

In: G. Guingouain & F. Le Poulthier (Eds.).  
A quoi sert aujourd'hui la psychologie  
sociale? Rennes: Presses Universitaires  
de Rennes.

1979

GABRIEL MUGNY  
JUAN ANTONIO PÉREZ

STRATEGIES D'INFLUENCE SOCIALE ET DE PERSUASION :  
LA THEORIE DE L'ELABORATION DU CONFLIT

ON NE CHANGE PAS LES ATTITUDES PAR DECRET

La société ou les groupes ont un intérêt constant à influencer les individus, c'est-à-dire à faire changer des opinions, des croyances, des comportements. Les "influenceurs", qu'ils agissent dans le domaine de la politique ou dans celui de la publicité, font généralement comme s'il suffisait de prescrire un comportement pour qu'il soit adopté, d'énoncer une information pour qu'elle soit apprise, en bref de proposer un modèle pour qu'on l'imité. On a là une première épistémologie de sens commun qui fonde les croyances sur les stratégies d'influence et les pratiques sociales de persuasion. Or on ne change pas les attitudes par décret.

S'il ne suffit pas d'énoncer une information pour que celle-ci influence le comportement, il ne suffit pas non plus que la source qui l'énonce soit experte ou attractive. Les travaux expérimentaux de ces dernières années ont en effet largement démontré que l'influence qu'exercent les majorités, les groupes de référence ou les experts n'est souvent que superficielle (cf. Moscovici et Mugny, 1987). Cette sorte de complaisance disparaît lorsque l'individu est sous surveillance de la source ou sous son contrôle psychologique. Mais le contenu même de la tentative d'influence n'est pas intériorisé. Il n'est pas approprié par les cibles et n'a donc pas de conséquence durable. Les délices du pouvoir n'assurent pas son efficacité.

A l'inverse, et contre le sens commun, on ne rejette en réalité pas aussi facilement que l'on croit les messages bizarres ou insolites qui choquent et gênent, pas plus que les sources marginales, les *outsiders*. Les travaux sur l'influence minoritaire initiés par Moscovici (1979) montrent que les sources minoritaires peu crédibles ou hors-groupes ont une influence qui suit une logique inverse. En effet, elle est moins directe ou visible et en tout cas non consciente (cf. Mugny et Pérez, 1986). Mais, et précisément du fait

de ces conflits, le changement d'attitude est plus durable et plus large. Il touche même à des attitudes connexes non directement ciblées par le message de la source. Par exemple, on ne se prononcera pas seulement en faveur du féminisme, mais on sera également préoccupé par la question de stopper le sida; on n'achète pas simplement telle ou telle voiture: tout un style de vie va s'ensuivre, etc. La source étant si peu importante qu'on peut facilement l'oublier, détacher d'elle son message et finalement s'approprier celui-ci. Les individus peuvent d'autant plus aisément s'approprier les nouvelles attitudes qu'ils pensent ainsi les avoir générées d'eux-mêmes et que pour eux il est donc clair qu'il ne s'agit pas de changements issus d'une influence.

Ces travaux récents nous importent ici en ce qu'ils introduisent une autre épistémologie qui suggère des voies alternatives pour l'influence sociale. Celle-ci repose en effet, non plus sur un processus d'apprentissage social avec l'imitation d'un modèle et avec ses renforcements, mais sur l'activité sociocognitive de l'individu et des groupes qui est déclenchée puis orientée par le conflit social et cognitif que des sources alternatives et non pas dominantes introduisent.

Qui a raison dans tout cela ? La question qui se pose aujourd'hui est de savoir comment intégrer théoriquement ces diverses approches du changement et la résoudre constitue la condition préalable pour envisager avec sérieux, c'est-à-dire au-delà du bricolage et de la "pifométrie", la question des applications des connaissances sur l'influence sociale. On pourrait certes donner une liste de recettes spécifiques pour tel ou tel cas de figure mais il faut que les praticiens reconnaissent que "rien n'est plus pratique qu'une bonne théorie" comme le conseillait Lewin, un praticien avant la lettre. Ceux qui sont préoccupés par l'application répliqueront que de théories ils n'en connaissent que trop, leur problème étant de déterminer quelle théorie utiliser pour aborder un cas donné. Or, c'est là que les problèmes se rejoignent. En tant que chercheurs, notre problème est bien de déterminer la théorie qui explique à ce jour le plus de cas de figure. C'est avec un tel souci que nous avons récemment commencé à élaborer une articulation de toutes ces recherches éparses pour répondre à une question dont le format est désormais classique dans le domaine de l'application de la persuasion et de l'influence sociale: quelle source faut-il utiliser pour tel ou tel thème, en vue d'obtenir tel ou tel effet ? La théorie de l'élaboration du conflit (Pérez, Mugny et al., 1993) propose une telle intégration théorique. Le principe général qui l'organise est que, parmi tout l'éventail des processus et situations possibles, l'instrument d'intervention et d'influence par excellence est constitué par le recours au conflit. Pourquoi le conflit, comment créer du conflit et quel type de conflits, telles sont les questions que nous aborderons maintenant.

## QUI VEUT CHANGER QUOI ?

Qui veut changer et que veut-il changer ? Telles sont les deux questions fondamentales autant pour la théorie que pour ses applications. Pour déterminer l'impact probable d'une stratégie d'influence, il faut d'abord déterminer qui sera la source perçue comme étant à l'origine de la tentative de persuasion. S'agit-il de la majorité ou d'une minorité ? Par exemple, faut-il donner ou non les statistiques relatives aux comportements des autres ? S'agit-il d'une origine intragroupe ou hors-groupe ? Par exemple, la source doit-elle avoir ou ne pas avoir le même âge, être ou ne pas être du même sexe, de la même classe sociale ou de la même ethnie que le récepteur ? Faut-il recourir à un expert ou plutôt à une source sans expertise ? La question même permet d'envisager qu'une source n'a pas nécessairement avantage à revendiquer l'origine de la persuasion et peut la déléguer à quelque autre entité.

Le modèle proposé ici croise le type de sources avec le type de tâches. Que veut-on changer est le second élément clef pour la théorie. Il faut au départ déterminer la nature de l'attitude ou de la connaissance qu'il s'agit de modifier. La même stratégie n'a pas la même incidence selon qu'il s'agit de modifier une attitude fortement ancrée socialement (le racisme, le tabagisme, la xénophobie, les comportements sexuels, les coutumes alimentaires, etc), de créer une nouvelle attitude là où la question ne se pose pas encore (par exemple, préférer tel ou tel endroit pour aller en vacances, tel modèle d'un produit ou tel autre), d'introduire une nouvelle croyance dans un milieu social qui ne s'en préoccupe pas (la fin du monde est pour l'an 2000), d'attaquer une connaissance considérée comme une évidence ou un truisme (il faut respecter les nationalismes même si cela débouche sur des génocides) ou d'améliorer le processus d'acquisition de nouvelles connaissances (en mathématique, en histoire, en biologie, etc.) difficiles à maîtriser. La tâche qui attend les influenceurs (politiciens, minorités actives, agences publicitaires, évangélistes, innovateurs, pédagogues, médecins, nos enfants, etc.) n'est de toute évidence pas la même selon le changement spécifique auquel ils aspirent. Gagner des votes ou changer les mentalités ne revient pas au même.

Comment articuler tout cela ? Tout d'abord, il s'agit pour influencer de déterminer clairement la position nouvelle ou alternative. Il est en effet difficile d'obtenir un changement quelconque si le récepteur ne perçoit pas que son comportement et celui qu'on lui propose sont divergents. Cette divergence peut prendre diverses significations et dans certains cas doit être élaborée par la cible d'influence comme un conflit spécifique. On est d'ailleurs arrivé à la conclusion qu'en général on n'obtient pas de vraie influence sans créer du conflit chez le récepteur. La question est alors de conceptualiser la nature spécifique des conflits qui découlent des divergences de réponses entre source et cible d'influence dans une tâche particulière. Pour chaque cas de figure, on s'interroge sur les significations manifestes de ces divergences et sur ses implications latentes: un conflit peut en cacher un autre, la

résolution d'un conflit peut en créer un autre. La théorie présentée maintenant prédit les influences manifestes et latentes les plus probables selon l'activité sociocognitive dominante induite par la nature spécifique du conflit (les figures 1 et 2 proposent une synopsis des dynamiques possibles). Nous verrons ensuite des illustrations expérimentales qui sont autant d'études sur de possibles applications.

#### REPRESENTATION DES TÂCHES ET PRECONSTRUITS EPISTEMIQUES

De tout un ensemble d'études sur l'influence sociale et le changement d'attitudes, il se dégage à notre sens une idée centrale, à savoir que les réactions des gens aux tentatives d'influence d'un groupe ou d'un message quelconque s'organisent autour de deux ordres de questions: "Ai-je raison ou tort dans mes opinions ou mes comportements et autrui a-t-il plus raison ou plus tort que moi ? Que vont dire les autres de moi si je change et si je ne change pas ?". La théorie de l'élaboration du conflit part donc de quatre catégories de tâches qui sont censées fonctionner comme telles dans l'épistémologie de sens commun. Elles sont obtenues en croisant deux axes correspondant à ces deux questions fondamentales: le fait d'être correct ou incorrect dans cette tâche constitue-t-il un enjeu, ou non ? Les jugements émis classent-ils socialement les individus qui les émettent ou non ? Le premier axe peut être considéré comme "épistémique", renvoyant à la validité intrinsèque des jugements. Le second est plus "identitaire", renvoyant à l'image sociale et personnelle de la cible. Voyons alors les conflits qui, dans ces diverses tâches, vont façonner l'élaboration de la divergence et donc le changement.

Dans les tâches objectives où n'existe aucune ambiguïté (tâche logique simple, évidence perceptive, information connue, ...), le sujet est certain de connaître la réponse correcte. Il s'attend à rencontrer l'unanimité puisque l'objet est censé être le même pour tous. Toute divergence de jugement remet alors directement en jeu l'objectivité de ses réponses propres. Du fait de l'unicité de l'objet et de l'attente absolue d'uniformité des jugements qui en découle, le nombre d'individus qui divergent est alors central, le type de sources le plus significatif étant la majorité ou la minorité.

Dans les tâches d'aptitudes (perception ambiguë, information inconnue, résolution de problème, ...), la cible d'influence sait qu'existe une réponse correcte objectivement déterminable, mais ignore de laquelle il s'agit. L'absence d'accord entre individus ne rompt donc aucune attente: il est même normal qu'apparaissent des divergences. La préoccupation première du sujet est alors de découvrir la réponse correcte ou du moins la meilleure. Dans de telles tâches, l'influence sociale se situe dans un contexte symbolisant une épreuve d'aptitude, un test de capacités où l'individu tient à donner une image de soi positive et/ou à augmenter ses capacités de jugement. Etant donné l'incertitude inhérente à ces tâches, prime le degré d'expertise ou de compétence de ceux avec qui l'on s'accorde.

Dans les tâches d'opinions (attitudes, valeurs, ...), il est admis qu'existe une pluralité de positions particulières correspondant à des entités socialement pertinentes. La validité des opinions ne dépend pas tant du taux de consensus de toute une société que du fait de savoir avec qui on est d'accord et avec qui on ne l'est pas. C'est la normativité des réponses qui est en jeu: il s'agit d'être conforme aux attentes de ceux dont on est similaire ou auxquels on veut s'identifier. L'identité sociale des sujets étant en jeu, c'est principalement la catégorisation sociale de la source qui compte, c'est-à-dire son caractère intragroupe ou hors-groupe.

Dans les tâches non impliquantes (formation de jugements, de préférences personnelles, ...), les sujets n'attendent pas non plus une réponse unique. De plus, les jugements n'ont pas d'enjeu social, ni identitaire, ni en termes d'erreur. S'expriment de simples préférences ou avis personnels. La divergence n'engage par conséquent aucun conflit.

#### LA NATURE DES CONFLITS

Dans les tâches objectives, toute divergence produit une perplexité qui provient du choc de la confiance que la cible porte à ses propres jugements et de celle que la source exprime dans les siens. Le conflit de base est d'ordre socio-épistémique: ce que répond la source ne coïncide pas avec ce que le sujet sait et attend que l'on réponde. Cependant, le conflit est aussi vécu au niveau du rapport social même avec la source. Si la source a un statut majoritaire, elle active une peur du ridicule, de la désapprobation et du rejet, en bref un conflit relationnel. Il s'agit pour le sujet d'éviter de maintenir un jugement déviant et d'assurer la restauration du consensus manifeste qui réduit alors l'anxiété. Si la source a une statut minoritaire, il est improbable qu'elle puisse exercer une pression suffisante pour produire un sursis manifeste et induire un conflit relationnel. La cible est interpellée par le fait que l'uniformité totale n'existe pas et remet en cause l'un de ses préconstruits dans lequel l'unanimité est constitutive de l'objet. On a là un conflit épistémique à proprement parler.

Dans les tâches d'aptitudes, le conflit spécifique prend son sens dans l'incertitude. Celle-ci suppose une incapacité que la réponse d'autrui résoud ou contribue à augmenter. Devant les sources crédibles, le conflit est quasi-inexistant puisque la réponse de la source constitue un apport d'information au sujet en état de dépendance informationnelle, lui servant ainsi de prophète à son incapacité à juger. En revanche, face à une source non-crédible, le sujet aura une double crainte d'invalidité: celle de tomber dans une erreur, en cas d'adoption d'une réponse jouissant de peu de garanties sociales, qui révélerait son incapacité à juger et celle aussi d'écarter la réponse de cette source sans l'avoir préalablement invalidée, c'est-à-dire d'avoir attesté socialement de son inadéquation, celle-ci pouvant se révéler néanmoins plus adéquate que sa propre réponse. L'attribution d'incapacité à autrui ne préjuge en rien de la compétence propre du sujet

l'objet de telle façon que le nouvel objet soit mentalement uniformisé. Ainsi, les minorités trouveraient un certain avantage précisément dans le fait que leur position sociale n'exerce pas un pouvoir coercitif particulier. Le changement repose ainsi sur une dynamique représentationnelle liée à l'unicité de l'objet comme nécessité épistémologique (Mugny et Doise, 1979).

Dans les tâches d'aptitudes, une source crédible donnerait généralement lieu à une ample influence manifeste. Le conflit lié à l'incertitude et à l'incapacité du sujet à résoudre la tâche est résolu selon la seule voie de la dépendance informationnelle. Le point de vue de la source jouissant de davantage de crédibilité que le sien propre et sa probabilité de constituer une bonne solution à défaut d'être la plus correcte étant supposée élevée, son imitation solutionne du même coup l'incertitude. Que celle-ci donne ou non lieu à une influence latente dépendra de l'activité cognitive que le sujet est amené à développer pour ce faire. En principe cependant, elle ne suscite aucune activité socio-cognitive particulière mais plutôt un effet d'apathie, même si à l'occasion on peut s'attendre à un transfert donc à une généralisation à des tâches similaires selon une forme de pensée convergente (Nemeth, 1987).

Etant donné leur manque de compétence reconnue, il ne faut pas s'attendre à ce que les sources non-crédibles obtiennent une influence manifeste. Si la distanciation est de règle, le sujet s'engage cependant dans un processus de validation centré sur la réalisation de la tâche, dans un examen attentif de ce que la source avance et dans les caractéristiques du problème avec pour motivation d'éviter de soutenir une réponse erronée et de saisir le pourquoi de la dissension de la source. La décentration qui s'ensuit amène le sujet à admettre que la position indépendante dont jouit cette source signifie qu'elle adopte une perspective propre, que depuis d'autres perspectives peuvent apparaître des propriétés distinctes de l'objet tout aussi valides que celles que le sujet connaît. L'intégration et la coordination de ces points de vue permettent alors d'élaborer de nouvelles formes de résolution de la tâche. Cette décentration a pour effet, du point de vue de l'influence latente, d'activer une forme de pensée divergente (Nemeth, 1987) qui se caractérise par le fait que les cibles se livrent à une réflexion intense sur le problème. Elles prennent plus de faits en considération, examinent le problème selon un plus grand nombre de perspectives et découvrent des solutions qui sans cela seraient passées inaperçues. Ce processus de pensée peut ainsi donner lieu à des réponses innovatrices, plus créatives et originales comme cela sera illustré plus loin à propos d'une tâche de raisonnement inductif.

Il en découle que dans les tâches ambiguës, comme le cas des prises de décision, l'existence d'un point de vue minoritaire aurait pour effet d'empêcher que se développe une "pensée de groupe" que susciterait l'existence d'un point de vue majoritaire et dont Janis (1972) a souligné les effets contreproductifs, pour les décideurs, sur des décisions historiques (cf. Moscovici et Doise, 1992).

dont l'incertitude est ainsi accrue. Ce sont là les éléments d'un conflit d'incompétences, celle de la source et celle du sujet.

Dans les tâches d'opinions, les conflits que crée une source soutenant des avis divergents sont de nature fondamentalement identitaire. Toute divergence avec un intragroupe est conflictuelle: ne pas répondre comme les membres de son groupe revient subjectivement à contribuer à ce que le groupe perde sa cohésion. Lorsque le sujet s'attend à une similitude, en particulier avec la majorité de son intragroupe, et que celle-ci ne se produit pas, il y a conflit normatif. Par ailleurs, l'identification à des membres, en particulier minoritaires, extrêmes ou déviant de l'intragroupe, comporte des connotations négatives menaçantes pour l'image de soi. Toute approche d'autrui remet alors en cause la positivité de l'image de soi. Les éléments dilemmatiques de ce conflit d'identification sont la protection d'une image de soi positive et la pression à maintenir la cohésion ou l'homogénéité intragroupe. Quand une source hors-groupe soutient un point de vue divergent, le conflit prend la forme d'un conflit intergroupe, c'est-à-dire de deux points de vue antagonistes, forçant chaque partie à intensifier la défense de sa propre position. S'instaure ainsi une compétition sociale symbolique entre opinions. On verra quelles activités socio-cognitives structurantes doivent se développer dans ce type de conflit pour que le hors-groupe ait, après une première résistance contre lui, une influence latente positive.

Dans les tâches non impliquantes, il n'existe pas de norme *a priori* qui donne un sens ou un autre à la divergence. Dans ce type de tâches, normalement l'influence est fonction de l'évitement du conflit: on ne maintient pas un comportement ou une décision si ce faisant on génère quelque conflit social ou relationnel. Le degré d'évitement du conflit est cependant fonction de l'importance personnelle que le thème a pour l'individu et du degré d'information dont il dispose (voir le modèle de Petty et Cacioppo, 1986 ou celui de Chaiken, 1987).

#### LA RESOLUTION DES CONFLITS

Dans les tâches objectives, les sources majoritaires génèrent surtout une grande perplexité et une anxiété relationnelle. La plus grande part de l'activité cognitive du sujet consiste à réduire le conflit. En général, cela se traduit par l'adoption manifeste de la réponse de la majorité. Cependant l'individu n'est pas convaincu de cette réponse. Le plus souvent donc, l'influence majoritaire ne se traduit que par de la complaisance. Devant une minorité, si le conflit social est résolu au niveau manifeste par une conformité de soi et donc par le rejet de la réponse de la source, reste encore non résolu le conflit épistémique que toute divergence provoque du fait que le sujet a besoin de jugements totalement consensuels pour avoir la garantie qu'ils sont objectifs et reflètent la réalité externe. Il doit en conséquence recourir à une activité de reconstruction des propriétés de

Figure 1. Synopsis de l'élaboration du conflit

| Type de tâches                               | Tâches objectives           |                           | Tâches d'aptitudes          |                          | Tâches d'opinions   |             |
|--|-----------------------------|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------|-------------|
| <b>Épistémologie des tâches</b>              |                             |                           |                             |                          |                     |             |
| Consensus attendu avec :                     | tous (unanimité)            |                           | autrui compétent            |                          | autrui de référence |             |
| Enjeu des jugements :                        | objectivité                 |                           | aptitudes, capacités        |                          | normativité         |             |
| Statut de la source :                        | majorité                    | minorité                  | compétente                  | incompétente             | intragroupe         | hors-groupe |
| <b>Nature et élaboration des conflits</b>    |                             |                           |                             |                          |                     |             |
| Conflit de base :                            | conflit socio-épistémique   |                           | incertitude                 |                          | conflit identitaire |             |
| Conflit spécifique :                         | relationnel                 | Épistémique               | inexistant                  | d'incompétences          | cf figure 2.        |             |
| Élaboration manifeste :                      | restauration du consensus   | indépendance              | dépendance informationnelle | invalidation             | cf figure 2.        |             |
| Élaboration latente :                        | menace de l'intégrité       | uniformisation de l'objet | pensée convergente          | crainte d'invalidité     | cf figure 2.        |             |
| <b>Résolution plus probable des conflits</b> |                             |                           |                             |                          |                     |             |
| influence directe :                          | suvisme                     | conformité de soi         | imitation                   | distanciation            | cf figure 2.        |             |
| influence indirecte :                        | récupération de l'autonomie | uniformisation            | apathie                     | validation, décentration | cf figure 2.        |             |

La figure 1 ci-contre propose un synopsis des notions les plus centrales du modèle pour ce qui est de l'élaboration du conflit dans les tâches objectives et les tâches d'aptitude. Les notions concernant les élaborations du conflit dans les tâches d'opinions sont résumées à la figure 2. Les tâches non impliquantes ne sont présentées dans aucune de ces figures, puisqu'*a priori* la divergence n'y donne pas lieu à une réelle élaboration du conflit.

Dans les tâches d'opinions, la source intragroupe aboutit à diverses formes d'influence. D'abord, elle peut donner lieu à une forte identification avec ses positions. Une telle processus appelle tout naturellement une conformité avec l'intragroupe. Si l'influence latente constitue une dimension pertinente de l'identification, l'influence manifeste peut donner lieu à une intégration et se généraliser à des contenus proches. Cependant la conformité manifeste peut aussi introduire une "paralyse sociocognitive": le conflit normatif étant résolu par l'adoption de la réponse manifeste, le sujet n'a pas à élaborer davantage le conflit. Un exemple caractéristique de conflit normatif sera donné plus loin à propos de la xénophobie.

Les positions qu'occupent les minorités de l'intragroupe induisent une différenciation due à l'impossibilité d'assumer une identification manifeste avec la source du fait des coûts sociaux symboliques impliqués par des connotations négatives. On aura cependant une influence latente de l'intragroupe supérieure à son influence manifeste lorsqu'est saillant un conflit d'identification, mais que la cible considère la position défendue par la source comme pertinente pour la définition des positions de l'intragroupe (cf. Mugny et Pérez, 1985). Elle mène les cibles à se convaincre de réponses plus extrêmes et préserver, en la reformulant, la cohésion intra-catégorielle. Cependant, quand l'activité est orientée vers la création de sous-divisions intra-catégorielles, elle mobilise toute l'activité sociocognitive et ne laisse pas plus de place à une influence indirecte que directe. Cette indissociation prend place si l'enjeu du conflit se réduit à la protection de l'identité sociale (Mugny et Pérez, 1986).

Lorsque la source est catégorisée comme hors-groupe, les individus résolvent le conflit manifeste en maintenant ou en accentuant la discrimination. Lorsqu'il s'agit d'une majorité hors-groupe, la différenciation catégorielle s'étend au niveau latent où aucune influence n'est donc à attendre. Par contre, deux types d'activités peuvent être à même de produire aussi un changement latent face à une minorité hors-groupe, c'est-à-dire une convergence. D'abord, la manifestation d'une discrimination explicite peut elle-même créer un conflit. On observe fréquemment qu'à propos de thèmes d'actualité la discrimination, manifeste du moins, est une conduite censurée socialement, l'esprit du temps condamnant toute pratique sociale de discrimination lorsque celle-ci n'est pas "justifiée" et en particulier lorsqu'elle concerne des groupes minoritaires ou défavorisés. Ainsi, la résolution discriminatoire sur le plan manifeste du conflit introduit par un hors-groupe peut entraîner l'apparition d'un conflit culturel typique du nouveau racisme (cf. Pérez, Sanchez-Mazas et Mugny, 1983), se traduisant par une influence positive latente.

Une autre activité susceptible d'assurer une conversion face à une minorité hors-groupe est la dissociation. Elle présuppose que le sujet réalise séparément deux activités sociocognitives (Mugny et Pérez, 1986) : celle de comparaison sociale soi/hors-groupe et celle de validation des positions du hors-groupe pour elles-mêmes. La première s'effectue au niveau de l'identité catégorielle. Une fois résolue cette question de la comparaison qui s'effectue au détriment du hors-groupe et en faveur de l'intragroupe, le sujet peut focaliser son attention sur le conflit de normes et donc sur les contenus mêmes des positions du hors-groupe, en l'occurrence sur ses principes organisateurs. C'est alors qu'il peut s'inspirer, certes à un niveau latent, du nouveau normatif de la source en un effet de cryptomnésie sociale (Mugny et Pérez, 1989). L'ensemble des phénomènes dynamiques à l'œuvre dans les tâches d'opinions sont résumés dans la figure 2 ci-contre.

Dans les tâches non impliquantes, l'absence de norme préalable suppose que le sujet n'est pas *a priori* impliqué dans une opinion particulière. Deux soucis le préoccuperaient dès l'apparition d'une divergence: d'abord, éviter le conflit relationnel avec autrui (cf. Mugny, Maggi et al, 1991) et ensuite, valider, si ce faire se peut, une opinion particulière sur la base principalement de caractéristiques périphériques ou d'heuristiques de validité (cf. Cialdini, 1987; Chaiken, 1987; Petty et Cacioppo, 1986).

ILLUSTRATIONS ET APPLICATIONS

La théorie développée jusqu'ici est étayée par un ensemble de démonstrations expérimentales liées à des hypothèses spécifiques. Nous retiendrons, en les résumant, celles qui en l'état apparaissent les plus directement pertinentes pour la question des applications possibles du modèle. Relatives à des tâches d'aptitudes et des tâches d'opinions, elles seront regroupées selon la nature du conflit. Ainsi seront successivement examinés un conflit d'incompétences issu de l'incertitude dans la résolution d'une tâche de raisonnement et de l'invalidation des jugements d'une source discréditée puis un conflit identitaire à propos du tabagisme qui découle de la menace de l'identité, ensuite un conflit normatif impliquant la xénophobie issu de l'écart entre l'expression d'une attitude et la norme d'un groupe de référence et enfin un conflit cognitif culturel relatif au racisme ancré sur l'incompatibilité entre les fonctionnements de la catégorisation sociale et la culpabilisation culturelle de la discrimination d'un hors-groupe.

Un conflit d'incompétences à propos d'un raisonnement inductif

La théorie de l'élaboration du conflit postule à propos des tâches d'aptitudes qu'il convient d'établir une distinction entre la validité d'une réponse et le processus même de validation. La validité d'une réponse renvoie au degré d'adéquation à l'objet (en l'occurrence, la tâche à résoudre) qui lui est conféré

Figure 2. L'élaboration du conflit dans les tâches d'opinions

| Source :                                     | majorité             |                             | minorité                     |  | minorité    |  |
|--|----------------------|-----------------------------|------------------------------|--|-------------|--|
|  | intragroupe          |                             | intragroupe                  |  | hors-groupe |  |
| <b>Nature et élaboration des conflits</b>    |                      |                             |                              |  |             |  |
| Conflit spécifique :                         | normatif             | d'identification            | intergroupe                  | de normes cognitif-culturel                |             |  |
| Élaboration manifeste :                      | dépendance normative | différenciation intragroupe | différenciation catégorielle | discrimination                             |             |  |
| Élaboration latente :                        | cohésion             | indissociation              | nulle                        | dissociation, remords de la discrimination |             |  |
| <b>Résolution plus probable des conflits</b> |                      |                             |                              |  |             |  |
| Influence directe :                          | conformité           | nulle                       | nulle                        | nulle                                      |             |  |
| Influence latente :                          | paralytic            | nulle                       | nulle                        | conversion                                 |             |  |

par simple association à une caractéristique pertinente de la source. Le processus de validation se réfère aux opérations sociocognitives que le sujet entreprend pour examiner, d'une part, l'adéquation ou l'inadéquation entre ses jugements propres et ceux de la source et, d'autre part, les propriétés de l'objet en vue de formuler le jugement le plus compétent ou correct possible. Les sources perçues comme compétentes exercent leur influence par le fait que leur expertise confère de la validité à leurs réponses. Au contraire, une source sans plus d'expertise que le sujet ne le renseigne pas quant à la validité intrinsèque de ses réponses, entretenant l'incertitude et la crainte d'invalidité. La divergence est alors élaborée comme un conflit d'incompétences dont l'issue exige une décentration du point de vue propre (Huguet, Mugny et Perez, 1991-92) et un mode de pensée divergent de ceux d'autrui (Nemeth, 1987).

Ces hypothèses générales ont été étudiées à propos de tâches cognitives de résolution de problèmes comme la tâche de raisonnement inductif 2-4-6 de Wason. Les sujets doivent deviner quelle est la règle de composition qui sous-tend cette suite de nombres et peuvent proposer d'autres triplets pour la tester. Dans cette tâche, en réalité difficile même pour des universitaires, les sujets choisissent des règles trop spécifiques comme: "des nombres qui augmentent par sauts de deux" alors que la règle à découvrir est plus générale, par exemple: "n'importe quel triplet de nombres croissants". De plus, pour tester leur hypothèse ils cèdent le plus souvent au biais de confirmation en proposant un triplet compatible avec leur hypothèse, par exemple: 3-5-7. Ils reçoivent donc un feedback positif et croient avoir découvert la règle alors que ce n'est pas le cas puisque l'exemple proposé est aussi compatible avec

la règle plus générale. Ils ne peuvent se rendre compte que s'ils avancent un exemple infirmatoire en proposant par exemple le triplet: 7-5-3 dont la compatibilité leur permet de découvrir que la règle doit être plus générale. En insérant cette tâche dans le cadre de l'influence sociale, on étudie donc comment "corriger" des "biais" sociocognitifs qui entâchent souvent nos raisonnements et partant nos conclusions.

Dans une série d'expériences réalisées avec une tâche de ce type, on donne en plus aux sujets une information sur la règle proposée par une source soit de statut supérieur (la majorité des gens prétendument interrogés, un expert, etc.), soit de statut inférieur (une minorité de gens, un apprenti, etc.). On leur donne donc une information "sociale" relative à une réponse divergente. Mais que vont-ils en faire ?

Les résultats convergent quant aux effets de ces deux types de sources (cf. Butera, Legrenzi, Mugny et Pérez, 1991-92). Face à une source de statut supérieur, les sujets reprennent telle quelle sa règle ou en proposent une autre plus spécifique qui la contient cependant. Par ailleurs, la confirmation est la stratégie de contrôle qui est massivement utilisée. Prédomine donc un fonctionnement sociocognitif convergent. On imite la source supposée compétente et, si on propose une autre règle, on le fait à partir de celle qu'elle avance, en la "bricolant", sans innover. Les sujets sont d'ailleurs amenés à se représenter la tâche de manière particulière en pensant qu'une seule et unique réponse possible est correcte et qu'une majorité et surtout un expert sont censés approcher davantage cette réponse. Imiter la source revient donc à résoudre, sans grand effort cognitif, la tâche de la manière la plus probablement correcte. On est là en présence du paradoxe de l'expert: à donner la réponse probablement la plus compétente (la source n'est-elle pas experte ?), les sujets pensent éviter de courir un trop grand risque de se tromper alors que, s'arrêtant de ce fait de raisonner, ils deviennent en réalité moins compétents qu'ils ne pourraient l'être.

Il en va tout autrement des sujets soumis à l'influence d'une source minoritaire ou peu experte. Ils se refusent à l'imiter, produisent davantage de règles nouvelles et pratiquent davantage l'infirmité, ce qui dans ce type de tâches augmente de fait la probabilité de découvrir la solution du problème. Ces effets récurrents sont dus à deux mécanismes concurrents (cf. Butera, Legrenzi et Mugny, 1993). Le premier est que les sujets se représentent davantage la tâche comme permettant non pas une seule mais plusieurs solutions correctes, ce qui a pour effet de permettre la recherche de règles nouvelles. Le second est que le sujet confronté aux réponses d'une source non experte se retrouve dans un conflit d'incompétences: il se distancie de la source qu'il juge inexperte mais se sent lui-même tout aussi peu expert, ce qui le motive à examiner davantage les propriétés de la tâche et à se décentrer des solutions toutes faites (les "biais") que sinon il applique spontanément. En bref, l'inexpertise de la source peut amener le sujet à profiter de sa propre inexpertise pour élever son niveau de compétence. On a là un premier exemple de comment on pourrait tirer profit, en situation pédagogique ou dans le cadre de prises de décisions notamment, de l'élaboration sociocognitive de la divergence des jugements.

### La menace de l'identité

Le thème du tabagisme présente un certain nombre de caractéristiques spécifiques qui orientent les processus d'influence sociale susceptibles d'y intervenir. D'abord, les fumeurs constituent de plus en plus une minorité sinon numérique, du moins traitée comme telle dans la société où se développe rapidement et de façon souvent contraignante un esprit du temps défavorable au tabac. En réponse, le fumeur développe des mécanismes défensifs de son comportement. Ensuite, il se trouve que le fumeur connaît, voire accepte l'argumentation anti-tabac. En cela, on peut considérer que ses croyances sont modifiées et que son problème est celui de les traduire en acte. Une hypothèse générale est à ce propos que le fumeur a appris le discours contre le tabac mais qu'il ne l'a pas élaboré comme sien, qu'il ne se l'est pas approprié, de sorte qu'il ne peut affecter son comportement. Or, il est peu probable que le fumeur cesse de fumer dès lors qu'il n'a pas l'intention de le faire. Changer cette attitude est alors un pré-requis pour modifier le comportement consommatoire lui-même.

Dans les termes de la théorie présentée ici, une des raisons de cette résistance est liée au type de sources associées à l'argumentation anti-tabac. Le problème majeur du fumeur ne serait pas tant celui de vaincre la dépendance psychophysiologique que celui de ne pas tomber dans une "dépendance psychosociale" et en particulier de ne pas donner l'image de quelqu'un qui a été influencé sur un choix personnel. Le changement est en soi conflictuel du fait du changement identitaire qu'il implique. Le conflit peut cependant aussi agir à titre de mécanisme du changement: l'élaboration constructive de ce conflit serait cependant en relation inverse à la menace que la source d'influence représente pour l'identité du fumeur. Le fondement de cette hypothèse réside dans ce qu'en réalité la divergence entre une source anti-tabac et le fumeur ne se caractérise pas par une différence de contenu, le fumeur acceptant en grande partie l'argumentation adverse, mais dans les deux identités que le débat symbolise et rend plus ou moins saillantes: celle du fumeur et celle du non-fumeur. Devant une source de haut statut psychosocial, le fumeur apparaît comme plus dépendant que devant une source de bas statut et la menace de l'identité est donc plus forte. L'élaboration et la résolution du conflit sont ainsi configurées par le fait que le changement est explicitement induit, qu'il est visible publiquement et qu'il est le point de mire de la société. Une autre hypothèse qui découle de notre théorie est que le conflit induit ne se traduira par aucune influence dès lors que la divergence est élaborée comme un conflit intergroupe, en l'occurrence entre les fumeurs et les non fumeurs.

Dans un programme de recherches, on a étudié ces dynamiques en confrontant des fumeurs à une prise de position anti-tabac attribuée à une source experte (des professeurs en économie politique) ou non experte, en manipulant des variables qui ont trait à la menace de l'identité. La mesure principale est constituée par le changement de l'intention d'arrêter de fumer captée avant et après la lecture du plaidoyer persuasif. Il apparaît de manière systématique

d'un groupe d'appartenance. En fin de compte, la société aussi peut se montrer ouverte et xénophile et induire une pression implicite ou explicite à accepter l'étranger. Il convient cependant de distinguer le niveau de changement. Comme les individus tendent à approuver ceux à qui ils sont similaires, auxquels ils s'identifient ou dont ils dépendent, ils se rapprochent souvent au niveau manifeste des positions d'une source intragroupe et paraissent donc l'approuver. Cette dynamique même peut donc déboucher sur l'effet de paralyse intragroupe: la cohésion étant établie par le suiviisme "public" manifeste, il n'y a plus de conflit intragroupe et pas d'élaboration ultérieure.

Le "vrai" changement d'attitude, celui qui est intériorisé et dont l'expression est alors indépendante des pressions du groupe ou de la société, requiert donc davantage que la simple exposition aux positions de l'intragroupe. Les sujets xénophobes étudiés dans une série d'expériences changent en effet "réellement" lorsque la conscience d'agir ou de penser à l'encontre de la source les place en situation de déviance. On peut tirer en effet deux grandes conclusions d'une série d'expériences à ce sujet (cf. Sanchez-Mazas, Pérez, Navarro, Mugny et Jovanovic, 1993). D'abord, il apparaît certes que l'attitude privée des sujets ne change que s'ils sont exposés à un point de vue représentatif de leur groupe (en l'occurrence "des jeunes suivant le même type de formation") xénophile; si celui-ci apparaît être xénophobe, les sujets voient simplement leur attitude anti-étrangers renforcée par le support qu'ils reçoivent. Cependant, l'exposition à une position xénophile ne suffit pas. On peut en effet observer que les sujets xénophobes sont prêts à suivre un principe xénophile s'ils sont informés que leur groupe est xénophile. Mais ce n'est qu'apparement: ils paraissent alors discriminer moins mais en réalité ils ne changent pas d'attitude. L'explication est la suivante: se voyant en contradiction avec la norme majoritaire, ils évitent de se montrer explicitement xénophobes. Ce faisant, leur comportement rétablit l'uniformité intragroupe et leur propre conformité à la norme. Le conflit étant résolu de manière manifeste, aucune élaboration ultérieure de l'attitude n'est nécessaire. Il s'agit bien là d'un effet paradoxal de l'intragroupe puisque la conformité même agit contre le changement. Une conclusion est ici que le changement d'attitude n'est pas lié à l'homogénéité intragroupe mais, comme on va le voir, à la divergence et au conflit dans l'intragroupe.

Au contraire en effet, on observe un changement d'attitude privée (c'est-à-dire lorsque la pression de l'intragroupe est supprimée) alors même que d'abord on amène les sujets à se comporter de manière xénophobe, en l'occurrence, en proposant une répartition de ressources systématiquement favorable aux gens de même nationalité et ce au détriment des étrangers. Le changement d'attitude privée n'apparaît en effet que lorsque le sujet prend connaissance après coup de la norme xénophile de l'intragroupe. Le sujet se découvre alors manifestement anti-normé et déviant de la norme collective. Il ne peut nier son comportement et le rétablissement de l'homogénéité de l'attitude dans le groupe ne peut se faire sinon au prix du changement de l'attitude nouvelle, cette fois intériorisée et non pas simplement "suivie". C'est l'élaboration personnalisée du conflit normatif qui induit donc le changement d'attitude.

que les sujets changent leur intention face à une source experte uniquement lorsqu'ils ont pu d'abord résoudre cette menace de l'identité. Ainsi, le changement est plus important quand on ne les centre pas sur leur identité de fumeurs plutôt que quand on les rend conscients, quand ils peuvent fumer durant l'expérience plutôt que quand on le leur interdit, quand ils écrivent des arguments en faveur du tabac plutôt que contre ou quand ils peuvent contre-argumenter la position adverse et qu'ils pensent réussir à convaincre des anti-fumeurs (cf. Falomir, Mugny et Pérez, 1993). Dès lors qu'une contrainte est introduite, ces mêmes sources de statut supérieur perdent leur influence. Il se trouve que ces contraintes semblent écologiquement faire partie intégrante des régulations sociales associées à la position anti-tabac, ce qui contribuerait à affaiblir la portée persuasive de ses tentatives d'influence.

Or, il s'agit bien là des conséquences d'un conflit élaboré face à des sources de haut statut à un niveau intergroupe et perçu comme une atteinte à l'identité puisque les dynamiques observées avec une source non-experte présentent une configuration inverse: le changement est d'autant plus marqué que le conflit est intense. Mais il est vrai que de telles sources menacent moins l'autonomie et donc l'identité personnelle des fumeurs et les centrent directement sur la question qui leur fait problème: s'arrêter de fumer. Ils ne transforment pas la divergence en "réactance psychologique" (cf. Doise, Deschamps et Mugny, 1991, pp. 185-190) et partant, influent en proportion directe du conflit intérieur induit. C'est là un aspect que les campagnes anti-tabac, de toute évidence, ne prennent pas en ligne de compte.

### Le conflit normatif

Les recherches dans le domaine des rapports entre groupes ont montré que juger intragroupe et hors-groupe selon une modalité plus compétitive (interdépendance négative des jugements) où ce que gagne l'un signifie une perte pour l'autre) accentue les biais de favoritisme intragroupe et de discrimination du hors-groupe qui, dans un contexte de jugements indépendants, ne paraissent plus aussi incontrôlables. Cependant l'attitude préalable des sujets détermine l'impact des modalités de jugement: les sujets ayant des positions tranchées y demeurent insensibles (cf. Roux, Sanchez-Mazas, Mugny et Pérez, 1993). En particulier, les plus xénophobes se montrent xénophobes indépendamment des différents contextes d'expression des jugements intergroupes contrairement aux sujets déjà quelque peu acquis à une attitude non xénophobe à défaut d'être franchement xénophiles. Si les contextes des jugements peuvent moduler l'expression de l'attitude, ils paraissent ne pas la changer.

Ces biais se reflétant dans des opinions et des attitudes fondées sur des normes sociales particulières, notre théorie les aborde du point de vue du changement de l'attitude. Or celui-ci relève de conflits normatifs induits par une source divergente. C'est le cas lorsque les cibles, en l'occurrence des individus tendanciellement xénophobes, sont confrontées à la norme xénophile

### Le conflit cognitif-culturel

Dans l'attitude raciste, la résistance au changement résulte de l'absence d'élaboration du conflit due à la fausse conscience que les individus ont de ne pas être racistes. Les recherches effectuées à propos du racisme anti-Gitans en Espagne reposent sur une double démonstration (Pérez, Mugny, Llavata et Fierres, 1993). D'une part, les individus tendent à afficher une attitude manifeste anti-raciste en évitant d'attribuer des caractéristiques négatives aux Gitans mais expriment une attitude latente davantage raciste. D'autre part, on a observé un changement de l'attitude latente lorsque l'on force les sujets à pratiquer le racisme en les faisant décrire les Gitans en termes négatifs. Pour les sortir de ce racisme latent, il faut donc amener les individus à prendre conscience de la nature réelle de leurs conduites.

Les recherches réalisées différencient les individus plus ou moins discriminateurs, les cibles de ces comportements (par exemple, en variant le statut de la minorité ethnique), la nature (par exemple, majoritaire ou minoritaire) du groupe de référence (intragroupe ou hors-groupe) et sa norme (raciste ou antiraciste). Les conclusions générales montrent que le stéréotype n'est pas corrélé avec les attitudes racistes manifestes mais bien avec le racisme latent. Les sujets plus discriminateurs changent leurs attitudes racistes latentes lorsque leur fonctionnement catégoriel, qui les amène à favoriser leur propre groupe ethnique, est cependant contredit par l'antiracisme explicité par leur groupe de référence (conflit cognitif-culturel). Les sujets moins discriminateurs au niveau manifeste changent leurs attitudes racistes latentes dans la direction de l'anti-racisme lorsqu'ils pensent que leur propre groupe ethnique est raciste. A chaque fois, on observe donc un changement lorsque l'on prend conscience soit que l'on est soi-même raciste, soit que son propre groupe ethnique l'est. Dans la mesure où être raciste n'est plus valorisé dans la société, le conflit qu'engendre une telle prise de conscience apparaît le seul à même de modifier plus avant les attitudes racistes non conscientes.

### QUELLE STRATEGIE POUR INFLUENCER ?

La question de l'influence sociale est, comme on l'aura compris, fort complexe. Une application cohérente suppose une théorie qui soit cohérente et qui soit à la mesure de cette complexité. On a vu qu'elle doit tenir compte de la nature des sources qui interviennent, de la nature de l'attitude dont on vise le changement et du conflit spécifique qui est impliqué. La théorie de l'élaboration du conflit constitue une première conceptualisation qui permet réellement d'orienter les stratégies d'influence sur la base de notions théoriques intégrées. Les applications sur le terrain la valideront-elle ? Mais surtout, la société et les groupes peuvent-ils s'engager dans des stratégies de persuasion qui peuvent en apparence choquer sinon contredire leurs aspirations comme il en va de nos études sur le racisme et la xénophobie ?

Le doute provient d'une série d'études menées sur les stratégies d'influence (cf. Maggi, Mugny et Pérez, 1993). Elles consistent à demander à des sujets de choisir des arguments xénophiles ou xénophobes pour convaincre des gens ayant une attitude xénophobe ou xénophile. Or il apparaît que les sujets, de manière largement indépendante de leur propre attitude, tendent à préférer des arguments plutôt moins que plus conflictuels. Même si l'on est aussi parvenu à engager ces sujets dans une stratégie d'avantage conflictuelle (Mugny, Maggi, Léoni, Gianninazzi, Butera et Perez, 1991), il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'expliquer cette tendance. Deux raisons au moins peuvent être invoquées. La première est que le conflit serait culturellement conçu comme "mauvais" et donc à éviter. La seconde est que prédominerait une croyance selon laquelle on obtient davantage d'influence sur autrui en n'étant pas conflictuel. Une série d'études (Maggi *et al.*, 1993) montre en effet que si les arguments sont explicitement présentés comme efficaces, les sujets les utilisent davantage indépendamment du fait qu'ils sont plus ou moins conflictuels.

En fin de compte, ces résultats ne font qu'indiquer une raison très générale pour laquelle le conflit serait l'instrument le plus efficace pour l'intervention : être conflictuel implique aussi être déviant, ce qui implique que les interventions conflictuelles vont plus attirer l'attention. On y réfléchit davantage et on augmente l'activité inférentielle qui permet de comprendre leur sens. En somme, le conflit déclenche les activités sociocognitives qui intensifient la communication sociale. N'y a-t-il pas là une autre raison pour que les influenceurs en prennent acte ?

### NOTE

1 - Les recherches rapportées ont été réalisées avec l'aide du Fonds National de la Recherche Scientifique (Suisse), de la Direction General de Investigacion Científica y Técnica (Espagne), et du Centre National de la Recherche Scientifique (France).