

L'élaboration du conflit

Les significations du conflit dans l'influence sociale

psychologues sociaux de Genève et de Valencia, Antonio Pérez, Gabriel Mugny, Jenny Maggi, Juan Falomir et Fabrizio Butera, proposent une théorie théorique fondée sur la signification des conflits dans les situations d'influence sociale.

Les sources d'influences sociales peuvent être directes ou indirectes, qui changent nos opinions, attitudes, comportements, perceptions ou raisonnements (cf. Beauvois et al., 1995). Classiquement, on a considéré que seuls les messages des experts, les intragroupes, les sources disposant de ressources particulières, ont une influence majeure sur l'influence minoritaire, initiée par Moscovici, ont amené à considérer les sources minoritaires, peu crédules ou hors-groupes ont aussi une influence moins visible, à un niveau latent. En fait, toute source exerce une influence, mais de façon et de mécanismes distincts, avec des effets directs et indirects divers (cf. BSP, 1990, no 8). La source contredit quel type de jugement non seulement une cible de la création du conflit, mais aussi du degré et du niveau de l'influence qu'on obtiendra. Le modèle Tableau synoptique, croisant les sources et type de tâches sur lesquelles l'influence, propose une conceptualisation des conflits qui émergent des différences de réponse entre une source et une cible. Pour chaque cas de figure, on interroge sur les significations manifestes du conflit, mais aussi sur ses implications sociales, un conflit pouvant en cacher un autre, la résolution d'un conflit pouvant en induire un nouveau. Il prédit les effets d'influence directe et latente les plus probables selon la nature sociocognitive particulière induite par la nature spécifique du conflit.

Présentation des tâches et préconstruits épistémologiques

La théorie de l'élaboration du conflit (TEC) distingue trois catégories de tâches qui fonctionnent comme telles dans l'épistémologie sociale commune, c'est-à-dire dans les conceptions courantes que l'on a pour fonder le sens d'un jugement ou d'un comportement social. Le conflit induit par une source qui

soutient un jugement divergent de celui du sujet cible prend sa signification en fonction des préconstruits spécifiques à chaque tâche:

a) dans les tâches objectives non ambiguës (p.ex. évidence perceptive, information connue, tâche logique simple), le sujet a la certitude qu'il connaît la réponse correcte. Il s'attend à rencontrer l'unanimité, et ne conçoit pas que des différences de jugements puissent dériver de quelque division sociale, un préconstruit commun étant l'accès perceptuel direct à l'objet (les couleurs existent dans l'objet, etc.), définissable par son unicité. Compte le consensus en soi, pas la question de savoir avec qui l'on s'accorde: le consensus est recherché pour l'uniformité des jugements qu'appelle le préconstruit épistémologique qu'on a de cet objet. Et toute divergence met en jeu l'objectivité des réponses propres. L'unanimité des réponses étant attendue, le nombre d'individus qui divergent est central, le type de sources le plus significatif étant la majorité ou la minorité.

b) dans les tâches d'aptitudes (p.ex. perception ambiguë, information inconnue, résolution de problème), la cible d'influence sait qu'existe une réponse correcte déterminable, mais ignore de laquelle il s'agit précisément. En soi l'absence d'accord entre individus ne rompt aucune expectation: la divergence fait partie du possible, du sociale-

ment et cognitivement logique. Le sujet sait qu'il existe une réponse correcte (ou au moins meilleure que d'autres) et sa préoccupation est de la découvrir. Dans ce type de tâches, on étudie en réalité l'influence sociale dans des contextes qui symbolisent une épreuve d'aptitude, un test de capacités où les sujets tiennent à donner une image de soi positive ou à améliorer leurs capacités de jugement. Étant donné une certaine incapacité individuelle, la recherche du consensus social opérerait comme «prothèse». Pour ces raisons comptent principalement les qualités de ceux avec qui l'on s'accorde, en particulier leur qualité d'expert. Prédominera principalement le fait que la source soit compétente ou incompétente.

c) dans les tâches d'opinion (p.ex. attitudes, valeurs), les sujets n'attendent pas une réponse unique, seule correcte. Bien au contraire, il est attendu qu'existe une variété ou pluralité de positions particulières, en correspondance directe avec des différenciations socialement pertinentes. Le degré de validation subjective des opinions ne dépend alors pas tant du taux de consensus général qui pourrait être atteint, qu'avec qui on se mettra d'accord, et avec qui on sera en désaccord. Dans ces tâches est en jeu la normativité des réponses, devant être conformes aux attentes de ceux dont on est similaire ou auxquels on s'identifie, en bref des autres de référence. L'identité sociale des sujets étant en jeu, c'est principalement la catégorisation de la source qui compte, selon donc qu'elle est intragroupe ou hors-groupe.

Un principe très général de la TEC est que lorsqu'augmente une pression relationnelle quelconque à exprimer davantage une approbation avec une source, l'influence directe (ou manifeste) tendra à augmenter,

Pourquoi évite-t-on le conflit?

Des études sur les comportements de prosélytisme ont examiné dans quelle mesure les individus ont recours au conflit dans leurs stratégies persuasives. Par exemple, on demandait à des sujets de choisir des arguments xénophiles ou xénophobes plus ou moins conflictuels pour convaincre des gens ayant une attitude xénophile ou xénophobe. Il est apparu que l'on tend à préférer des arguments moins conflictuels. Comment expliquer cette tendance, observable également «sur le terrain»? Trois motivations peuvent être invoquées. La première est que le conflit serait culturellement conçu comme «mauvais», et donc à éviter.

La seconde est qu'une stratégie conflictuelle serait socialement trop coûteuse, puisqu'elle intensifie la tension relationnelle entre la source et la cible d'influence. Finalement, prédominerait une croyance selon laquelle le conflit ne serait pas une stratégie efficace pour changer l'opinion ou le comportement d'autrui. En effet, si les arguments sont explicitement présentés comme efficaces, les sujets les utilisent davantage, indépendamment du fait qu'ils sont plus ou moins conflictuels. Reste que les individus, les groupes ou les sociétés ne disposent pas nécessairement d'une théorie adéquate des processus de changement.

ils tendra aussi à empêcher une influence directe (ou latente). Il s'agit cependant là de tendances générales, et nous allons voir comment elles fluctuent selon les tâches spécifiques.

Les tâches objectives ...

Dans les tâches objectives non ambiguës, toute divergence produit perplexité et anxiété. La perplexité provient du choc de la confiance que la cible porte à ses propres jugements, et de la confiance que la source prime dans les siens propres. Le conflit de ce type est d'ordre socio-épistémique: ce qu'on attend de la source ne coïncide pas avec ce que le sujet sait et attend que l'on réponde. Pendant, le conflit est aussi vécu au niveau du rapport social même avec la source. Avant ce conflit, le sujet peut opter pour maintenir sa réponse de manière indépendante de celle de la source.

Le statut majoritaire de la source activerait chez le sujet de l'anxiété, une peur du ridicule, de la déviance propre, de la désapprobation ou du rejet, en bref ce que l'on voudrait de considérer comme un conflit relationnel. Il s'agit pour le sujet d'éviter de maintenir un jugement déviant et d'assurer la restauration du consensus manifeste. En règle générale, cela se traduit par le suivisme manifeste de la réponse de la majorité.

En découlerait cependant une menace de délégitimité de l'image de soi, l'indépendance des jugements ou la récupération de l'autonomie ne pouvant cependant s'exprimer que symboliquement, à un niveau latent ou préconscient. En outre, l'individu n'est pas convaincu de la réponse majoritaire, et aucune influence indirecte n'est alors à attendre, ce qui se traduit en réalité par un retour au jugement personnel antérieur, c'est-à-dire à la récupération de l'autonomie de jugement. Le statut majoritaire de la source n'est donc, l'influence majoritaire ne se traduit que par de la complaisance dans ce type de tâches.

Du fait de son statut, il est improbable qu'une minorité induise un tel conflit relationnel, puisqu'elle exerce une pression insuffisante à produire un suivisme manifeste. Le sujet serait surtout interpellé par le fait que l'uniformité totale n'existe pas, ce qui remet en cause le fondement ultime de ses préconstruits, dans une tâche où l'unanimité est constitutive de l'objet. Le conflit ne serait plus relationnel, mais de nature épistémique.

L'indépendance manifeste se doublerait alors de la recherche latente de l'unicité de l'objet. En effet, si le conflit est résolu au niveau manifeste par une conformité de soi, et donc le rejet de sa réponse, reste encore non résolu le conflit épistémique: le sujet a besoin de jugements totalement consensuels pour avoir la garantie qu'ils sont objectifs, reflétant la réalité externe. Il doit en conséquence recourir à une activité de reconstruction des propriétés de l'objet, modifiant de quelque manière la perception latente des objets, avec pour visée l'uniformisation de l'objet, qui intègre cette fois le point de vue minoritaire. Cette activité d'objectivation assure que la représentation mentale de l'objet corresponde aux impératifs épistémologiques que l'individu ressent face à cette sorte de tâches. Le changement repose ici sur une dynamique représentationnelle liée à l'unicité de l'objet comme nécessité épistémique.

...aux tâches d'aptitudes...

Le conflit expérimenté dans les tâches d'aptitudes est d'une nature toute différente. Le point de vue divergent d'une source prend son sens de l'incertitude (conflit de base dans ces tâches) que le sujet ressent même lorsqu'il aborde tout seul la tâche. Cette incertitude initiale présuppose chez la cible le sentiment de sa propre incompétence dans la résolution de la tâche.

Devant les sources perçues comme compétentes, la tendance du sujet serait à la convergence. Le conflit est quasi inexistant, puis-

que la réponse de la source constitue un apport d'information au sujet en état de dépendance informationnelle, en lui servant de prothèse à son inaptitude à juger. Une source crédible donnerait donc généralement lieu à une ample influence manifeste: 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 élevée, son imitation solutionne du même coup son incertitude.

L'existence d'une influence latente dépend de l'activité cognitive que le sujet est amené à développer. L'élaboration éventuelle de pensées ou de raisonnements qui aillent au-delà de la position de la source étant guidée par une forme de pensée convergente, on peut à l'occasion s'attendre à un transfert à des tâches voisines, si le sujet a une capacité et une motivation suffisantes à bien fonder ses jugements. En principe cependant, elle ne susciterait aucune activité sociocognitive particulière, en un effet d'apathie sociocognitive.

Etant donné leur manque de compétence reconnue, il ne faut pas s'attendre à ce que les sources non-crédibles obtiennent une influence manifeste notable. Si la distanciation est donc ici de règle, le sujet s'engagerait cependant dans un processus constructiviste 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. Plusieurs raisons concourent à cela, ayant à voir avec la tendance à l'invalidation de la réponse d'une source probablement erronée dont l'adoption révélerait son inaptitude à juger. Cependant, la cible peut alors sentir une double crainte d'invalidité: crainte de tomber dans l'erreur en cas d'adoption d'une réponse jouissant de peu de garanties sociales, mais aussi crainte d'écarter sa réponse sans l'avoir préalablement invalidée, c'est-à-dire d'avoir attesté sociocognitivement de son inadéquation, dans l'éventualité

Tableau synoptique de l'élaboration des conflits

Tâche:	objective non ambiguë		d'aptitudes		d'opinions			
	majorité	minorité	compétente	incompétente	majorité intragroupe	minorité intragroupe	majorité hors-groupe	minorité hors-groupe
Caractéristique pertinente de la source:	relationnel	épistémique	presque inexistant	d'incompétence	normatif	d'identification	intergroupe	normes; cognitif culturel
Elaboration manifeste:	restauration du consensus	indépendance	dépendance	invalidation normative	dépendance intragroupe	différenciation catégorielle	différenciation	discrimination
Elaboration latente:	menace de l'intégrité	uniformisation de l'objet	informationnelle pensée convergente	crainte d'invalidité	cohésion	indissociation	nulle	dissociation; remords de la discrimination
Influence directe:	suivisme	conformité de soi	imitation	distanciation	conformité	nulle	nulle	nulle
Influence indirecte:	récupération de l'autonomie	uniformisation	apathie	validation; décentration	paralyse	nulle	nulle	conversion

se révélerait néanmoins plus adéquate réponse propre du sujet. Nous pourrions dire qu'il s'agit d'un conflit d'incompétence, celle de la source et celle du sujet, engageant paradoxalement celui-ci dans une tentative de validation.

Les fondements de la validation résident dans le degré d'indépendance de jugement de la source: souvent une source de faible crédibilité (p.ex. une minorité) est perçue comme ayant pour unique motivation la victoire propre de considérer l'objet, ce qui pour conséquence d'induire une accélération de la décentration, qui dans son essence réside en ce que le sujet se met à admettre sa position indépendante dont jouit la source signifie qu'elle adopte une perspective propre. La décentration comme processus général implique que la cible admette que d'autres perspectives peuvent apparaître des propriétés distinctes de l'objet aussi valides que celles que le sujet connaît. L'intégration et la coordination de ces deux points de vue permet alors d'élaborer de nouvelles formes de résolution de la tâche. Cette décentration a pour effet, du point de vue de l'influence indirecte, d'acquiescer une forme de pensée divergente, qui se caractérise par le fait que les cibles font l'effort plus que de convaincre en privé, justesse des positions minoritaires, se traduit à une réflexion intense sur le problème. Elles prennent plus de faits en considération, examinent le problème selon un grand nombre de perspectives, et défont des solutions qui sans cela, seraient restées inaperçues. Ce processus de pensée ainsi donner lieu à des réponses innovantes, plus créatives et originales.

et aux tâches opinions

En tant que ces tâches, les conflits que crée une divergence soutenant des avis divergents sont de nature fondamentalement identitaire.

Une telle divergence perçue avec un intragroupe pertinent est conflictuelle: ne pas répondre comme les autres membres de son groupe revient subjectivement à contribuer à ce que le groupe perde sa cohésion et sa réponse sa prototypicité, c'est-à-dire un caractère définitionnel de l'appartenance au groupe, et place le sujet en état de dépendance normative. Lorsque le sujet s'attache à une similitude, en particulier avec la majorité de son intragroupe, et que celle-ci ne produit pas, on parlera de conflit normatif. Selon l'activité induite, on peut prédire différents patrons d'influence. D'abord, elle peut donner lieu à une intensification du processus d'auto-catégorisation et une plus forte identification avec ses positions, par conformation à une réponse considérée comme définitive (ou majoritaire) dans l'intragroupe. Ce processus appelle tout naturellement une influence directe positive de la source. Inversement, autant que l'influence privée ou indirecte constitue une dimension pertinente et saillante de l'identification avec la catégorie

propre, l'influence manifeste pourra même donner lieu à une intériorisation, c'est-à-dire se généraliser à des contenus proches. Souvent cependant la conformité manifeste aurait pour effet – pervers du point de vue de l'intragroupe – d'introduire une paralysie sociocognitive se traduisant par une absence d'influence lorsque l'auto-catégorisation est moins saillante, comme c'est le cas sur le plan latent. En effet, le conflit normatif étant résolu par l'adoption de la réponse manifeste, le sujet n'aurait pas à élaborer davantage le conflit.

L'identification à des membres, en particulier minoritaires, extrêmes ou déviants de l'intragroupe, comporte des connotations négatives menaçantes pour l'image de soi. Toute approche d'autrui signifiant l'auto-attribution de caractéristiques remet en cause le principe de positivité de l'image de soi. On parlera dans ce cas de conflit d'identification, dont les éléments dilemmatiques sont la protection d'une image de soi positive, versus la pression à maintenir la cohésion ou l'homogénéité intragroupe. Les positions déviantes dans l'intragroupe induisent ainsi une dissimulation exprimant 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 avec la source, mais que la cible considère la position défendue par la source comme pertinente pour la définition des positions prototypiques de l'intragroupe. Elle peut en effet mener les cibles à se convaincre de réponses plus extrêmes de la catégorie propre pour préserver en la reformulant l'homogénéité intracatégorielle. Cependant, quand l'activité est toute entière orientée vers la différenciation intragroupe, la création de sous-divisions intracatégorielles, elle mobiliserait toute l'activité sociocognitive du sujet, et ne laisserait pas plus de place à une influence indirecte que directe. Une

telle indissociation prend place quand l'enjeu du conflit se réduit à la protection de l'identité sociale.

Face à un hors-groupe, les individus résoudraient le conflit manifeste simplement en maintenant ou en accentuant la discrimination du hors-groupe dont celui-ci pâtirait du simple fait d'être catégorisé comme hors-groupe. Quand la source soutient un point de vue divergent et a un caractère majoritaire dans un hors-groupe, le conflit prendrait 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, et par exemple à trouver de nouveaux arguments pour la renforcer. C'est-à-dire que s'instaure une compétition sociale symbolique entre opinions, selon la logique de la différenciation catégorielle.

Plusieurs activités sociocognitives structurantes (la dissociation ou le conflit culturel) peuvent se développer face à une minorité hors-groupe, de telle manière qu'après une première résistance contre elle, ou une discrimination, une influence latente positive (une conversion) peut apparaître.

D'abord, la manifestation d'une conduite de discrimination explicite peut elle-même créer un conflit. On observe fréquemment aujourd'hui qu'à propos de maints 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». Ainsi, la résolution discriminatoire sur le plan manifeste du conflit introduit par un hors-groupe peut entraîner l'apparition d'un conflit cognitif-culturel (typique du racisme moderne ou symbolique; cf. Psychoscope, 1993, no 2), se traduisant par une influence positive latente, induite par le remords de la discrimination.

La seconde activité susceptible d'assurer une conversion face à une source hors-groupe est celle de dissociation. Celle-ci présuppose que le sujet réalise séparément

La gestion du conflit: les processus de changement et de résistance

Lorsqu'une attitude est importante pour un individu, toute tentative de la changer est pensée produire un conflit, et activer des résistances au changement. Comprendre les situations d'influence comme une négociation du conflit entre la source et la cible permet d'intégrer les résistances au changement dans les processus de résolution du conflit, et donc dans les processus mêmes de changement. Des études sur le tabagisme visant à changer l'intention diabolique de fumer chez des fumeurs ont examiné ces questions. D'un côté, devant une source de haut statut (p.ex. un expert) qui défend un message anti-tabac, le conflit est fondé plutôt sur des aspects de la relation entre cible et source (conflit relationnel). La supériorité du point de vue de la source motiverait la cible à se défendre

(résistance défensive), esquivant le conflit et bloquant le processus de changement. Celui-ci n'est possible qu'en cas de réduction des résistances, permettant que le conflit soit résolu positivement pour l'identité de la cible. D'un autre côté, devant une source de bas statut, le conflit est fondé davantage sur des aspects de la validité de l'attitude mise en question (conflit sociocognitif). L'infériorité du point de vue de la source motiverait la cible à s'ouvrir tout en déniai le point de vue de la source (résistance assertive), affrontant ainsi le conflit, ce qui facilite le processus de changement. Celui-ci dépend paradoxalement de l'intensification des résistances qui rendent saillant le conflit et permettent sa résolution au niveau latent (intériorisation du conflit).

aux activités sociocognitives (cf. BSP, 1986, no 7): celle de comparaison sociale entre soi et le hors-groupe, et celle de validation des positions du hors-groupe pour soi-même. La première s'effectue au profit de l'identité catégorielle. Une fois résolue cette question de la comparaison, généralement au détriment du hors-groupe, le sujet peut alors focaliser son attention sur le conflit de normes, et traiter les contenus des positions du hors-groupe, en appliquant ses principes organisateurs.

Les auteurs

Juan Antonio Pérez, Docteur en psychologie, est professeur de psychologie sociale à la Faculté de Psychologie de l'Université de Valencia.
Gabriel Mugny, Docteur en psychologie, est professeur de psychologie sociale à la FPSE.
Jenny Maggi, Diplômée en psychologie, est assistante en psychologie sociale à la section de psychologie de la FPSE.
Juan Manuel Falomir, Diplômé en psychologie, est assistant de recherche dans le cadre du projet FNRS JJ 37563 93.
Fabrizio Butera, Docteur en psychologie, est maître-assistant en psychologie sociale à la section de psychologie de la FPSE.

C'est alors qu'il peut s'inspirer, certes à un niveau latent, du noyau normatif de la source, en un effet de cryptomnésie sociale (cf. BSP, 1989, no 7).

Les influences dépendent des représentations

Qu'il s'agisse de modifier des activités perceptives (comme de corriger des illusions perceptives), de changer l'attitude à l'égard du tabac, de l'avortement ou de la contraception, de contrecarrer les attitudes xénophobes ou racistes, ou de favoriser un raisonnement hypothético-déductif (pour des illustrations, cf. Pérez & Mugny, 1993), des mécanismes d'influence sociale sont forcément à l'œuvre. Pour comprendre comment ils opèrent, il s'agit de connaître la représentation que les individus se forgent des tâches, puisqu'en dépendent les significations des conflits de nature diverse qui émergent selon le type de source impliquée dans le rapport d'influence, et les résolutions manifestes et latentes qui lui sont données. Cela est vrai pour l'académique qui veut les conceptualiser, et pour le praticien qui veut les utiliser à bon escient. ●

Bibliographie

Beauvois J.L., Mugny G., Oberlé D. La psychologie sociale, vol. 1, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1995.

Pérez J.A., Mugny G. Influences sociales: la théorie de l'élaboration du conflit. Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1993.

Pérez J. A., Mugny G. Les routes de la persuasion: Vers une intégration théorique. BSP, 1990, no 8, p. 21-27.

Les recherches présentées ont été menées grâce à l'aide du Fonds National de la Recherche Scientifique suisse, de la Dirección General de Investigación Científica y Técnica espagnole et du Centre National de la Recherche Scientifique français.

Adresses des auteurs

Juan Antonio Pérez
Facultad de Psicología, Dpto de Psicología social
21 Av. Blasco Ibañez
46010 Valencia
Espagne

Gabriel Mugny, Jenny Maggi,
Juan Manuel Falomir, Fabrizio Butera
Psychologie sociale, FPSE,
9, rue de Drize,
CH-1227, Carouge