieux la marque.

Mais, ces techniques bien qu'efficaces, ne permettent de modifier « que » des idées (**les attitudes**¹⁰). Or, les psychologues sociaux savent très bien que **le lien entre attitude et comportement est plus complexe ce que la pensée commune nous inciterait à croire** : Nous pensons généralement que ce que nous pensons (nos attitudes) précède notre action (nos comportements). Par exemple nous nous représentons l'intention de manger du chocolat de la manière suivante : J'aime le chocolat (attitude) >> j'ai envie de manger du chocolat >> je mange du chocolat. Mais diverses expériences et exemples montrent que lien entre attitudes et comportement n'est pas si simple. Ainsi on peut imaginer qu'une personne admette que fumer est une mauvaise chose (attitude) mais qu'elle fume quand même (comportement). Autrement dit, le comportement « je fume » n'est pas logiquement relié à l'attitude hostile envers le fait de fumer. Encore autrement dit, la psychologie sociale a montré que nos attitudes ne reflétaient pas vraiment nos comportements, et que ceux-ci s'expliquaient surtout par le contexte social dans lequel nous sommes plongés (cf. expérience de Milgram etc.). En réalité, il

⁹ Une autre technique pour rendre une personne attractive ou peu attractive aux yeux des autres :

¹⁰ Attitude : réaction favorable ou défavorable à l'égard de quelqu'un ou de quelque chose, manifestée par les croyances, les sentiments ou les intentions. Les attitudes ne sont jamais directement visibles, mais on peut les recueillir et les quantifier dans les questionnaires, comme dans l'exemple du sondage précédent.

semblerait même que le lien entre comportement et attitudes soit l'inverse de celui qu'on attend : C'est plutôt notre comportement qui déterminerait nos attitudes. Autrement dit, nous aimons le chocolat parce que nous mangeons du chocolat, nous aimons telle personnalité politique parce que nous avons voté pour elle etc¹¹.

Donc pour bien manipuler il vaut mieux essayer de modifier directement le comportement des gens, plutôt que de passer par l'étape de modification des attitudes.¹²

b) Modification directe des comportements

Dans la vie quotidienne, nous sommes en permanence préoccupés par nos pensées et sommes le plus souvent dans un état de « vigilance molle ». Pour influencer quelqu'un il est donc assez peu efficace d'agir sur ses attitudes, il « vaut mieux » agir directement sur ses comportements, qui influenceront à leur tour ses attitudes !

Freedman et Fraser (1966), la technique « **du pied dans la porte** »¹³ :

Imaginons que vous travailliez pour la sécurité routière, et que pour une raison ou pour une autre il soit intéressant qu'un maximum d'habitants de votre ville accepte de mettre dans leur jardin un panneau de prévention de sécurité routière (« soyez prudents »). Si nous demandons directement aux personnes « acceptez-vous que l'on implante un panneau dans votre jardin ? », le pourcentage de personnes qui accepte est très faible.

Si l'on s'y prend différemment on peut atteindre environ de 80% de personnes qui acceptent. Il suffit de faire une requête quelques jours auparavant, qui consisterait à demander aux personnes si elles acceptent de coller un petit autocollant sur leur fenêtre. La plupart des ménagères acceptent. (L'important est de faire accepter une petite requête, peu coûteuse, à la personne : cela marche aussi en lui demandant un petit service « pouvez-vous me donner l'heure ? » « pouvez-vous m'indiquer le chemin pour aller à la gare ? » « Est-ce que je pourrais vous demander un verre d'eau ? » etc). Il s'agit d'une requête qui prédispose les personnes à s'engager dans une démarche plus coûteuse.

Pour comprendre comment ça marche il faut comprendre ce qu'est la **théorie de l'engagement** : Elle repose notamment sur l'idée qu'il y a un lien entre la personne manipulée et l'acte préparatoire. Prenons un autre exemple : Imaginons que vous soyez assis(e) à la table d'un restaurant. Une personne s'assoit à la table voisine. Elle vous fait savoir qu'elle seule (« bonjour, je n'ai pas l'habitude

¹¹ Plusieurs expériences bien connues en psychologie :

- On hypnotise une jeune femme (Mélanie) et on lui donne l'ordre d'enlever ses chaussures lorsqu'un livre tombera par terre. Quinze minutes plus tard, l'hypnotiseur fait tomber un livre. Mélanie enlève ses chaussures. « Et bien Mélanie pourquoi as-tu enlevé tes souliers ? » « Mes pieds sont fatigués » répond Mélanie. L'acte produit l'idée.

- On a temporairement placé des électrodes dans le cerveau de Denis, dans la région qui commande les mouvements de la tête. Quand on stimule l'électrode par télécommande, Denis tourne toujours la tête. Quand on lui demande pourquoi il tourne la tête (il ne sait pas que c'est l'électrode qui produit cet effet), il a toujours une réponse à offrir « je regardais sous le lit », « je cherchais ma pantoufle », « j'ai entendu un bruit »...

¹² Un bon manipulateur saura cumuler les effets et les techniques ! Et éventuellement les associer à de la persuasion et de l'argumentation (d'autres manières plus licites d'influencer !).

¹³ Il s'agit encore d'une technique d'amorçage : Technique faisant en sorte que les gens acceptent de faire quelque chose. Les gens ayant accepté une demande initiale (tout en n'ayant pas encore passé aux actes) ont plus tendance à accepter une hausse de la demande que les gens à qui l'on ne présente que la demande finale

de déjeuner seule ici, savez-vous si le poisson est bon ? »). Elle possède une valise, qu'elle pose au pied de la table. Elle part aux toilettes. Alors qu'elle est absente, quelqu'un vient prendre la valise. Dans cette situation, presque personne n'intervient bien que tout le monde perçoive qu'il s'agit manifestement d'un vol.

Si cette même personne, vous demande au moment d'aller toilettes « pourriez-vous garder un œil sur ma valise ? » vous allez dans tous les cas intervenir. On passe de 0% à 100% de personnes qui interviennent. « C'est logique on m'a demandé de le faire » pourriez-vous dire. En effet, mais la raison pour laquelle tout le monde intervient dans la deuxième situation réside surtout dans le fait que vous avez eu l'illusion de faire un choix (et donc l'illusion commis un acte engageant). Il s'agissait en fait d'une **question rhétorique** : Qui répondrait réellement « non » à la demande de jeter un coup d'œil sur une valise ? Il y a fort à parier qu'après avoir répondu « oui », vous soyez prêt à poursuivre un voleur, quitte à prendre des risques pour votre intégrité ! En effet, quelqu'un d'engagé dans un acte aura tendance à reproduire l'acte, en produire d'autres similaires, d'accepter leurs conséquences et d'adopter les attitudes qui vont avec !



(Photo de gauche : « Bonjour madame, auriez-vous l'heure s'il vous plaît ? – Oui bien sûr, il est 16h10. - Merci beaucoup. Et... auriez-vous un euro à me dépanner s'il vous plaît ? » Photo de droite : « Bonjour madame, auriez-vous un euro à me dépanner ? » Selon vous, lequel de ces deux hommes aura la plus grande chance de recevoir 1 euro ?)

Technique de la « porte au nez » : Il s'agit de la technique opposée au pied dans la porte. On fait une première demande très coûteuse (amorçe) dont on sait qu'elle va être refusée : Par exemple, « auriez-vous 20 euros à me dépanner ». Après le refus, on fait une demande moins coûteuse que la première « auriez-vous dans ce cas 1 euro ? ».

Technique de « l'étiquetage » : Il s'agit d'une technique qui consiste à poser une « étiquette » symbolique sur la personne que l'on veut influencer. Il suffit par exemple de dire à quelqu'un qu'il est honnête pour que celui-ci se comporte de manière honnête. Exemple en pédagogie (Miller, Brickman, Bolen 1975) : Dans 2 classes on distribue des bonbons. Dans la première classe on demande aux enfants de ramasser leurs papiers de bonbons quand ils les auront mangés. Dans l'autre classe on leur dit « je sais que vous êtes des enfants très propres, aussi je vous demande de ramasser vos papiers de bonbons quand vous les aurez mangé ». Il n'y a pas de raison que dans la deuxième classe les enfants soient naturellement plus propres, et pourtant le nombre de papiers ramassés y est significativement plus élevé¹⁴. (A rapprocher de l'effet Pygmalion).

¹⁴ Autrement dit, si l'on se trouve confronté à un enfant dissipé en classe : Vaut mieux-t-il lui dire : « Ah je te reconnais bien, tu es un enfant dissipé » ou « ah je ne te reconnais pas, toi qui est d'habitude si sage » ? Peu importe la réalité et peu importe si l'enfant en question est habituellement sage, la technique de l'étiquetage

Technique « du toucher » : Le simple fait de toucher quelqu'un (la main sur le bras) augmente d'environ 10% la probabilité que cette personne accepte la requête que vous lui faites.

Technique du « vous êtes libre » : Le simple fait de rajouter « vous êtes libre », à l'écrit ou à l'oral augmente la probabilité que vous cliquiez sur un lien internet (de 30% à 40%), augmente la probabilité qu'une personne vous donne une pièce de monnaie et augmente la somme donnée...

C'est terminé pour ce cours sur la manipulation. Qui saura identifier les différentes techniques que j'ai utilisées lors de ces dernières heures ? Quelles conclusions / réflexions sur le lien entre les apports de la psychologie sociale sur la manipulation et les pratiques professionnelles ? Encore une fois la question et la réflexion éthique s'impose !¹⁵

l'incitera à se comporter comme son « étiquette ». Et oui, les techniques pédagogiques s'apparentent parfois à des techniques de manipulation...

¹⁵ Pour continuer et rire un peu des techniques de manipulation, Bref je m'appelle Eric Dampierre : <https://www.youtube.com/watch?v=tkOuQiO-Vzg>

(Suite du I) La psychologie sociale une discipline scientifique et expérimentale B) Quelques grandes notions de psychologie sociale)

3) Influence du groupe : Normes et conformisme

Imaginez-vous être spectateur d'une pièce de théâtre au Québec. Les auteurs sont majestueux, le public est conquis. Pourtant à votre surprise, les gens se mettent à siffler lorsque le rideau se ferme. Un peu décontenancé, vous vous demandez pourquoi le public réagit ainsi. Pourquoi n'applaudissent-ils pas ? N'ont-ils finalement pas apprécié la pièce ? En réalité, au Québec le fait de siffler un artiste ne signifie pas la même chose qu'en Europe. Là bas, cela signifie qu'on a apprécié sa performance.

Nos cultures, qu'elles soient à l'échelle d'une société entière, d'un groupe, d'une entreprise, véhiculent des **normes**, que l'on pourrait définir comme des « **règles implicites touchant les comportements acceptés et désirables** ». **Les normes prescrivent le comportement « approprié »** dans chaque situation (applaudir ou siffler). A la différence d'une règle, une norme est intériorisée, inconsciente et implicite.

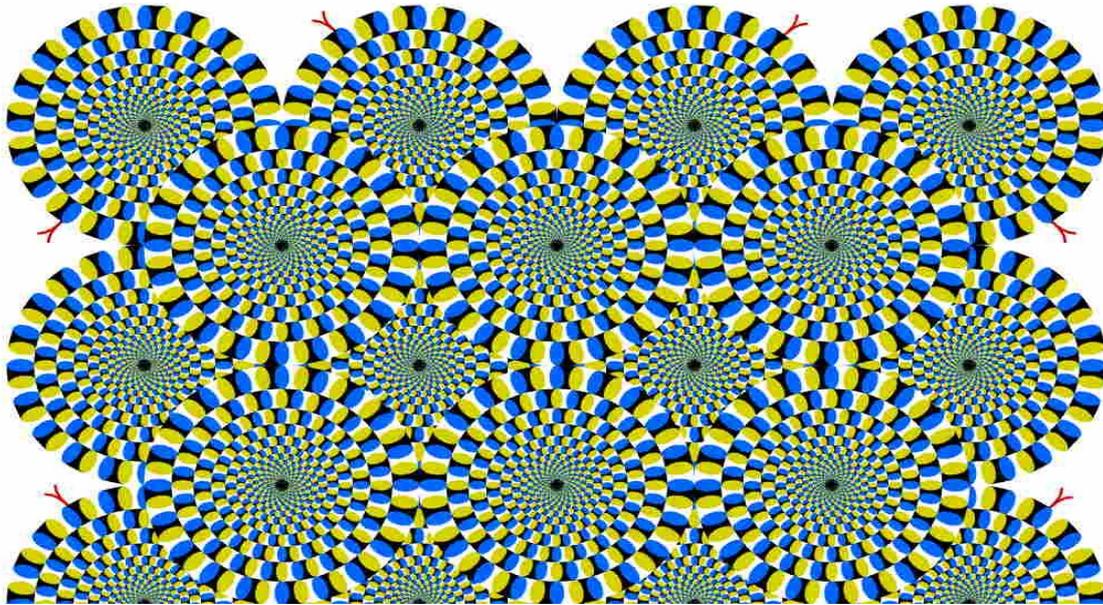
Les normes peuvent se situer sur un continuum de temps entre très stables ou très éphémères (modes). Avant la pandémie, nous nous disions bonjour en nous faisant la bise ou en nous serrant la main, sans savoir pourquoi nous le faisons. Il s'agissait de comportements « normaux ».¹ Depuis, ils ne le sont plus.

Comment se créent les normes ? A quoi servent-elles ? Peut-on s'écarter des normes ? Des psychologues comme **Muzafer Sherif** et **Solomon Asch** ont tenté de répondre à ces questions de manière expérimentale. Pour cela, il a fallu quantifier (mettre sous forme de chiffres) des normes sociales, ce qui n'a pas du être simple. Voyons comment ils s'y sont pris.

a) La création de normes (Muzafer Sherif, 1937)

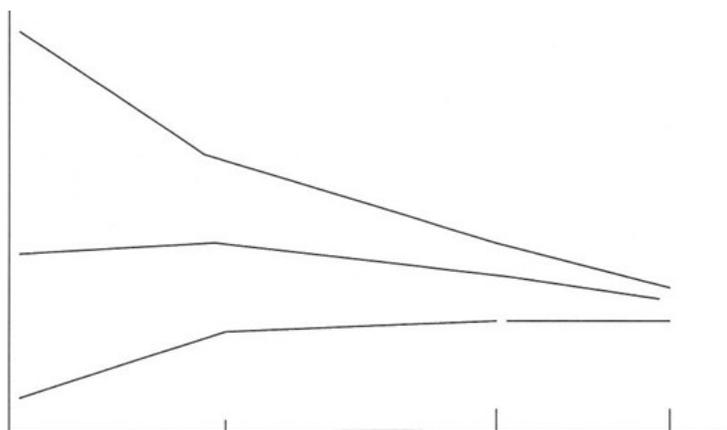
Pour respecter les exigences de la **psychologie scientifique et expérimentale** (très à la mode au début du 20^e siècle), et quantifier les normes, Sherif a dû inventer un stratagème : Il s'appuya sur une illusion d'optique, connue sous le nom de « mouvement autocinétique ». Lorsque nous sommes dans le noir complet et que l'on projette un point lumineux rouge sur un mur (à une distance de quelques mètres), le point lumineux semble se déplacer même si celui-ci est en réalité immobile.

¹ Le mot « normal » est passionnant lorsqu'on l'envisage sous ses différentes acceptions : « norme » au sens statistique, « norme » au sens de ce qui est « ordinaire », « norme » au sens de ce qui n'est pas pathologique. On ne manquera pas de faire le lien ces trois acceptions : Etre « anormal » revient donc à dire que nous sommes en dehors de la norme (au sens de la loi normale en statistique), extra-ordinaire (par exemple « génial ») et pathologique ! Sentez-vous à quel point la psychologie et la médecine sont « normatives » malgré elles ?



(L'expérience de Sherif est basée sur une illusion d'optique : le mouvement autocinétique. Il s'agit d'une illusion d'optique un peu similaire à celle présentée ci-dessus, un point lumineux immobile dans l'obscurité donne l'impression d'être en mouvement).

Pour illustrer le phénomène de la création de normes dans un groupe, Sherif réunit des participants dans une expérience qui se déroulait sur plusieurs jours. Il s'agissait pour eux de donner une estimation « privée » puis « publique » de la « distance » parcourue par le point lumineux. Lorsque les participants évaluent individuellement le mouvement, leurs réponses sont très disparates (3 cm, 25 cm...). Mais lorsque l'expérience se déroule avec plusieurs participants et de manière répétée, on observe que les estimations convergent vers une valeur commune (cf illustration).



observation
individuelle

1ère observation
en groupe

2ème observation
en groupe

Pour lire le graphique ci-dessus : Trois personnes ont passé l'expérience de Shérif et ont dû évaluer le mouvement du point lumineux. Chaque ligne représente l'évaluation proposée par un individu. L'axe vertical représente le nombre estimé de centimètres parcourus par le point lumineux. 1ère observation réalisée individuellement : 18cm / 9cm / 2 cm. 2^e observation : 13cm / 10cm / 5cm. 3^e observation : 10 cm / 8cm / 6cm. Plus ils font d'observations, plus leurs perceptions convergent vers

une norme. Au quatrième jour, ils évalueront tous environ 8 cm. Si l'on reproduit l'expérience chaque jour pendant une longue durée, les évaluations convergent vers cette norme, avec très peu d'écart.

Sherif observe que les normes varient d'un groupe à l'autre mais qu'elles sont assez stables individuellement. Autrement dit, **une fois la norme du groupe intégrée** (par exemple : 8 cm) **cette évaluation persiste dans le temps.**

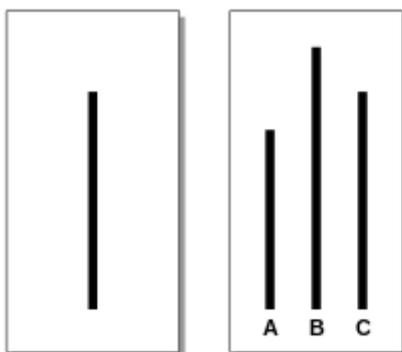
En 1961, **Jacobs et Campbell** rajoutèrent un compère dans l'expérience du mouvement autocinétique. Ce dernier était chargé de donner une évaluation exagérée de la distance parcourue par la lumière (par exemple : 40 cm). Le compère quittait les lieux puis était remplacé par un vrai participant. A chaque situation on remplace un participant par un nouveau. **L'illusion exagérée persista pendant 5 générations de participants.** Ceux-ci participèrent donc involontairement à une « fraude culturelle » qui consista à définir la réalité de manière erronée.

Les travaux de Shérif et de ses successeurs nous montrent donc que ce qui est perçu ou déclaré comme la réalité est **une opinion construite collectivement.**

b) La pression à la conformité² (Solomon Asch, 1956)

Les participants aux expériences de Sherif faisaient face à une situation ambiguë, et ne présentant pas de bonne réponse évidente. Solomon Asch soupçonnait que les gens « intelligents » ne seraient pas soumis aux phénomènes de normalisation et de conformité dans des situations où ils pourraient facilement discerner leurs propres vérités. Pour vérifier son intuition, il mit sur pied une situation expérimentale :

Imaginez-vous participant à cette situation, assis(e) au 6ème rang d'une rangée de 7 personnes. Après vous avoir expliqué que vous participez à une expérience sur les jugements perceptifs, l'expérimentateur vous demande d'indiquer **laquelle des trois lignes apparaissant sur la photo de droite est identique à celle de la photo de gauche :**



La réponse est assez évidente, d'autant que l'image proposée en 1956 est bien plus grande que celle-ci : Plus de 99% des personnes voient bien qu'il s'agit de la ligne C.

² Charles Kiesler et Sara Kiesler (1969) définissent la conformité comme un « changement de comportement ou de croyance provenant d'une pression de groupe réelle ou imaginée », à la différence de « l'acquiescement » qui serait le fait d'agir publiquement conformément à la pression sociale tout en se sentant intérieurement en désaccord.

C'est d'ailleurs la réponse que donnent les autres participants avant vous. L'expérimentateur propose une nouvelle figure, puis une autre. Toutes les réponses semblent aussi claires, mais au bout de quelques essais, la première personne donne ce qui vous semble être une mauvaise réponse. Implacablement, les quatre participants suivants donnent les mêmes réponses³. Maintenant c'est à vous de donner la votre. Qu'allez-vous répondre ? Allez-vous faire confiance à vos yeux ou allez-vous faire confiance aux autres ?

Comme dans d'autres expériences, les participants sont en réalité des **compères**, chargés de donner des réponses fausses. Le seul participant c'est vous ! Cette expérience permet de mettre en lumière le phénomène du conformisme. Comment se sont comportés les étudiants à qui l'on a proposé l'expérience ? Dans 37% des cas, ils se sont conformés aux réponses données par les autres participants...

L'expérience de Asch et ses variantes en vidéo : https://www.youtube.com/watch?v=7AyM2PH3_Qk

Pour une illustration concrète et ludique du lien entre normes et conformisme, n'hésitez pas à consulter le blog de Maxime Pollet :

<http://blog.maximepollet.fr/les-normes-2/>

Ainsi que ces vidéos :

<https://www.youtube.com/watch?v=kiklt9OiH-Y> (expérience en calle salle d'attente)

<https://www.youtube.com/watch?v=6W-Zil-clww> (ou comment utiliser un phénomène psychologique à des fins commerciales !)

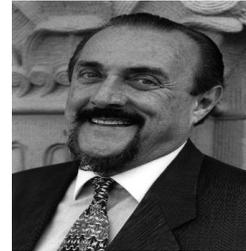
³ Si vous avez aussi participé aux expériences de Milgram, vous devriez commencer à vous poser des questions et à vous douter qu'il y a anguille sous roche !

(Suite du I/ La psychologie sociale, une discipline scientifique et expérimentale B / Quelques grandes notions de psychologie sociale)

4) Influence du rôle : L'exemple la prison de Stanford (Zimbardo 1971)¹ (Partie rédigée et présentée par Olivier Perret)

Qui est Philip Zimbardo ?

C'est un professeur de psychologie sociale expérimentale² à la Stanford University. Il est célèbre pour ses recherches³ et travaux mais également pour son talent de vulgarisation de la psychologie. Son expérience la plus célèbre mais également la plus controversée reste l'expérience de Stanford. Il a consacré une part importante de ses recherches à analyser le comportement humain et notamment les situations dans lesquelles un individu apparemment normal peut commettre des actes atroces.



L'expérience de Zimbardo (1971)

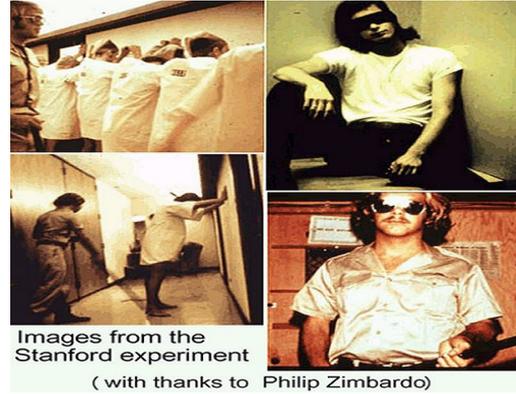
Contexte : cette étude a été réalisée à la demande de l'US Navy et de l'US Marine Corps pour comprendre les raisons des conflits violents qui avaient lieu dans le système carcéral. But : Dans le cadre de l'expérience de Stanford, Zimbardo émet l'hypothèse générale que des circonstances concrètes peuvent transformer nos actes et nos comportements. Pour tenter d'affirmer cette hypothèse, il a mis en place une expérience et formulé une hypothèse opérationnelle sur les résultats de cette expérience : les étudiants ayant le rôle de « gardiens » vont devenir de plus en plus violents envers leurs camarades « prisonniers » et devenir des « bourreaux ». Pour Zimbardo, la violence carcérale proviendrait plus du contexte que des caractéristiques des individus.

¹ Petit documentaire synthétique avec images d'archives : https://www.youtube.com/watch?v=OMZM7A9tV_g (si lien inaccessible tapez « zimbardo experience » sur youtube)

² Rappel sur la psychologie expérimentale : L'objectif de cette branche de la psychologie est de comprendre les phénomènes psychologiques par des expériences et une approche scientifique. C'est par l'expérimentation que les chercheurs observent et analysent les attitudes et les comportements. Par cette méthode, on tente de contrôler différents paramètres d'une situation pour les faire varier afin d'obtenir des résultats.

Le psychologue expérimental débute son travail en formulant une hypothèse générale et une hypothèse opérationnelle. Une fois ce travail de formulation d'hypothèses réalisé, l'expérimentateur va mettre en place une situation expérimentale pour confirmer (valider l'hypothèse de départ) ou infirmer (invalider l'hypothèse de départ). L'objectif pour lui est de contrôler toutes les variables possibles pour ne faire varier que celles qui l'intéressent pour sa recherche. Les variables indépendantes sont celles qui sont déterminées et construites par le chercheur et c'est celles qui sont intéressantes par rapport à l'hypothèse. Les variables dépendantes sont celles qui subissent les effets des variables indépendantes.

³ Cf variante de l'expérience de Milgram avec des femmes déguisées avec des uniformes du Ku-Klux-Klan



Images from the
Stanford experiment

(with thanks to Philip Zimbardo)

Méthodes : Les participants ont été recrutés via une annonce dans un journal qui proposait de participer à une expérience de « simulation de prison » d'une durée de deux semaines. Après une batterie de tests psychologiques et physiques, 24 adultes sont sélectionnés. Ils sont tous étudiants, de milieux sociaux variés. La prison a été constituée dans le sous-sol du bâtiment de psychologie de l'université de Stanford. Les candidats ont ensuite été répartis en deux équipes : « les prisonniers » et les « gardiens ». Les gardes ont reçu une matraque et un uniforme kaki, ainsi que des lunettes réfléchissantes pour éviter le contact du regard avec les prisonniers. Cela permettait de dépersonnaliser l'autorité. Les prisonniers devaient porter une longue blouse, sans aucun sous-vêtement, en marchant avec des tongs en caoutchouc. L'objectif de cette tenue inconfortable, était de pousser ces personnes à ressentir une sensation d'inconfort. Pour accentuer la désorientation et la déshumanisation, le professeur Zimbardo leur a donné à chacun un numéro, leur ôtant ainsi leur nom. La chaîne aux chevilles imposée en permanence, devait faciliter le sentiment d'emprisonnement et d'oppression.

Zimbardo avait insisté auprès des gardes sur leur responsabilité quant au bon fonctionnement de la prison, et il leur laissait la possibilité de la gérer comme ils le souhaitaient.

Voici le discours que le professeur déclara aux gardes, juste avant le début de l'expérience :

« Vous pouvez créer chez les prisonniers un sentiment d'ennui, de peur jusqu'à un certain degré, vous pouvez créer une notion d'arbitraire par le fait que leur vie soit totalement contrôlée par nous, par le système, vous, moi, et ils n'auront aucune intimité... Nous allons faire disparaître leur individualité de différentes façons. En général, tout ceci mène à un sentiment d'impuissance. Dans cette situation, nous aurons tout le pouvoir et ils n'en auront aucun. »

Le premier jour de l'expérience, les participants furent arrêtés à leur domicile par la police qui coopérait dans cette partie de l'expérience. Ils ont ensuite été fichés avec prise des empreintes digitales avant d'être fouillés entièrement. Ce n'est qu'une fois menottés, que les « prisonniers » franchirent les murs de la « prison » de Stanford.

Premier jour sans heurts puis il y a eu des émeutes le deuxième jour. Les gardes ont accepté de faire des heures supplémentaires alors que rien ne les obligeait afin de saper la révolte. Certains ont utilisé des extincteurs pour faire taire les prisonniers. La prison est rapidement devenue insalubre et la douche est devenue un privilège que les gardes refusaient fréquemment. Le troisième jour, il y a eu la création d'une bonne cellule et une mauvaise cellule afin de diviser les prisonniers. Le comptage

des prisonniers devient alors une activité pénible avec des exercices physiques forcés et des humiliations pendant plusieurs heures. Les matelas vont être enlevés de la mauvaise cellule. Ils vont donc dormir nus sur le sol pendant plusieurs nuits. Privations de nourriture, humiliations physiques et sexuelles. Au bout de quelques jours, certains commencent à montrer des signes de dérangement émotionnel aigus. Deux d'entre eux furent écartés pour éviter tout risque. L'expérience avançant, de nombreux gardes progressivement ont eu des comportements de plus en plus violents et sadiques surtout la nuit alors qu'ils pensaient que les caméras étaient éteintes. Au bout du sixième jour, Christina Maslach en visitant la prison va inciter Philip Zimbardo à arrêter son expérience au vu de l'insalubrité de la prison et la maltraitance mise en place. Fin de l'expérience le 6^{ème} jour alors qu'elle devait se dérouler sur deux semaines.

Résultat : Démonstration de l'impressionnabilité et de l'obéissance des individus en présence d'un soutien social et institutionnel fort. Cela confirme donc l'hypothèse que placés dans certaines situations avec des rôles particuliers, le comportement des individus tend à muter en fonction de ce que l'on attend d'eux. **On constate que les individus ont arrêté de faire la différence entre leur personnalité ou individualité, et le rôle qui leur était attendu et attribué.**

Cette expérience a permis au professeur Zimbardo d'être exposé sur la scène internationale avec ce phénomène qu'il a nommé l'effet Lucifer. Il utilisa les événements survenus dans la prison d'état de San Quentin et D'Attica (émeutes sanglantes) pour présenter son expérience comme une explication à ces phénomènes de violence. En 2004, le scandale de la prison d'Abou Ghraib en Irak lorsque l'Amérique découvre les traitements inhumains réalisés par l'armée américaine envers les prisonniers, remet le professeur Zimbardo et son expérience sur le devant de la scène. Comment justifier que l'armée américaine ait pu réaliser des actes de tortures et de viols ? Zimbardo lie cet événement avec les résultats de son expérience en affirmant que les soldats n'ont fait qu'accepter le rôle que l'état leur avait donné⁴

⁴ Controverse : Zimbardo est accusé d'avoir truqué son expérience afin de confirmer ses suppositions et non pour les remettre en question. C'est le livre de Thibault Le Texier « Histoire d'un mensonge » qui va mettre en lumière les incohérences et les limites de cette expérience. Tous les gardiens ne se sont pas comportés de la même manière avec les détenus. Le déterminisme du professeur Zimbardo sur le fait que tous les individus avaient agi d'une manière sadique est infondée. Plusieurs participants ont affirmé avoir eu des comportements très différents lors de l'expérience. Un des candidats surnommé « John Wayne » a été le plus cruel tandis que d'autres ont été plus respectueux envers les prisonniers (en leur rendant même des services). Thibault le Texier affirme également que le protocole de l'expérience est mensonger. « Philip Zimbardo a toujours affirmé qu'il était à peine intervenu dans son déroulement. Dans une expérience scientifique réussie, le scientifique ne doit pas interférer sur les résultats, ni orienter le comportement des participants vers une conclusion pré-écrite... « J'ai fouillé les archives de l'expérience, conservées à Stanford et rendues publiques en 2011 : une quinzaine de boîtes contenant les dossiers des candidats, les enregistrements audio et vidéo de l'expérience, les notes prises jour après jour par Zimbardo et ses assistants, les rapports des gardiens, les questionnaires remplis par tous le dernier jour de l'expérience. Or, contrairement à la version officielle, on voit Zimbardo intervenir en permanence. La veille du premier jour, il a réuni les gardiens pour leur donner un emploi du temps précis, prévoyant les réveils nocturnes des détenus. Il leur donne même des idées de punitions, comme les pompes ou les couvertures pleines d'épines. Il a toujours affirmé que les gardiens avaient inventé leur propre règlement. Les archives prouvent que c'est faux ! ». De plus, de nombreux biais n'ont pas été pris en compte par le professeur Zimbardo lors du compte-rendu de ses résultats. En effet, une grande partie des participants avaient conscience des résultats attendus par l'expérimentation. On peut donc se demander quels

Cette expérience nous amène donc à réfléchir sur la notion de **rôle**, c'est-à-dire sur la manière dont nous nous comportons dans une position sociale qui nous est assignée (et/ou que nous nous assignons). Les rôles découlent des **statuts**, qui sont des positions sociales telles que la profession (enseignant, médecin...), la place dans la famille (mère, enfant) etc. On peut définir un rôle comme « **un ensemble de normes prescrivant la façon de se comporter selon la position sociale occupée** ». Autrement dit, occuper un statut revient souvent à intégrer un rôle et à nous comporter (ou pas !) selon des normes⁵. On appelle « **attentes de rôle** » les normes qui nous sont prescrites (toujours de manière implicite) par les autres. Mais il est parfois bien difficile de mettre une séparation nette entre les attentes des autres, nos propres attentes, et notre manière de nous comporter !

Autre problème lié à la notion de rôle : Les **conflits de rôles**.

- **Conflit inter-rôles** : Comme nous occupons une simultanément multitude de statuts (par exemple : mère de famille, concubine, fille de ses parents, professeure des écoles, trésorière d'un club de sport...), il peut arriver que les rôles qui en découlent soient en contradiction. Comment par exemple concilier être une bonne mère, une bonne épouse, une bonne professionnelle et garder du temps pour mener à bien ses projets associatifs ? Généralement la tension est réduite par le compromis ou par la mise à l'écart de certains rôles. Attention, les personnes qui ne s'identifient qu'à peu de rôles sont souvent vulnérables au « burn-out », car lorsqu'un rôle est mis à mal, il n'y en a pas d'autre pour compenser.
- **Conflit intra-rôle** : Parfois ce sont des contradictions à l'intérieur d'un même rôle ou de ses attentes qui sont en tension : Imaginez-vous être un employé commercial qui doit à la fois respecter les besoins des clients ET respecter des objectifs de vente. Comment concilier ces deux contradictions ? On appelle « injonction paradoxales » ou « double bind » ces doubles attentes dont la réalisation de l'une met directement en échec l'autre. Ces conflits sont fréquents et souvent difficiles à supporter.⁶
- **Conflit entre la personne et le rôle** : Parfois les statuts que nous occupons peuvent nous sembler en décalage avec notre personnalité. C'est l'exemple de l'employé brillant du point de vue technique, qui se retrouve promu au rang de responsable et qui se retrouve à devoir diriger une équipe. Dans certains cas, la personnalité ne « colle pas » avec les nouvelles attentes de rôle. Comment se résout ce conflit ? Il arrive plus fréquemment que ce soit la personne qui change, plutôt que le rôle⁷ !

comportements sont engendrés par la situation d'incarcération et ceux par l'expérience et ses attendus. De plus, pour Zimbardo, cette expérience est la preuve que tout le monde aurait réagi d'une manière identique à ces participants. Cependant, cela n'a jamais été vérifié puisque les participants étaient très similaires et ne sont pas représentatif de la diversité de la population (tous blancs, étudiants, hommes...). Ils sont également tous étudiants du professeur Zimbardo en temps normal. Cette dernière remarque démontre un autre biais qui est celui de la position institutionnelle que représente le professeur sur ses étudiants.

Pour aller plus loin : « Qu'est ce que l'effet Lucifer ? L'expérience de Stanford » de SOCA sur Youtube <https://nospensees.fr/leffet-lucifer-pouvons-commettre-actes-malveillants/>

⁵ Vous n'interagissez probablement pas de la même manière avec votre petite cousine de 5 ans qu'avec votre contrôleur des impôts, tout simplement parce que vous n'avez pas le même statut vis-à-vis d'eux.

⁶ Je vous laisse trouver les injonctions paradoxales inhérentes à votre future profession !

⁷ On comprendra ici toute la force des influences sociales (autorité, manipulation, conformisme, rôles..) selon la psychologie sociale, et d'une manière générale pourquoi celle-ci met l'accent sur les situations sociales plutôt que sur la personne. Point de vue discutable ou à pondérer avec d'autres disciplines.

5) Comment expliquons-nous le comportement : Les théories de l'attribution (Fritz Heider, 1958 / Lee Ross 1977)

*Nous passons beaucoup de temps à analyser comment et pourquoi les choses se passent comme elles se passent. On appelle « psychologie naïve » (ou « psychologie du sens commun ») les raisonnements que nous adoptons tous lorsqu'il s'agit d'expliquer les comportements des autres ainsi que nos propres comportements. Nous croyons savoir pourquoi untel ou untel a agi de telle manière dans telle situation, nous croyons savoir comment nous aurions agi etc. Mais ces croyances sont peut être des illusions et réduisent souvent la complexité des situations à ce qui nous est accessible. Les théoriciens de l'attribution se sont justement intéressés à ces croyances.*⁸

Fritz Heider, généralement considéré comme le « père de la théorie de l'attribution », analysé la psychologie du « bon sens »⁹ grâce à laquelle les gens expliquent les événements du quotidien. Heider en conclut que les gens ont tendance à attribuer le comportement de quelqu'un à des **causes internes** (à des dispositions intérieures) ou à des **causes externes** (à des situations).



(Photo de gauche : « cet ensemble vous irait à ravir, il se marierait bien avec votre teint ». Comment expliqueriez-vous l'attitude de cette vendeuse ? Vous fait-elle un compliment parce qu'elle est sympathique (cause interne), ou parce que son rôle de vendeuse l'incite à vous le faire (cause externe) ? Photo de droite : Qu'est ce qui a causé la chute du capitaine ? Un défaut dans la structure de l'escalier (cause externe) ou sa maladresse légendaire ? (cause interne)).

Les causes internes sont dites « **dispositionnelles** » et **les causes externes** sont dites « **situationnelles** ». Evidemment dans la réalité les causes sont multiples et imbriquées (la vendeuse peut très bien être sympathique, réellement trouver que vous avez un beau teint, et être intéressée à vous vendre le vêtement. Le capitaine est peut être maladroit, c'est peut être pour cela que dès qu'il y a un défaut à l'escalier il tombe). Mais les explications des gens n'ont rien à voir avec cette complexité, et nous ne nous gênons pas pour attribuer davantage à l'une ou l'autre de ces causes.

⁸ Autrement dit, les théories de l'attribution ne permettent pas d'expliquer le comportement, mais elles permettent d'expliquer comment nous les expliquons !

⁹ D'une manière générale, la psychologie comme toute autre science s'écarte justement du bon sens. Le savoir scientifique peut justement être considéré comme ce qui ne renvoie pas au sens commun, qui échappe à l'intuition.

D'une manière générale, **nous utilisons davantage les explications recourant aux causes internes** lorsque nous analysons le comportement des autres. En 1989, **James Uleman** demande à des étudiants de retenir des phrases telles que : « Le libraire porte les emplettes de la dame âgée pour traverser la rue ». Quelques jours plus tard, lorsqu'on leur demande de se souvenir de l'énoncé à l'aide de mots-clés («quel mot y avait-il dans la phrase de la semaine dernière : paquet / livre / serviable ? »), le mot clé qui est retrouvé est « serviable ». Autrement dit, les étudiants ont immédiatement **inféré un trait de caractère** à ce libraire (attribution interne)¹⁰.

Notre pensée naïve sous-estime donc l'influence de l'environnement (les causes externes dites « situationnelles ») lorsque nous expliquons les comportements.¹¹ **Lee Ross** (1977) a démontré que même le comportement imposé de force est attribué à son auteur, ce qu'il appellera « **l'erreur fondamentale d'attribution** » : Dans une expérience, on fait lire des textes argumentés sur Fidel Castro à des étudiants.¹² Les textes sont argumentés et bien construits, ils favorisent ou attaquent le dirigeant de Cuba. Lorsqu'on disait au public que le point de vue de l'exposé avait été choisi par la personne elle-même, les étudiants estimaient qu'il reflétait son attitude (logique !). Mais lorsque l'on disait aux étudiants que l'on avait assigné de manière aléatoire à l'orateur un texte rédigé par quelqu'un d'autre, les étudiants en déduisirent dans des proportions comparables que l'orateur avait des attitudes pro ou anti-Castro.

Explication de ses propres comportements : L'erreur fondamentale d'attribution perdure-t-elle lorsque nous sommes en train d'expliquer nos propres comportements ?

Oui et non : Il a été montré dans de nombreuses expériences, que nous attribuons volontiers nos succès à des causes internes (« j'ai réussi parce que j'ai beaucoup travaillé, parce que je suis habile »...) alors que nous avons plus tendance à expliquer nos échecs par des causes externes (« j'ai raté parce que je n'ai pas eu de chance, parce ce n'était pas possible de réussir, parce qu'untel a fait telle chose »...). On appelle ce phénomène le **biais auto-avantageux**.¹³ Ce biais permet de maintenir une forme d'estime de soi mais ne nous incite pas à nous remettre en cause !



¹⁰ Une autre théorie connue complexifie un peu cela : La théorie de la covariation d'Harold Kelley. Un peu trop long à expliquer dans le cadre de ce cours mais à creuser si vous voulez aller plus loin : https://fr.wikipedia.org/wiki/Attribution_causale

¹¹ Au grand dam de la psychologie sociale, qui met l'accent sur l'importance de l'environnement, du rôle etc.

¹² Beaucoup de cobayes sont des étudiants du fait que les recherches se faisaient directement dans les universités !

¹³ La plupart des gens se pensent plus intelligents que la moyenne. Il est mathématiquement impossible que ce soit le cas !

(Photo de gauche : « On a joué à notre meilleur niveau, c'est pour cela qu'on a gagné ! » Photo de droite : « comment voulez-vous que je m'en sorte si j'ai un K, un X et un W dans mon jeu ! »)

Des psychologues tels que **Rotter** (1973), ont aussi montré qu'il existe des tendances chez certaines personnes à expliquer ce qui leur arrive par des motivations internes, là ou d'autres utiliseront surtout des explications de type externes. On appelle « **Locus of Control** » (LOC) ou « lieu de contrôle », cette explication que nous avons des situations dans lesquelles nous nous trouvons.

Ainsi certains auraient plutôt un « locus of control » interne et d'autres un « locus of control » externe.

A quels énoncés croyez-vous le plus ?

- a) A longue échéance les gens obtiennent dans ce monde le respect qu'ils méritent*
- b) Malheureusement, la valeur d'un individu passe souvent inaperçue, quels que soient les efforts qu'il fait.*

- a) J'y suis pour quelque chose dans ce qui m'arrive*
- b) Je trouve parfois que je n'ai pas assez de contrôle sur la tournure que prend ma vie*

- a) L'individu moyen peut avoir une influence sur les décisions gouvernementales*
- b) Ce monde est dirigé par une poignée de gens au pouvoir et le pauvre individu n'y peut pas grand-chose.*

Les réponses a) suggèrent un LOC interne, les réponses b) suggèrent un LOC externe. Des expériences datant des années 80 ont montré que **les gens qui ont un lieu de contrôle interne ont tendance à bien réussir leurs études**, à réussir de cesser de fumer, à régler leurs problèmes conjugaux, à gagner de l'argent et à retarder la gratification immédiate pour pouvoir atteindre des buts à long terme !¹⁴

¹⁴ On peut aussi imaginer que cela marche dans l'autre sens : les gens qui « réussissent » expliquent davantage ce qui leur arrive en raison du biais auto-avantageux !

II) La psychosociologie, une démarche clinique et complexe

A) Un peu d'épistémologie pour une critique raisonnable des sciences expérimentales¹

1) La science ne répond qu'aux questions scientifiques

Nous avons vu que la psychologie sociale expérimentale était une discipline scientifique et rigoureusement étayée (des protocoles stricts, des variantes, des échantillonnages et traitements statistiques...). Mais la science aussi rigoureuse soit-elle, ne répond qu'aux questions scientifiques. Ainsi l'on apprend avec Milgram que 65% des personnes se soumettent à l'autorité dans la situation de l'expérience, mais tout ce que nous en interprétons n'appartient plus à la science. De plus, ces expériences génèrent plus de questions que de réponses, certaines ne pouvant jamais être répondues de manière scientifique : Les personnes qui se soumettent dans l'expérience de Milgram, se soumettent-elles plus dans la vie quotidienne que celles qui ne s'y soumettent pas ? Une personne qui ne s'est pas soumise dans une variante se serait-elle soumise dans une autre ? Tout ce que la psychologie expérimentale peut proposer, ce sont des grandes tendances, des probabilités qui nous renseignent sur l'humain *en général* ou sur les conditions dans lesquelles il se trouve *en général*. En introduction nous avons vu qu'une des finalités de la psychologie sociale était de comprendre / expliquer ce qu'il s'était passé pendant la seconde guerre mondiale : Elle nous renseigne en partie, nous donne des pistes de réflexions, mais ses apports ne peuvent suffire à saisir l'entière réalité.

2) La science expérimentale explique ce qui est déterminé/probable

Les sciences humaines ont souvent pris modèle sur les sciences de la nature (physique, biologie...) : Il s'agit pour ces dernières d'identifier des phénomènes, des lois grâce auxquels on peut expliquer, prédire etc. Mais l'être humain ne se comporte pas comme un objet : Une planète par exemple ne peut pas s'écarter des lois qui déterminent sa trajectoire (la gravité), un animal ne peut pas agir spontanément contre sa nature (se nourrir, se reproduire...). Un humain, grâce à son intelligence, sa morale, peut le faire. Il peut par exemple entamer une grève de la faim et ainsi échapper au déterminisme biologique qui l'incite à se nourrir pour vivre. La science expérimentale, puisqu'elle s'intéresse aux grandes lois, au contexte, ne peut donc pas *par nature* comprendre ce qui est de l'ordre de la liberté, de l'incertain, de l'indéterminé.

3) La science cherche plus à expliquer qu'à comprendre

¹ L'épistémologie est la branche de la philosophie qui a pour but de comprendre la connaissance (la manière dont nous produisons de la connaissance, la valeur qu'elle a...), et donc la science. La critique des sciences expérimentales ne vaut pas que pour la psychologie sociale, mais bien pour toutes les sciences expérimentales (biologie, physique, chimie...). On n'accorde pas souvent la « juste » place au savoir scientifique : D'un côté le scientisme voudrait que la science soit l'unique mode de connaissance raisonnable et que les problèmes philosophiques (humains, moraux...) puissent être résolus par la science. (Position insensée car ne s'appliquant pas à elle-même : Aucune science ne dicte cette position). D'un autre côté, le relativisme voudrait que, toutes choses étant égales, il n'existe pas de vérité absolue. Position insensée car le postulat « il n'existe pas de vérité absolue » serait une vérité absolue s'il était vrai ! Il s'agit donc de considérer avec nuance les apports et les limites des sciences.

Lorsqu'ils sortent de leurs déterminismes (vous n'êtes pas déterminés biologiquement pour être assis en train de travailler comme vous le faites actuellement !) les êtres humains peuvent expliquer leurs actions en invoquant des buts ou des finalités (« je fais une grève de la faim en protestation contre le traitement qu'on inflige à ... »). Or, la question des buts et leur interprétation ne sont pas du registre de la science « objective ». On appelle « herméneutique » (l'art d'interpréter les symboles) l'approche qui consiste à essayer de comprendre le sens que les personnes mettent derrière leurs actes. La méthodologie des sciences humaines devrait donc intégrer aussi l'herméneutique pour comprendre la réalité humaine dans toute sa complexité. La psychologie sociale considèrera souvent que ce que les sujets rapportent de leurs expériences peut aussi être objectivé et qu'il s'agit de « rationalisations », de réactions de défense etc. (cf les questionnaires de Milgram). En psychologie, la tentative de compréhension de la subjectivité de l'autre, l'attention à la singularité, au cas par cas, s'appelle la posture **clinique**².

4) La méthodologie doit simplifier la complexité des phénomènes pour rester scientifique

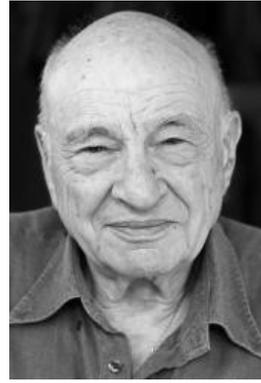
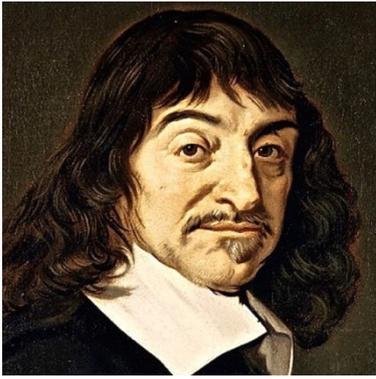
Il s'agit là du revers de la médaille du succès de notre science : Pour qu'une question soit scientifique, il importe qu'elle soit simple et que l'on puisse y répondre rigoureusement. Ainsi la question « comment les gens se comportent-ils en groupe ? » n'est pas une question scientifique. En science, on préférera des questions plus précises comme « quels facteurs contextuels influencent la soumission à l'autorité ? » ou « les techniques de pied-dans-la-porte sont-elles plus efficaces face à des décisions à fort engagement (choix d'orientation, choix de vie) ou à faible engagement (consommation ponctuelle d'un produit, don à une association) ? » Ces questions nécessitent des définitions précises de leurs termes (« autorité », « manipulation », « décision », « engagement »...) mais plus les termes sont précis, ou conceptuels, moins ils renvoient au réel.

D'où vient notre méthode scientifique ? On peut identifier **Descartes** et son « discours sur la méthode³ », qui nous apprend que pour parvenir à la connaissance, il faut diviser les problèmes compliqués en problèmes plus simples (principe de disjonction).

Selon **Edgar Morin**, il s'agit là d'une faiblesse de notre manière de connaître : « Les réalités clés sont désintégrées. Elles passent entre les fentes qui séparent les discipline » (ou ici entre « les fentes qui séparent les concepts »). Autrement dit, notre science, par son hyperspécialisation, a passé son temps à disjoindre des éléments du réel. Et nous avons cru que ce découpage était le réel lui-même. **Edgar Morin** milite donc pour une **pensée « complexe »** qui relie, au sens ou « complexus » signifie « ce qui est tissé ensemble ».

² Au sens de « klinê » : « le lit ».

³ Sous titre : « Pour bien conduire sa raison et chercher la vérité dans les sciences ».



(Photo de gauche : Pour René Descartes, la connaissance scientifique s'obtient par la disjonction : découper le réel, séparer des problèmes complexes en problèmes plus simples. Photo de droite : Pour Edgar Morin, ce principe de disjonction nous a amené à croire que le réel était lui-même disjoint. Il est donc urgent de relier ce qui a été séparé (par exemple : le biologique / le social etc.)

5) Une « méthode » pour penser de manière complexe⁴

Edgar Morin propose un cadre pour penser de manière complexe, dont nous présentons ici quelques principes :

- Le principe organisationnel/systémique : « Le tout est plus que la somme de ses parties »

Aussi appelé principe « holistique », il nous invite à nous saisir du réel comme un tout dont les parties sont en interaction. On appelle « émergences » ce qui est produit par les parties et qui constituent aussi le « tout ». Par exemple : Un groupe d'amis (le tout), est plus que la somme de ses membres (les parties) : s'y jouent des sentiments, des identifications, des processus etc. Un corps humain est plus que la somme de ses cellules (la vie est-elle une émergence ?), une société est plus que la somme de ses membres etc.

- La rétroaction et les boucles récursives⁵

Alors que la science nous invite à percevoir la réalité sous l'angle de causes et de conséquences (telle chose produit telle chose, si je supprime la cause, je supprime la conséquence), la pensée complexe part du principe que les conséquences rétroagissent sur les causes.

Dans la psychologie expérimentale, l'autorité produit la soumission (cf. expérience de Milgram). Dans la réalité, on peut imaginer que la soumission produise aussi de l'autorité, qui produit à son tour de la soumission. En effet, quelqu'un de particulièrement soumis peut « exciter » la volonté de l'autorité de le soumettre. Ou au contraire, soumis à une autorité, quelqu'un peut tenter de s'opposer et donc créer davantage d'autorité chez celui qui la possède. C'est la logique des cercles vicieux ou des cercles vertueux⁶.

- La dialogique

⁴ Merci de pardonner la brièveté de ce paragraphe sur un sujet aussi important et... complexe! Pour les curieux, n'hésitez pas à lire un jour L'« introduction à la pensée complexe » d'Edgar Morin.

⁵ Principes aussi énoncés par l'approche systémique et l'école de Palo Alto

⁶ On peut interpréter l'effet Pygmalion comme une autre manière de considérer les boucles dialogiques.

Dans notre manière de saisir la réalité au quotidien, une chose ne peut pas être son contraire en même temps qu'elle-même (un homme ne peut pas être une femme, un arbre ne peut pas être un « non-arbre »). De même dans notre logique, quelque chose ne peut pas être vrai en même temps que faux (principe du « tiers exclu »). Dans la pensée complexe, toute chose comporte son contraire en elle-même. Par exemple : le désordre produit de l'ordre, la faiblesse produit la force, la raison produit la folie etc. Si nous reprenons les exemples du cours, en psychologie sociale soit il y a « manipulation », soit il n'y a pas manipulation. Bourdieu nous donne au contraire l'exemple du journaliste qui manipule d'autant plus qu'il n'a pas conscience d'être manipulé⁷.

- Le principe hologrammatique

Selon le principe hologrammatique, « le tout est dans la partie, et la partie est dans le tout ». Prenons quelques exemples : L'Homme (la partie) est dans la société (le tout), mais la société est aussi dans l'Homme. Au niveau biologique, notre ADN (la partie) est dans notre corps (le tout), mais l'ensemble des informations contenues dans notre corps est aussi dans notre ADN.

Qu'est ce qu'un système complexe ?

Les principes de la pensée complexe s'appliquent particulièrement aux systèmes tels que les êtres vivants, l'Homme, les sociétés... ce qui en fait une approche particulièrement utile pour compléter l'approche expérimentale. Les systèmes complexes sont constitués d'éléments très peu fiables pris un par un (nos cellules ont une durée de quelques jours à quelques semaines). On appelle « entropie » le fait que les éléments du système soient en perpétuelle désorganisation. Mais le système tire son organisation, sa stabilité (= sa « néguentropie ») de cette désorganisation⁸. Autrement dit, les systèmes complexes sont organisés grâce à leur capacité à se désorganiser. Au contraire, les systèmes simples comme les machines (par exemple une voiture), ont des composants très fiables (les vis, les boulons, les pneus...) mais le système dans son ensemble est beaucoup moins stable que ces éléments (dès qu'un des éléments se casse, c'est toute la voiture qui est en panne).

Pour comprendre un peu plus la complexité des phénomènes humains⁹ il faut donc une autre discipline que les sciences expérimentales, et « sacrifier » un peu de rigueur scientifique au profit de la complexité. Le pendant « complexe de la psychologie sociale » pourrait être la **psychosociologie**, cette discipline, ou plutôt cet ensemble transversal de disciplines (psychologie, psychologie sociale, sociologie, anthropologie...) et d'approches (psychanalyse, systémie...) qui vise à restituer à l'humain sa complexité.

B) Une posture psychosociologique, l'exemple de la grille d'Ardoino¹⁰

Jacques Ardoino, psychosociologue et pédagogue, propose une grille de lecture, permettant à la fois de distinguer et de relier les différents niveaux de la réalité sociale. Prenons un exemple de « réalité sociale » :

Imaginons dans une classe un enfant turbulent. Comment expliquer cette situation ?

⁷ Bourdieu, le champ journalistique et la télévision : <https://www.youtube.com/watch?v=I7glfiERLUU&t=19s>

⁸ D'ailleurs dans le corps humain, si les cellules ne meurent pas, elles s'agglomèrent et forment un cancer. Autrement dit, vie et mort des éléments du système et du système dans son ensemble sont intimement liés.

⁹ Selon le « principe d'incomplétude » de la pensée complexe, la connaissance complète est impossible.

¹⁰ Un document très bien fait à propos de la grille d'Ardoino : <https://gerardpirotton.be/organisations-theories/niveaux-d-ardoino/>

Premier niveau : L'individuel

On peut considérer que la situation s'explique par les caractéristiques individuelles de l'enfant. On pourra dire qu'il est « hyper-actif », « hyper-kinésique », qu'il a des troubles de l'attention etc. Si l'on considère le « problème » au niveau individuel, alors les solutions proposées seront par exemple de faire appel à un psychologue, à un orthophoniste etc. La discipline concernée par ce niveau de lecture est surtout la psychologie du comportement. Appréhender la réalité au seul niveau individuel renvoie souvent à situer l'origine des problèmes (et donc des solutions) dans la nature de la personne, et donc à disculper un système plus large.

Nous avons vu dans les parties précédentes que l'erreur fondamentale d'attribution consistait à expliquer les comportements des autres par des causes internes. Nous avons donc une tendance à utiliser l'angle de vue individuel par rapport aux autres angles de vue. Mais nous ne pouvons pas nous contenter de ce point de vue dans une démarche complexe et psychosociologique.

Deuxième niveau : Le relationnel

Le deuxième niveau explique la situation par les relations inter-individuelles des personnes impliquées dans la situation. On peut ainsi expliquer la turbulence de l'élève par sa relation avec son voisin de classe. A ce niveau on peut agir en séparant les deux élèves ou en modifiant par exemple la disposition de la classe. Le niveau relationnel peut aussi s'expliquer par la relation entre l'élève et l'enseignant. A ce niveau d'analyse on ne s'intéresse plus aux caractéristiques individuelles (« gentil », « intelligent »...) mais aux modalités d'interaction entre deux personnes (amitié / haine / conflit...). On pourra par exemple faire de la médiation, travailler sur la communication etc. La discipline concernée ici est la branche de la psychologie sociale qui s'intéresse aux relations inter-individuelles.

Troisième niveau : Le groupal

Le troisième niveau situe le niveau d'explication dans le groupe (la « dynamique du groupe»). On parle ici de « rôles », de « fonctions » mais aussi de phénomènes tels que « le bouc émissaire », « le leader », « le suiveur » etc. On peut par exemple expliquer le comportement de l'enfant comme une des manifestations du groupe-classe dans son ensemble (« Pierre se comporte comme ça pour trouver sa place dans le groupe, qui ne lui donne de l'attention que lorsqu'il chahute »). Le groupe constitue une entité à part entière, un tout, qui est plus que la somme de ses parties.¹¹ Agir sur le groupe c'est par exemple analyser son fonctionnement lors d'un conseil de classe etc.

Quatrième niveau : L'organisationnel

D'une classe à l'autre, on peut expliquer que des phénomènes similaires se produisent du fait qu'ils se situent dans le même établissement. Chaque établissement (« organisation¹² ») a ses propres modes de décisions, ses propres rapports avec les parents, éventuellement sa propre culture. A ce niveau les individus singuliers s'estompent au bénéfice de leurs rôles. Ainsi on peut très bien expliquer la turbulence de notre élève par des décisions qui ont été prises par l'organisation, par

¹¹ Ou éventuellement moins que la somme de ses parties ! Une illustration de ce principe : Lorsque vous discutez en groupe, la confrontation d'idées A, B et C n'équivaut pas à la somme des idées A,B,C car elle permet aussi de produire de nouvelles idées. On appelle « émergences », ces nouveautés qui « émergent » d'un système (cf les systèmes complexes).

¹² « Organisation » doit être pris au sens de « structure », « entreprise », « association »...

exemple une politique de répartition des classes qui a conduit cet élève à être séparé de ses amis etc. La discipline qui s'intéresse à ce niveau est la sociologie des organisations.

Cinquième niveau : L'institutionnel

Dans ce cinquième niveau on prend en compte des dimensions plus vastes. L'école dans laquelle se situe cet enfant (l'organisation) fait partie de l'institution « éducation », qui est elle-même constituée d'un cadre qui s'applique à tous : programmes scolaires, règles, obligation scolaire etc.

Si l'on explique notre situation par le niveau institutionnel on pourra par exemple invoquer l'obligation scolaire qui oblige cet élève à rester assis pendant des heures, alors que d'autres modalités pédagogiques existent ailleurs. Les disciplines qui s'intéressent à ces niveaux sont la sociologie et la macro-sociologie. Pour agir sur l'institutionnel, l'enseignant devra par exemple s'investir dans l'action politique.

Une **démarche psychosociologique** consistera donc à opérer une séparation entre ces niveaux, justement pour mieux les relier entre eux. Ce qui se joue à un niveau peut avoir des conséquences sur les autres niveaux ! Agir sur un niveau peut d'ailleurs avoir des conséquences sur les autres niveaux etc. La grille d'Ardoino nous permet aussi de prendre du recul par rapport à nos explications favorites. Elle permet d'identifier là où nous situons nos préférences (généralement au niveau individuel si on en croit les théories de l'attribution !) et nous invite à penser la réalité à de multiples niveaux, et selon les principes de la pensée complexe. A utiliser sans modération quand vous vous retrouverez confrontés à n'importe quelle situation problématique !