

Imaginez que, vous promenant sur le boulevard Paul Vaillant-Couturier, vous ayez besoin de téléphoner. Malheureusement votre portable est resté à la maison et vous n'avez pas d'argent sur vous. Il vous faut donc, impérativement, 20 centimes d'euro. Que faire ? Peut-être, si vous parvenez à surmonter cette fausse pudeur qui nous empêche parfois de faire appel aux autres pour sortir de quelque embarras, penserez-vous que le plus simple est encore d'arrêter le premier passant pour demander cette somme. Vous risquez d'être déçu et de trouver autrui bien peu serviable. Pourtant, si au lieu de demander 20 centimes vous aviez demandé l'heure, nul doute qu'on vous l'aurait volontiers donnée. Alors, suivez ce conseil : commencez par demander l'heure, ce qu'on ne pourra vous refuser, puis, avant que le quidam ait tourné les talons, dites-lui que vous avez besoin de téléphoner et qu'il vous faut pour cela 20 centimes. Nous pouvons vous assurer qu'en procédant ainsi vous aurez moins de risques d'être déçu par l'égoïsme de vos semblables.

Un chercheur américain (Harris, 1972) a précisément comparé l'efficacité de ces deux façons de procéder pour obtenir une *dime* (environ 20 centimes d'euro) de citoyens américains. Lorsque la requête était formulée directement, une personne sur dix seulement acceptait de donner la somme demandée ; il s'en trouvait quatre fois plus lorsque l'expérimentateur avait préalablement demandé l'heure. Les chercheurs qui réalisent de telles expériences (il s'agit de psychologues sociaux) n'ont généralement pas besoin de monnaie. Ils ont même l'habitude de restituer aux promeneurs l'argent qu'ils leur ont ainsi extorqué pour les besoins de la science. Ils réalisent évidemment ces expériences pour éprouver la validité de considérations assez savantes. Il reste qu'ils fournissent, ce faisant, une technique que vous pouvez utiliser tous les jours pour obtenir d'autrui quelque chose que vous n'auriez pas obtenu par des moyens plus directs, en tout cas avec la même facilité. Or, obtenir de quelqu'un qu'il fasse quelque chose (ici donner 20 centimes) dont il aurait préféré se dispenser – et qu'il n'aurait pas fait à la suite d'une simple demande –, à appeler les choses par leur nom, c'est de la manipulation. (...)

On rencontre ainsi, dans cette discipline expérimentale mal connue qu'est la psychologie sociale, un nombre non négligeable de travaux dans lesquels pour une raison ou une autre, les chercheurs amènent des gens à se comporter en toute liberté différemment de la façon dont ils se seraient com-

portés spontanément, à l'aide de techniques qu'on peut considérer comme de véritables techniques de manipulation. La recherche d'Harris qui vient d'être évoquée n'est qu'un exemple parmi d'autres. Ces recherches sont passionnantes car elles touchent directement à notre vie quotidienne. Il n'est guère, en effet, que deux façons efficaces d'obtenir de quelqu'un qu'il fasse ce qu'on voudrait le voir faire : l'exercice du pouvoir (ou des rapports de force) et la manipulation.

La première est volontiers considérée comme naturelle. Généralement, un employé de bureau trouve normal de faire ce que son chef de service lui demande de faire et un étudiant de réaliser les exigences de ses enseignants. Dans le même ordre d'idée, un otage pourra sous la menace lire devant une caméra un texte à la gloire des ravisseurs. Dans de tels cas, on obtient quelque chose d'autrui parce qu'on dispose du pouvoir, ou de moyens de pression, ou des deux à la fois. Dans de tels cas, également, la personne « soumise » a néanmoins conscience de la situation de dépendance dans laquelle elle se trouve, même s'il lui arrive d'estimer justes les demandes qui lui sont adressées ou de juger utile le travail qu'on attend d'elle. Nous avons appelé, dans un ouvrage antérieur, *rationalisation* le processus psychologique qui amène les gens à reconnaître comme légitimes les conduites qui leur sont extorquées par l'exercice du pouvoir (Beauvois et Joule, 1981). Dans de telles situations, l'exercice du pouvoir est vécu comme tel par les uns et par les autres. Malheureusement, tout le monde ne dispose pas du pouvoir suffisant, ou des moyens de pression nécessaires, pour obtenir ce qu'il souhaite obtenir d'autrui. Des esprits chagrins avancent même que ceux qui en disposent ne sont qu'une minorité. Est-ce à dire que, dans leur grande majorité, les gens n'attendent rien de personne ? Certainement pas. Plus souvent qu'on ne le dit, nous souhaitons voir se comporter d'une façon déterminée (et avantageuse pour nous !) des gens sur lesquels nous n'avons ni pouvoir, ni moyens de pression. Il peut même arriver que nous ayons envie de voir notre patron rompre avec ses habitudes. Bien sûr, on peut alors se contenter d'une simple requête, voire s'en remettre aux aléas de l'argumentation ou de la séduction. Mais reconnaissons que ces stratégies d'argumentation ou de séduction requièrent des compétences ou des attributs que tout le monde n'a pas. Argumenter relève d'un art difficile et ne séduit pas qui veut. Il est, d'ailleurs, bien connu que ces compétences et attributs nécessaires à la persuasion et à la séduction sont, la plupart du temps, l'un des privilèges des positions sociales et statutaires les plus

confortables : s'il est courant de voir un P.-D.G. ventripotent convaincre ou séduire l'un ou l'une de ses subordonnés, il est plus rare que l'inverse se produise. Aussi, argumentation et séduction ne sont-elles pas pour l'homme de la rue les moyens les plus sûrs de parvenir à ses fins.

Que faire alors, sinon manipuler ? La manipulation reste, en effet, l'ultime recours dont disposent ceux qui sont dépourvus de pouvoir ou de moyen de pression. Elle présente, en outre, l'avantage de ne pas apparaître comme telle, autrui ayant le sentiment d'avoir agi librement sur la base de ses idées ou de ses valeurs, ce qui est moins négligeable qu'il n'y paraît de prime abord. Gageons que les promeneurs américains qui ont donné une dime après avoir donné l'heure n'ont pas eu le sentiment d'avoir été l'objet d'une agression insupportable à l'endroit de leur autonomie de décision ou de leur liberté d'action. On peut même supposer qu'aucun d'entre eux n'a pensé que le simple fait d'avoir donné l'heure pouvait l'avoir conduit, aussitôt après, à faire montre de générosité. En somme, les gens se soumettent – ils font ce que d'aucuns ont décidé qu'ils fassent – mais ils se soumettent en toute liberté. De là à parler de soumission librement consentie (Joule et Beauvois, 1998), il n'y a qu'un pas. Et tout le monde y trouve son compte : manipulateur et manipulé. (...) Peut-être est-ce pour cette raison que depuis plusieurs décennies déjà les gens qui disposent du pouvoir ont appris à l'occasion de séminaires divers à assortir l'exercice de ce pouvoir de quelques techniques qui, à les considérer de près, procèdent de la manipulation. Si le recours à un mode de commandement démocratique dans un atelier, ou l'introduction d'une méthode de décision de groupe, ou encore la mise en place de cercles de qualité ou de groupes d'expression, si donc toutes ces panacées du management moderne n'ont jamais modifié fondamentalement la marche des entreprises, n'est-ce point parce qu'au bout du compte les gens en arrivent le plus souvent à « décider » de faire ce qu'en d'autres temps on leur aurait, purement et simplement, imposé ? (...)

L'exercice du pouvoir se plaît donc à emprunter à la manipulation, celle-ci n'étant pas, comme on le prétend trop souvent, confinée aux pratiques les plus sournoises d'individus peu fréquentables : démarcheurs malhonnêtes, avocats marrons ou politiciens sans scrupules. Il est de ce fait curieux qu'aucun ouvrage de langue française n'ait à ce jour proposé au public une revue de ces techniques de manipulation qu'étudient sans toujours se l'avouer les psychologues sociaux depuis la dernière guerre

mondiale et que tout un chacun pratique, plus ou moins consciemment, dans la vie de tous les jours, qu'il soit vendeur, pédagogue, parent, militant, chef ou mendiant.

Robert-Vincent JOULE, Jean-Léon BEAUVOIS, *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, 1987.

Vous ferez un **résumé** de ce texte de 1 389 mots en 100 mots  $\pm$  10 %.

Marquez les dizaines de mots et indiquez le **décompte** total à la fin de votre copie.

Les formules caractéristiques doivent impérativement être **reformulées**.

Appuyez-vous sur les **liens logiques** du texte, explicites ou implicites, et **faites des paragraphes**.

Prévoyez **une marge** d'au moins 5 ou 6 cm, et **sautez des lignes**.

Il est interdit d'utiliser un stylo-plume ; utilisez un **stylo-bille ou un feutre de couleur bleue ou noire**. Pas de blanc machine, ni d'effaceur.