

A-91

9

La psychologie sociale

Une présentation en cinq tomes
dirigée par
Jean-Léon Beauvois

Gabriel Mugny
Dominique Oberlé
Jean-Léon Beauvois

TOME I

Relations humaines groupes et influence sociale

Pérez, J.A., Mugny, G. Maggi, J. & Butera, F. (1995). L'élaboration du conflit dans l'influence sociale. In G. Mugny, D. Oberlé & J.-L. Beauvois (Comps). *Relations humaines, groupes et influence sociale*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 225-238.

© Presses Universitaires de Grenoble
BP 47 - 38040 Grenoble cedex 9
Tél. : 76 82 56 51 - Fax : 76 82 56 54
TSRN : 2-7061-0607-1

Presses universitaires de Grenoble
1995

Indications bibliographiques

Le lecteur francophone pourra trouver en français, pour compléter la lecture de ce volume, quelques ouvrages thématiques, des manuels et des recueils. Les premiers seront évoqués dans le cours du texte.

Pour ce qui est des manuels, nous recommandons plus particulièrement :

- Doise, W., Deschamps, J.-C. et Mugny, G. (1991, 2^e éd.). *Psychologie sociale expérimentale*, Paris, Colin.
- Fraisse, P. et Piaget, J. (1965). *Traité de psychologie expérimentale*, T. IX, *Psychologie sociale*, Paris, Presses universitaires de France.
- Leyens, J.-P. (1979). *Psychologie sociale*, Bruxelles, Mardaga.
- Moscovici, S. (1972, 1973). *Introduction à la Psychologie sociale* (2 volumes), Paris, Larousse.
- Moscovici, S. (1984). *Psychologie sociale*, Paris, Presses universitaires de France.

Deux recueils méritent d'être signalés. Ils contiennent des textes classiques (généralement traduits de l'anglais) dont la plupart sont évoqués dans ce volume ou le seront dans les suivants.

- Levy, A. (1965). *Psychologie sociale : textes fondamentaux*, Paris, Dunod.
- Faucheux, C. et Moscovici, S. (1970). *Psychologie sociale théorique et expérimentale*, Paris, Mouton.

Ont contribué à ce volume :

- ABRIC, Jean-Claude, Aix-en-Provence, université de Provence
BELLE, Françoise, Grenoble, université Pierre Mendès France
BUTERA, Fabrizio, Genève, université de Genève
CRANO, William D., Tucson, université of Arizona
DECONCHY, Jean-Pierre, Nanterre, université de Paris-X
DOISE, Willem, Genève, université de Genève
DUBOIS, Michel, Grenoble, université Pierre Mendès France
FALOMIR, Juan Manuel, Valencia, universitat de Valencia
FREY, Dieter, München, Ludwig-Maximilians universität
HOGG, Michael A., Brisbane, université of Queensland
HUGUET, Pascal, Clermont-Ferrand, université Blaise Pascal
JOVANOVIĆ, Jasmina, Genève, université de Genève
LIPIANSKY, Edmond-Marc, Nanterre, université Paris-X
LÜTHGENS, Carsten, München, Ludwig-Maximilians universität
MAISONNEUVE, Jean, Nanterre, université Paris-X
MARQUES, José, Porto, universidade de Porto
MAGGI, Jenny, Genève, université de Genève
MAASS, Anne, Padova, università di Padova
MOSCOVICI, Serge, Paris, EHESS
MUCCHI-FAINA, Angelina, Perugia, università di Perugia
NEMETH, Charlan J., Berkeley, University of California
PAVIN, Christiane, Grenoble, université Pierre Mendès France
PÉREZ, Juan Antonio, Valencia, universitat de Valencia
PERSONNAZ, Bernard, Paris, EHESS
PY, Jacques, Chambéry, université de Savoie
ROUX, Patricia, Lausanne, université de Lausanne
SANCHEZ-MAZAS, Margarita, Genève, université de Genève
SCHULZ-HARDT, Stefan, Kiel, Christian-Albrechts-universität
TURNER, John C., Canberra, Australian National University
DE VISSCHER, Pierre, Liège, université de Liège au Sart Tilman

CHAPITRE 10 BIS

L'élaboration du conflit dans l'influence sociale

*Juan Antoni6 Pérez, Gabriel Mugny,
Jenny Maggi, Fabrizio Butera*

LES ENJEUX D'UN MODÈLE INTÉGRATIF

Le chapitre 10 a mis en évidence la multiplicité des modèles avancés pour expliquer les phénomènes d'influence sociale. Dans cet ensemble diversifié de théories, aucune n'apparaît en réalité suffisamment complète pour invalider totalement et définitivement les autres. Pour chacune existe un ensemble d'observations dont les notions théoriques propres ne permettent pas de rendre compte. On a là une raison théorique de chercher un modèle qui articule ces approches, plutôt que de les opposer en de vains débats (Mugny, Butera *et al.*, 1994). Une manière de le faire est de prendre en compte le fait que la multitude des recherches sur l'influence, illustrée par l'éventail des études rapportées dans cet ouvrage, porte sur une palette impressionnante de tâches, de sources et de formes d'influence.

C'est ainsi que les tâches à propos desquelles on a étudié l'influence sociale sont des plus diverses, portant sur des opinions ou attitudes, stéréotypes, truisimes, impressions en formation, perceptions (notamment des illusions perceptives), activités mnémoniques, intellectuelles, résolutions de problèmes, préférences esthétiques, émotions et comportements (*cf.* Allen, 1965, 1975; de Montmollin, 1977). Cette multiplicité appelle une élaboration théorique traitant la question des tâches de manière à la fois différenciée, puisqu'il est peu plausible que n'importe quel objet d'influence donne lieu à des dynamiques d'influence totalement similaires, mais également suffisamment intégrative, pour en assurer un traitement systématique.

Les dimensions sur lesquelles on a étudié les effets d'influence liés à une source d'influence particulière sont également variées: son pouvoir ou sa carence d'autorité (Milgram, 1974), son expertise ou son manque de crédibilité (Hass, 1981), son importance numérique (Asch, 1956), son enracinement social, et notamment son origine intragroupe ou hors-groupe (Turner *et al.*, 1987), son charisme ou sa faible attraction (Kelman, 1958), son statut idéologique proche ou éloigné (Lemaine, Lasch et Ricateau, 1971-1972), l'amplitude plus ou moins grande de sa divergence de jugement (Bergin, 1962), la nouveauté de ses points de vue ou son insertion dans l'esprit du temps (ou *Zeitgeist*; *cf.* Maass et Clark, 1984), son style de comportement plus consistant ou rigide (Mugny, 1982). De ce point de vue, on regroupe le plus souvent les sources de divers statuts selon trois dimensions en opposant les sources majoritaires aux minorités, les sources intragroupes aux hors-groupes, et les sources cré-

systematiques quant aux patrons d'influences manifeste et latente les plus probables en fonction des attentes et enjeux épistémiques découlant de la nature de la tâche et des caractéristiques de la source.

La théorie de l'élaboration du conflit distingue quatre catégories de tâches qui engendrent des attentes spécifiques dans l'épistémologie de sens commun. Elles sont obtenues en croisant deux axes correspondant à deux questions fondamentales dans l'épistémologie quotidienne: le fait d'être correct ou incorrect dans cette tâche construite-t-il ou non un enjeu? Les jugements émis classent-ils ou non socialement les individus qui les émettent? Le premier axe peut être considéré comme à prédominance « épistémique », puis renvoyant à la construction sociale de la validité des jugements. Le second est à prédominance « identitaire », car renvoyant à l'image sociale et personnelle que ses jugements confèrent à la cible. Voyons alors les conflits de base qui dans ces diverses tâches (pour une illustration des préconstruits des tâches, voir encadré 19) vont façonner l'élaboration de la divergence, et donc le changement.

Dans les tâches objectives non ambiguës (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, comme dans le paradigme de Asch pour l'étude de la conformité (voir chapitre 12) ou celui de Moscovici et Personnaz pour l'étude de l'influence minoritaire (voir chapitre 13). Toute divergence de jugement remet alors directement en jeu l'objectivité des 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. Importe ici le fait que la source représente une majorité ou une minorité.

Dans les tâches d'aptitudes (perception ambiguë, information inconnue, résolution de problème; pour un exemple détaillé, voir encadré 26), 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 ou à améliorer ses capacités de jugement. Étant donné l'incertitude inhérente à ces tâches, prime le degré d'expertise ou de compétence de ceux avec qui l'on diverge.

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 général de consensus, 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 s'identifie. 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, préférences, avis), 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 pas un réel conflit, sinon son évitement, comme il en est de la situation principes de Sherif pour l'étude de la normalisation (voir chapitre 11).

dibles à celles non crédibles. Le modèle proposé dans ce chapitre considérera systématiquement le rapport de pertinence de l'une ou l'autre de ces dimensions caractéristiques de la source avec la nature spécifique des tâches objets de l'influence sociale.

Finalement, les niveaux et les situations où l'on s'est ingénié à mesurer l'influence sont également des plus contrastés. Le plus souvent, on examine les réponses prises en public ou en privé (Deutsch et Gerard, 1955; Martin, 1987), la plupart du temps pendant ou immédiatement après que les cibles sont exposées à l'influence d'autrui, mais aussi parfois en différé de quelques jours ou semaines (Kelman et Hovland, 1953; Moscovici, Mugny et Pérez, 1984-1985). Plus récemment, du fait des développements de la théorie de la conversion, on a distingué les influences conscientes ou inconscientes (Moscovici et Personnaz, 1980), ou le changement de la réponse soumise à l'influence en tant que telle (influence directe) et le changement d'autres réponses sous-tendues par un même principe organisateur sous-jacent (influence indirecte; Pérez et Mugny, 1986). On distingue encore l'influence sur le contenu même de la réponse et le processus même de raisonnement (Butera, Legrenzi *et al.*, 1991-1992), de traitement de l'information (Tesset, Campbell et Mickler, 1983) ou de mémorisation (Nemeth, Mayselless *et al.*, 1990).

Une caractéristique de l'état actuel de la recherche est que presque tous les effets d'influence apparaissent possibles, même si c'est dans des probabilités diverses, pour n'importe quelle source à presque tous les niveaux. Apparaissent cependant de grandes tendances, reconnues par la communauté des chercheurs (*cf.* Kruglanski et Mackie, 1990; Levine et Russo, 1987; Moscovici, Mucchi Faina et Maass, 1994; Moscovici et Mugny, 1987; Wood, Lundgren *et al.*, 1994), selon lesquelles les sources disposant de davantage de ressources psychosociales induisent plus d'influence manifeste que latente, alors que les sources qui en sont dépourvues (bas statut social) ont un impact davantage latent.

Le modèle qui sera développé maintenant part du principe que tout changement manifeste ou latent, c'est-à-dire toute influence, est la conséquence de l'élaboration sociocognitive par la cible du conflit issu de la divergence entre ses réponses et celles d'une source donnée. La multitude d'élaborations possibles permettra ainsi d'envisager l'intégration de tout un éventail de dynamiques, et des théories qui en rendent compte, sur la base d'une notion unique, celle d'élaboration du conflit.

REPRÉSENTATION DES TÂCHES ET PRÉCONSTRUITS ÉPISTÉMIQUES

Le postulat de base de la théorie de l'élaboration du conflit (Pérez et Mugny, 1993) est que l'influence sociale découle le plus généralement d'une divergence existant à propos d'un objet donné entre la cible et quelque source pertinente. La notion d'élaboration du conflit renvoie à la manière dont la cible traite socio-cognitivement cette divergence, et lui donne une signification ou une autre. Celle-ci dépend d'une part de la nature de la tâche, et d'autre part de celle de la source. Autrement dit, une divergence apparaissant à propos d'une même tâche, mais face à des sources différentes, sera élaborée de manière distincte. Par ailleurs, le même degré de divergence attaché à une même source donnera lieu à une élaboration spécifique pour des tâches particulières. Le modèle permet des prédictions

Les préconstruits des tâches d'influence

Quatre types de tâches

Examinons les préconstruits épistémiques de diverses tâches distinguées par la théorie de l'élaboration du conflit (voir chapitre 10 bis), recueillis auprès de 191 étudiants d'un âge moyen de 17 ans, qui ont eu à réaliser des tâches relevant de l'un ou de l'autre type, puis à exprimer leur conception de leur tâche.

Les tâches objectives non ambiguës (TONA) ont été symbolisées par une série de questions portant sur des évidences perceptives, et d'abord une situation de type Asch (voir chapitre 12) où il s'agissait de comparer la ligne étalon avec une autre ligne de longueur égale et quatre autres clairement différentes. Suivait une tâche consistant à estimer les degrés d'un angle droit. Trois autres ensembles de stimuli ont aussi été introduits. Dans l'un on présentait un cercle étalon et quatre formes variables dont trois étaient des ellipses, une seule constituant un cercle de dimension identique à l'étalon. Dans les deux autres, on demandait aux sujets lequel parmi une série d'angles et une série de rectangles était identique à l'angle ou au rectangle étalon, la réponse étant toujours perceptivement sans ambiguïté aucune.

Pour les tâches d'aptitudes (TAP), les sujets avaient à résoudre des problèmes du type 2-4-6 de Wason (1960) utilisé dans une étude de Legrenzi, Butera *et al.* (1991; voir encadré 26). Trois problèmes du même genre étaient proposés aux sujets, où chaque nouveau triplet de nombres (après 2-4-6, le triplet 3-11-23, puis 20-7-89) était introduit comme correspondant à la même règle. Les sujets devaient pour chaque triplet découvrir la règle unique à l'origine de ces triplets, et proposer une nouvelle série de trois nombres pour tester leur hypothèse.

Les tâches d'opinions (TOP) ont été simulées par des questions concernant les étrangers en Suisse (*cf.* Mugny, Maggi *et al.*, 1991). Après s'être prononcés sur le pourcentage souhaitable d'étrangers résidant en Suisse, les sujets avaient à exprimer leur degré d'accord avec une série de propositions portant sur la priorité des Suisses les plus défavorisés sur les étrangers en ce qui concerne les appartements bon marché, l'attribution d'un salaire minimal, du travail en cas de chômage et en ce qui concerne la formation. Suivait quelques questions sur les droits (comme le vote ou l'éligibilité) à accorder aux étrangers.

Les tâches non impliquantes (TANI) ont été opérationnalisées en posant aux sujets plusieurs questions concernant leurs préférences pour des couleurs. Dans la première ils devaient choisir une couleur parmi cinq pour leur nouveau téléphone. Dans la deuxième il leur était demandé quelle combinaison de deux couleurs ils auraient proposée, lors d'un sondage téléphonique, pour les nouveaux maillots de l'équipe de football de leur région. La troisième simulait un jeu de hasard avec un dé à six couleurs où l'on gagnait si la couleur choisie avant de le lancer correspondait à celle obtenue. Dans la quatrième, un magazine faisait un sondage sur les préfé-

rences pour une nouvelle décoration combinant trois couleurs, des prix étant attribués, tirés au hasard parmi les réponses.

Après la réalisation de ces tâches, une première série de questions portait sur leurs significations, les réponses devant révéler les principes épistémiques les plus caractéristiques de chaque tâche. Finalement, on amenait les sujets à s'imaginer être une dizaine de personnes à réaliser en situation collective la même tâche que celle qu'ils avaient effectuée auparavant individuellement, et qu'en prenant connaissance des réponses des autres ils s'aperçoivent que systématiquement « des personnes » donnent une réponse différente de la leur. Ils devaient alors inférer leurs réactions les plus probables, ce qui devait permettre de saisir les significations *a priori* de la divergence dans ces tâches, c'est-à-dire les conflits de base. Dans les analyses qui suivent, nous rapportons pour chaque type de tâches les propositions sur lesquelles il diffère significativement de chaque autre, pour en dégager la spécificité. Les échelles sont toutes en 16 points (1=non, 16=oui).

Les tâches objectives non ambiguës (TONA)

Les tâches objectives non ambiguës auxquelles ont été soumis les sujets amènent des réponses distinctes sur un ensemble de propositions dont la signification est convergente (voir tableau 1). Ainsi, elles rendent saillant le fait qu'il s'agit de réponses objectives et évidentes, et qu'on s'attend en conséquence à ce que tout le monde donne la même réponse, ce qui est confirmé par le fait qu'il est considéré moins normal dans ce type de tâches que les gens donnent des réponses différentes. C'est la seule tâche où l'anticipation d'une diversité de réponses provoque l'étonnement; par ailleurs c'est la condition où les sujets envisagent le moins de s'engager dans un compromis.

Tableau 1

Items caractérisant les TONA

(16=oui; les moyennes avec un exposant distinct diffèrent significativement)

TAP	TONA	TOP	TANI
Dans cette tâche les réponses sont-elles objectives, claires et évidentes?			
5.20 ^b	15.47 ^a	8.80 ^c	10.11 ^c
Dans cette tâche vous attendez-vous à ce qu'absolument tout le monde donne la même réponse?			
2.54 ^b	11.53 ^a	2.54 ^b	1.57 ^b
Dans cette tâche est-il normal que les gens donnent des réponses différentes?			
13.78 ^b	4.38 ^a	14.48 ^b	14.09 ^b
Le fait que des personnes répondent différemment vous étonne.			
2.10 ^b	9.19 ^a	2.74 ^b	1.70 ^b
Vous essayez d'imaginer une autre réponse qui vous mette tous d'accord.			
9.22 ^b	6.94 ^a	9.58 ^b	8.93 ^b

En bref prédominent une haute certitude de connaître la réponse objectivement correcte, ainsi que l'attente de rencontrer un consensus; ce sont d'ailleurs les tâches pour lesquelles on s'attend le plus au consensus. Par conséquent le sujet ne conçoit pas que des différences de jugements puissent dériver de quelque appartenance sociale. Dans ces tâches l'enjeu épistémique est d'être objectif, et l'anticipation de divergences conduit à la perplexité.

Les tâches d'aptitudes (TAP)

La condition symbolisant les tâches d'aptitudes se distingue des autres (voir tableau 2) par le fait qu'elle donne davantage lieu à des réponses pouvant être considérées comme meilleures que d'autres, ainsi que par une plus grande incertitude dans les réponses données. L'anticipation de divergences introduit ici un doute concernant la compétence propre.

Tableau 2
Items caractérisant les TAP (16=oui)

TAP	TONA	TOP	TANI
Dans cette tâche existe-t-il des réponses meilleures que d'autres?	4.89 ^b	8.38 ^c	8.14 ^c
Dans cette tâche étiez-vous absolument certains de vos réponses?	14.06 ^b	10.12 ^c	12.18 ^d
Vous vous mettez à douter de votre compétence.	2.94 ^b	2.88 ^b	2.39 ^b

Autrement dit, la cible d'influence sait qu'existe une réponse correcte, ou à tout le moins meilleure que d'autres, tout en ne sachant pas avec certitude de laquelle il s'agit, ce qui confère à la tâche un caractère d'ambiguïté (Flament, 1959a). Les solutions données hiérarchisent les individus en termes de leurs compétences dans un contexte où la réponse divergente d'autrui maintient le doute issu de l'incertitude inhérente à ce type de tâches. Dans celles-ci, on étudie ainsi l'influence sociale dans un contexte qui symbolise une épreuve d'aptitude, un test de capacité où les sujets seraient motivés à donner une image de soi positive (Greenwald, 1982) ou à améliorer leur jugement.

Les tâches d'opinions (TOP)

Dans la condition tâches d'opinions (voir tableau 3), les sujets sont plus sensibles au fait qu'il s'agit de réponses d'une grande importance sociale, et dépendantes des groupes et des catégories sociales d'appartenance. Face à l'anticipation de divergences, les sujets pensent qu'ils réfléchiraient davantage sur la tâche, et essaieraient de comprendre le pourquoi de cette divergence, ce qui les amène à considérer que la réponse d'autrui ne constitue pas une information inutile.

Tableau 3
Items caractérisant les TOP (16=oui)

TAP	TONA	TOP	TANI
Dans cette tâche s'agissait-il de donner des réponses d'une grande importance sociale?	3.68 ^b	11.24 ^c	4.36 ^b
Dans cette tâche les réponses données dépendent-elles des groupes ou des catégories sociales auxquels on appartient?	3.96 ^b	9.46 ^c	5.34 ^c
La réponse de ces personnes vous amène à réfléchir davantage sur la tâche.	10.14 ^c	7.87 ^b	12.04 ^c
Vous essayez de comprendre pourquoi leur réponse est différente de la vôtre.	10.84 ^b	11.30 ^b	12.86 ^c
Vous considérez l'information comme totalement inutile.	5.04 ^b	6.09 ^b	3.42 ^a

Dans ce type de tâches les sujets reconnaissent les enjeux liés à l'existence d'une variété des positions possibles correspondant à des différences catégorielles pertinentes (Doise, 1976). Ils ne s'attendent donc pas à une réponse unique qui serait correcte. Le degré de validation subjective des opinions ne dépend donc pas du taux de consensus général, mais de celui qui peut être atteint avec des groupes ou catégories de référence. La divergence de réponses apparaît ainsi s'insérer dans un débat social où, selon l'avis des sujets, la prise en compte des positions d'autrui se double d'une réflexion accrue sur la tâche.

Les tâches socialement non impliquantes (TANI)

Les tâches socialement non impliquantes révèlent des enjeux faibles aussi bien du point de vue épistémique que de celui de l'ancrage social, et se définissent en général par la négative relativement aux autres tâches (voir tableaux précédents). On notera cependant (voir tableau 4) qu'elles induisent davantage l'idée que n'importe quelle réponse vaut n'importe quelle autre, relativement aux TONA et aux TOP. Par ailleurs, et par rapport aux mêmes tâches, la réponse anticipée face à d'éventuelles divergences est davantage celle d'une indifférence.

Tableau 4
Items caractérisant les TANI (16=oui)

TAP	TONA	TOP	TANI
Dans cette tâche n'importe quelle réponse vaut-elle n'importe quelle autre?	3.33 ^b	3.84 ^b	5.68 ^c
Ceci vous est complètement indifférent.	9.30 ^b	9.50 ^b	12.02 ^a

Une certaine diversité des réponses est donc attendue, et la question du caractère étroné des réponses ne se pose pas plus que celle d'un lien entre des jugements particuliers et des appartenances sociales spécifiques. Ce sont donc bien des tâches socialement non impliquantes.

Compte tenu de ces préconstruits socio-épistémiques, on peut aborder les notions les plus centrales du modèle pour ce qui est de l'élaboration du conflit dans les tâches objectives non ambiguës, les tâches d'aptitude et les tâches d'opinions (voir tableau synoptique ci-après).

LA NATURE DES CONFLITS

Dans les *tâches objectives non ambiguës*, 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.

Ainsi, le statut majoritaire de la source 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 l'anxiété. Il est par contre improbable qu'une minorité n'exerçant pas une pression suffisante à produire un suivi manifeste, induise un conflit relationnel. La cible est cependant interpellée par le fait que l'uniformité totale n'existe pas, et remet en cause le préconstruit selon 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 relativement à l'*incertitude*, qui suppose une incompétence que la réponse divergente maintient, ou contribue à résoudre.

Devant les sources expertes ou 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 de prothèse à son inaptitude à juger. Face à une source non créditable, le sujet éprouverait au contraire une double crainte d'invalidité: celle de tomber dans l'erreur en cas d'adoption d'une réponse jouissant de peu de garanties sociales, et qui révélerait son inaptitude à juger; celle aussi d'écarter la réponse de la source sans l'avoir préalablement invalidée, c'est-à-dire sans avoir attesté sociocognitivement de son inadéquation, dans l'éventualité où elle se révélerait néanmoins plus adéquate que sa propre réponse. D'autre part, l'attribution d'incompétence à autrui ne préjuge en rien de la compétence propre du sujet, dont l'incertitude est ainsi maintenue, sinon accrue. Ce sont là les éléments d'un *conflit d'incompétence*, celle de la source et celle du sujet (voir encadré 26).

Dans les *tâches d'opinions*, les conflits que crée une source soutenant des avis divergents sont de nature fondamentalement *identitaire*.

D'abord, 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* (voir chapitre 12 bis). 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 (voir chapitre 14).

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'ins-taure ainsi une compétition sociale symbolique entre opinions. On verra plus loin quelles activités sociocognitives 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.

Finalement, dans les *tâches non impliquantes*, il n'existe pas de norme préexistante qui donne un sens ou un autre à la divergence. Dans ce type de tâches, notamment 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.

La résolution des conflits

Dans les *tâches objectives non ambiguës*, 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 et à restaurer le consensus. 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, sans compter que céder à autrui peut mener à une menace de sa propre intégrité. Si le plus souvent donc, l'influence majoritaire ne se traduit que par de la complaisance, la centration des sujets sur la nature proprement épistémique de ce conflit et l'affaiblissement des pressions normatives peut générer une influence majoritaire latente (voir chapitre 12).

Devant une minorité (voir chapitre 13), si le conflit social est résolu au niveau manifeste par une conformité de soi, et donc 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 résistent la réalité externe. Il doit en conséquence recourir à une activité de reconstruction des propriétés de l'objet (*cf. Asch, 1948*), 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'opinions, une source experte ou 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 bénéficiant de davantage de crédibilité que le sien propre, et d'une haute probabilité de constituer une bonne solution à défaut d'être la plus correcte, 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 sociocognitive particulière, en 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).

Étant 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 dissociation 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 des 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 consiste en ce que le sujet se met à admettre que la position indépendante dont jouit cette source signifie qu'elle adopte une perspective propre, qu'à partir d'autres perspectives peuvent apparaître des propriétés distinctes de l'objet tout aussi valides que celles que le sujet connaît (voir chapitre 13). L'intégration et la coordination de ces 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 latente, d'activer une forme de pensée divergente (Nemeth, 1987) qui se caractérise par le fait que les cibles se livrent à une réflexion 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.

Dans les tâches d'opinions, une source intragroupe aboutit à divers patrons d'influence. D'abord, elle peut donner lieu à une forte identification avec ses positions. Un tel 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 intériorisation (voir encadré 25), et se généraliser à des contenus proches (voir chapitre 14). Cependant, la conformité manifeste peut aussi introduire une paralysie sociocognitive: le conflit normatif étant résolu par l'adoption de la réponse manifeste, le sujet n'a pas à élaborer davantage le conflit (voir chapitre 12 bis).

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 certain conflit d'identification, mais que la cible considère néanmoins la position défendue par la source comme perti-

Tableau synoptique de l'élaboration des conflits

TÂCHE	OBJECTIVE NON AMBIGUE		D'APTITUDES		D'OPINIONS	
	CARACTÉRISTIQUE DE LA SOURCE	majorité	minorité	compétente	incompétente	majorité intragroupe
CONFLIT	relationnel	épistémique	presque inévitable	d'incompétences	normatif	d'identification
ELABORATION MANIFESTE	rescuscitation du consensus	indépendance	dépendance informationnelle	invalidation	dépendance normative	différenciation intragroupe
ELABORATION LATENTE	menace de l'intégrité	uniformisation de l'objet	pensée convergente	crainte d'invalidité	cohésion	indissociation
INFLUENCE DIRECTE	suavisisme	conformité de soi	imitation	dissociation	conformité	nulle
INFLUENCE INDIRECTE	récupération de l'autonomie	uniformisation	apathie	validation; décentration	paralyse	nulle
						conversion

nente 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 à préserver, en la reformulant, la cohésion intracatégorielle. Quand cependant l'activité est exclusivement orientée, du fait d'un fort conflit d'identification, vers la création de sous-divisions intracatégorielles, 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 (voir chapitre 14).

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. Dans la même veine, il se peut qu'une minorité hors-groupe ne donne lieu à aucune influence (voir encadrés 18 et 29). Cependant, deux types d'activités peuvent être à même de produire un changement latent face à une minorité hors-groupe, c'est-à-dire une conversion.

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 celle de groupes minoritaires et défavorisés. Ainsi, la résolution discriminatoire sur le plan manifeste du conflit introduit par un hors-groupe peut entraîner l'apparition d'un *conflit cognitif-cul-turel* (typique du nouveau racisme; Pérez, Sanchez-Mazas et Mugny, 1993), se traduisant par une influence latente positive due au remords de la discrimination (voir chapitre 12 bis).

Une autre dynamique susceptible d'assurer une conversion face à une minorité hors-groupe est celle de la dissociation (voir chapitre 14). Elle présuppose que le sujet réalise séparément deux activités sociocognitives (Mugny et Pérez, 1991): celle de comparaison sociale entre soi et le 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, et parce qu'elle l'est au détriment du hors-groupe mais 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 noyau normatif de la source, en un effet de cryptomnésie sociale (Mugny et Pérez, 1989a; voir chapitre 14).

Dans les tâches non impliquantes, l'absence de norme préexistante 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 (Mugny, Maggi *et al.*, 1991). Ensuite, valider, si cela est possible, une opinion particulière, sur la base principalement de caractéristiques périphériques ou d'heuristiques de validité (Ciardini, 1987; Chaiken, 1987; Petty et Cacioppo, 1986).

CONCLUSION

Le modèle de l'élaboration du conflit présenté dans ce chapitre n'est certes pas définitif. Même si un nombre important d'études expérimentales l'étaient déjà, la recherche future se devra de le prolonger et de le compléter, sur la base cependant du principe que toute influence relève d'une modalité ou d'une autre d'élaboration sociocognitive d'un conflit. Il apparaît tout particulièrement que la prise en compte de la nature de la tâche dans laquelle apparaît une divergence entre les cibles et une source d'une nature ou d'une autre s'avère heuristique. Elle permet en particulier de mettre un certain ordre dans les multiples phénomènes d'influence, comme pour ce qui est de l'existence d'une multiplicité de patrons d'influences manifeste et latente, qui ne se résument qu'en apparence dans les notions de complaisance et de la conversion. En effet, s'ils se ressemblent parfois, ils ne se réduisent pas nécessairement à ces deux catégories génériques pour ce qui est des mécanismes spécifiques. De toute évidence, ni le patron qualifié de complaisance, ni celui qualifié de conversion, ne renvoient aux mêmes réalités psychosociales selon que l'influence opère sur des tâches objectives non ambiguës, sur des opinions ou attitudes socialement fortement ancrées, ou sur des questions relevant des aptitudes.