



CAROL TAVRIS
ELLIOT ARONSON

POURQUOI J'AI TOUJOURS RAISON

et les autres ont **tort**

Clés DES Champs

CAROL TAVRIS - ELLIOT ARONSON

POURQUOI J'AI TOUJOURS RAISON

D'où vient notre besoin de justifier nos idées stupides, nos mauvaises décisions ? Pourquoi avons-nous tant de mal à reconnaître nos propres erreurs ?

Lorsque nous faisons fausse route, nous invoquons les circonstances, nous rejetons la faute sur les autres, ou nous refusons tout simplement de l'admettre. Ainsi, nous persistons dans notre erreur, et les conséquences peuvent se révéler désastreuses.

À l'aide d'une foule d'exemples, Carol Tavris et Elliot Aronson nous éclairent sur le fonctionnement de l'autojustification et son rôle décisif dans des domaines aussi divers que la politique, la justice, la médecine et les relations de couple.

Comprendre le mécanisme psychologique de l'autojustification pour ne plus être condamnés à la subir : tel est le but de ce livre.

Carol Tavris a enseigné la psychologie à l'Université de Californie à Los Angeles avant de se consacrer entièrement au journalisme scientifique. Psychologue réputé pour ses travaux sur la dissonance cognitive, **Elliot Aronson** est professeur émérite de l'Université de Californie à Santa Cruz.

Traduit de l'anglais par Salim Hirèche.

*«Une contribution lumineuse
à l'étude de la nature humaine.»*

BOOKS

Clés DES Champs

Des outils pour comprendre.
Des idées pour agir.

Flammarion

POURQUOI
J'AI TOUJOURS
RAISON

Clés ^{DES} Champs

**Des idées pour comprendre,
des idées pour agir**

CHRIS ANDERSON

Free. Comment marche l'économie du gratuit.

DAN ARIELY

*C'est (vraiment ?) moi qui décide. Les raisons cachées
de nos choix.*

BRIAN M. CARNEY ET ISAAC GETZ

*Liberté & Cie. Quand la liberté des salariés fait le succès
des entreprises*

CHARLES DUHIGG

*Le Pouvoir des habitudes. Changer un rien pour tout
changer.*

MALCOLM GLADWELL

*Le Point de bascule. Comment faire une grande différence
avec de très petites choses.*

DANIEL KAHNEMAN

Système 1 / Système 2. Les deux vitesses de la pensée.

DANIEL PINK

*Convincez qui vous voudrez. L'étonnante vérité
sur notre capacité d'influence.
La vérité sur ce qui nous motive.*

CAROL TAVRIS ET ELIOTT ARONSON

Pourquoi j'ai toujours raison et les autres ont tort.

Carol Tavris & Elliot Aronson

POURQUOI
J'AI TOUJOURS
RAISON

et les autres ont tort

*Traduit de l'anglais
par Salim Hirèche*

Clés^{DES} Champs

À Ronan, mon « Merveilleux “O” »*
Carol Tavis

À Vera, naturellement
Elliot Aronson

Édition originale :

Mistakes Were Made (but not by me).

Why We Justify Foolish Beliefs, Bad Decisions, and Hurtful Acts

parue en 2007 chez Harcourt Books, Orlando FL.

Copyright © 2007 by Carol Tavis & Elliot Aronson.

All rights reserved.

L'histoire de Frank et Debra est tirée d'Andrew Christensen et Neil

S. Jacobson, *Reconcilable Differences* © 2000 Guilford Press.

Extrait reproduit avec l'accord de Guilford Press.

Copyright © 2010 éditions markus haller pour la traduction

française, publiée à Genève sous le titre

Les Erreurs des autres. L'autojustification, ses ressorts et ses méfaits.

Tous droits réservés. www.markushaller.com

© Flammarion, 2016 pour cette édition.

L'éditeur remercie Caroline Marty pour sa contribution à la traduction.

ISBN 978-2-0813-9233-5

Nous sommes tous capables de croire des choses que nous savons être fausses, puis, quand notre erreur est finalement évidente, de déformer impudemment les faits afin de prouver que nous avons raison. Intellectuellement, il est possible de continuer à procéder ainsi pendant une durée indéterminée : seul s'y oppose le fait que, tôt ou tard, une conviction erronée se heurte à la dure réalité, généralement sur un champ de bataille.

George Orwell, 1946*

Introduction

COMMENT LES CRÉTINS, LES HYPOCRITES, LES ESCROCS ET LES CRIMINELS PEUVENT-ILS VIVRE AVEC EUX-MÊMES ?

Il est tout à fait possible que des erreurs aient été commises par les administrations dans lesquelles j'ai servi.

Henry Kissinger, ancien Secrétaire d'État américain, répondant aux accusations de crimes de guerre dont il a fait l'objet pour son rôle dans les activités menées par les États-Unis au Vietnam, au Cambodge et en Amérique du Sud dans les années 1970

Si, rétrospectivement, nous découvrons aussi que des erreurs ont pu être commises, [...] j'en suis profondément désolé.

Edward Egan, cardinal de New York, à propos des évêques n'ayant pas pris les mesures adéquates contre les prêtres coupables d'abus sexuels sur des enfants

Des erreurs ont été commises lorsqu'il a fallu informer le public et nos clients sur les ingrédients qui composent nos frites et nos pommes de terre sautées.

La chaîne de restaurants McDonald's, présentant ses excuses aux hindous et aux autres végétariens pour avoir omis de les informer que les « arômes naturels » agrémentant ses pommes de terre contenaient des dérivés du bœuf

Voici maintenant la question de la semaine : à quoi reconnaît-on un scandale présidentiel sérieux ?

A. La cote de popularité du président chute.

B. La presse s'en prend à lui.

C. L'opposition appelle à sa destitution.

D. Les membres de son propre parti se retournent contre lui.

E. La Maison-Blanche déclare : « Des erreurs ont été commises. »

Bill Schneider, journaliste politique, dans l'émission *Inside Politics*, diffusée sur la chaîne d'information américaine CNN

En tant qu'êtres humains faillibles, nous partageons tous une même tendance impulsive à nous justifier et à refuser d'assumer la responsabilité de nos actes dès lors qu'ils se révèlent néfastes, immoraux ou stupides. Nous ne sommes pratiquement jamais amenés à prendre des décisions de nature à changer la vie ou à provoquer la mort de millions de personnes. Cependant, que les conséquences de nos erreurs soient tragiques ou insignifiantes, que leur portée soit immense ou minime, il nous est généralement difficile, voire impossible, de dire : « J'ai eu tort ; j'ai commis une grave erreur. » Plus les enjeux – affectifs, financiers ou moraux – sont importants, plus cette difficulté est grande.

Et ce n'est pas tout : lorsque nous sommes directement confrontés à la preuve que nous avons tort, loin de modifier notre point de vue ou notre comportement, nous le justifions plus obstinément encore. Les hommes politiques nous en offrent assurément les exemples les plus flagrants et, bien souvent, les plus tragiques. Tout au long de sa présidence, George W. Bush incarne l'homme imperméable à la critique : son armure d'autojustifications était si solide qu'elle le protégeait même des preuves irréfutables. Il se trompait quand il prétendait que

Saddam Hussein détenait des armes de destruction massive, il se trompait quand il affirmait que Saddam était lié à al-Qaïda, il se trompait quand il prévoyait que les Irakiens accueilleraient les soldats américains en dansant gaiement dans les rues, il se trompait quand il sous-estimait grossièrement le coût humain et financier de la guerre, et, pour citer l'un des exemples les plus célèbres, il se trompait quand il annonça, dans un discours prononcé six semaines après le début de l'invasion (et sous une banderole sur laquelle on pouvait lire « MISSION ACCOMPLIE ») : « Les opérations de combat majeures ont pris fin en Irak. »

Même lorsque des commentateurs de droite et de gauche appelaient le président américain à admettre qu'il s'était trompé, ce dernier se contentait de trouver de nouvelles justifications : il fallait faire la guerre pour se débarrasser d'un « méchant », pour combattre les terroristes, pour promouvoir la paix au Moyen-Orient, pour instaurer la démocratie en Irak, pour améliorer la sécurité des Américains, pour terminer « la mission à laquelle [les soldats avaient] sacrifié leur vie ». En 2006, lors des élections de mi-mandat, que nombre d'observateurs politiques considéraient comme un référendum sur la guerre, le parti républicain perdit le contrôle des deux chambres du Congrès. Peu après ces élections, un rapport publié par seize agences américaines de renseignements annonça que l'occupation de l'Irak avait, en réalité, *favorisé* le développement de l'islamisme radical et *augmenté* le risque d'actes terroristes. Voici ce que Bush, pour sa part, confia à une délégation d'éditorialistes conservateurs : « Je suis plus convaincu que jamais que les décisions que j'ai prises étaient les bonnes décisions ¹. »

Bien entendu, George Bush n'est ni le premier ni le dernier homme politique à justifier des décisions dont

les fondements se sont révélés erronés ou dont les conséquences se sont révélées désastreuses. Lyndon Johnson, par exemple, n'écoula pas les conseillers qui lui répétaient sans cesse qu'il était impossible de gagner la guerre du Vietnam, et sacrifia sa présidence à la certitude qui lui servait d'autojustification : en cas de retrait américain, l'Asie tomberait aux mains des communistes. Lorsque les hommes politiques se trouvent dos au mur, ils reconnaissent parfois, avec réticence, *des erreurs*, mais jamais leur responsabilité. Ils sont passés maîtres dans l'art de s'exprimer à la voix passive : « Bon, très bien, des erreurs ont été commises ; mais pas par moi ; par quelqu'un d'autre, qui restera anonyme². » Lorsqu'il admit que « l'administration » avait peut-être commis des erreurs, Henry Kissinger se garda bien de préciser que, en tant que conseiller du président en matière de sécurité nationale et secrétaire d'État (deux postes qu'il occupait simultanément), il *était*, de fait, l'administration. Cet exercice d'autojustification lui permit d'accepter le prix Nobel de la paix, l'air grave et la conscience tranquille.

Lorsque nous observons les hommes politiques à l'œuvre, nous sommes amusés, alarmés ou horrifiés. Pourtant, d'un point de vue psychologique, leur comportement, quoiqu'il se distingue sans doute par ses conséquences, n'est pas fondamentalement différent de celui que nous adoptons tous au moins une fois dans notre vie privée. Nous poursuivons une relation malheureuse, ou simplement sans lendemain, uniquement parce que, tout compte fait, nous y avons investi trop de temps pour y renoncer. Nous exerçons un travail abrutissant pendant bien trop longtemps, parce que nous nous efforçons de trouver toutes les raisons qui justifient de le garder, tout en étant incapables d'évaluer clairement les avantages d'une démission. Nous nous achetons une

vieille bagnole en mauvais état parce que nous la trouvons superbe, nous dépensons des milliers de dollars pour la faire rouler, et il nous en coûte encore davantage de justifier nos frais. Nous provoquons une dispute en sermonnant un ami ou un parent au sujet d'une offense réelle ou supposée, et nous nous attribuons pourtant le rôle du pacificateur – si seulement l'autre se décidait à faire amende honorable...

L'autojustification ne consiste pas à mentir ou à trouver des excuses. Bien évidemment, on ment et on invente des histoires invraisemblables pour s'épargner la colère d'un partenaire, d'un parent ou d'un employeur, pour éviter d'être poursuivi en justice ou jeté en prison, pour ne pas perdre la face, pour éviter de perdre son emploi, ou pour se maintenir au pouvoir. Cependant, il existe une différence très nette entre l'exercice auquel se livre un homme coupable pour convaincre d'autres personnes de ce qu'il sait pertinemment être faux (« Je n'ai pas eu de relation sexuelle avec cette femme » ; « Je ne suis pas un escroc ») et le processus par lequel il se persuade lui-même qu'il a fait quelque chose de bien. Dans le premier cas, il ment consciemment pour sauver sa peau. Dans le second cas, il se ment à lui-même. C'est en cela que l'autojustification est plus puissante et plus dangereuse que le mensonge explicite. Elle permet aux personnes coupables de se convaincre qu'elles ont fait tout leur possible, et que, finalement, elles ont même fait quelque chose de bien. « Je n'avais pas le choix », se disent-elles. « En fait, c'était une excellente solution. » « J'ai fait ce qu'il y avait de mieux pour mon pays. » « Ces salauds n'ont eu que ce qu'ils méritaient. » « Je suis dans mon bon droit. »

L'autojustification nous permet non seulement de minimiser nos erreurs et nos mauvaises décisions, mais aussi d'établir une distinction entre nos propres défauts

et ceux des autres, et de masquer l'écart qui sépare nos actes de nos convictions morales. Tout le monde est capable de reconnaître un hypocrite à l'œuvre, sauf l'hypocrite lui-même : comme le disait justement l'écrivain britannique Aldous Huxley, « il n'est probablement pas un seul hypocrite qui soit conscient de son hypocrisie ». Par exemple, il est assez peu probable que Newt Gingrich, figure de l'opposition républicaine sous Clinton, se soit dit : « Mon Dieu, mais quel hypocrite je fais ! J'étais là, à m'indigner des aventures extraconjugales de Bill Clinton, alors que j'entretenais moi-même une relation extraconjugale, ici même, en ville. » De même, Ted Haggard, pasteur et célèbre représentant du mouvement évangélique aux États-Unis, ne semblait pas conscient de l'hypocrisie dont il faisait preuve en s'élevant contre l'homosexualité tout en entretenant lui-même une relation sexuelle avec un prostitué.

Tout comme eux, chacun de nous se fixe ses propres règles morales et les justifie. Par exemple, si vous avez légèrement surévalué certaines de vos dépenses déductibles en remplissant votre feuille d'impôts, il ne s'agit, après tout, que d'une juste compensation : vous avez sûrement dû en sous-évaluer d'autres. De toute façon, vous seriez bête de ne pas le faire, puisque tout le monde le fait. Si vous avez omis de déclarer certains revenus supplémentaires, vous en avez le droit, étant donné tout l'argent que le gouvernement gaspille dans des projets et des programmes électoralistes que vous détestez. Si vous avez écrit des e-mails personnels et navigué sur Internet au bureau alors que vous étiez censé travailler, cela fait partie des avantages du métier, et, de toute façon, vous l'avez fait en guise de protestation contre les règles stupides en vigueur au sein de votre entreprise, et, d'ailleurs, votre patron ne se rend pas compte de toutes les heures supplémentaires que vous faites.

Un jour, dans une chambre d'hôtel, Gordon Marino, professeur de philosophie et d'éthique, fit une tache d'encre sur un couvre-lit en soie en laissant tomber un stylo de sa poche. Il décida qu'il en parlerait au directeur de l'établissement ; mais, sur le moment, il se sentait trop fatigué, et il n'avait pas envie qu'on lui demande un dédommagement. Le soir venu, il sortit avec quelques amis et il leur demanda leur avis sur la question. « L'un d'eux me demanda d'arrêter avec mon fanatisme moral », se souvient Marino. « Il m'assura que la direction de l'hôtel prévoyait les accidents de ce type et incluait leur coût dans le prix des chambres. Il ne lui fallut pas beaucoup de temps pour me persuader qu'il ne valait pas la peine d'aller déranger le directeur pour si peu. Je me mis à raisonner en ces termes : "Si j'avais fait une tache d'encre dans une chambre d'hôtes, tenue par une famille, alors je l'aurais immédiatement signalée ; mais, en l'occurrence, il s'agit d'un établissement appartenant à une chaîne d'hôtels..." Le processus de mystification était déclenché. Finalement, en passant à la réception pour régler ma note, je laissai tout de même un mot à propos de l'incident³. »

« Mais toutes ces justifications, nous direz-vous, sont vraies ! Le prix des chambres d'hôtel inclut effectivement le coût des dégâts causés par les clients maladroits ! Le gouvernement gaspille bel et bien de l'argent ! Mon employeur ne voit probablement pas d'inconvénient à ce que je consacre un peu de temps à mes e-mails, pourvu que mon travail soit terminé à temps ! » En réalité, la question n'est pas de savoir si ces affirmations sont vraies ou fausses. Lorsque nous y recourons, nous cherchons à justifier un comportement dont nous savons parfaitement qu'il est mauvais, de manière à continuer de nous voir comme des personnes honnêtes, et non comme des criminels ou des voleurs. Que les conséquences de ce

comportement soient minimales, comme celles d'une tache d'encre sur le couvre-lit d'une chambre d'hôtel, ou très lourdes, comme celles d'un détournement de fonds, le mécanisme de l'autojustification reste le même.

Entre le mensonge conscient, qui vise à tromper les autres, et l'autojustification inconsciente, destinée à nous tromper nous-mêmes, s'étend une zone grise fascinante, dans laquelle opère une historienne qui ne sert que son propre intérêt et à laquelle nul ne peut se fier : notre mémoire. Elle élague et reconstruit la plupart de nos souvenirs de manière à flatter notre ego. Sous son action, les contours des événements passés deviennent flous, notre culpabilité diminue, et les faits réellement survenus se déforment. Lorsque, dans le cadre d'une recherche, on interroge une femme et son mari sur le pourcentage des tâches ménagères dont ils se chargent, la première répond : « Vous voulez rire ! ? C'est moi qui fais presque tout, au moins 90 % ! », et le second : « En fait, j'en fais beaucoup, environ 40 %. » Bien que les réponses exactes diffèrent d'un couple à l'autre, le total dépasse toujours largement 100 %⁴. Nous pourrions être tentés d'en conclure que l'un des deux époux ment, mais il est plus probable que chacun d'eux ait gardé de sa propre contribution aux tâches ménagères un souvenir qui la magnifie.

Au bout d'un certain temps, sous l'effet des modifications que notre mémoire opère en notre faveur, et qui nous amènent à oublier ou à déformer les événements passés, il se peut que nous en arrivions à croire progressivement à nos propres mensonges. Nous savons que nous avons fait quelque chose de mal, mais, petit à petit, nous commençons à penser que tout n'était pas entièrement notre faute et que, somme toute, nous nous trouvons dans une situation complexe. Nous nous mettons alors à sous-estimer notre propre responsabilité, à la minimiser

jusqu'à ce qu'elle ne soit plus que l'ombre d'elle-même. En très peu de temps, nous sommes parvenus à nous convaincre : nous croyons désormais nous-mêmes ce que nous cherchions initialement à faire croire à d'autres. John Dean, qui fut le conseiller de Richard Nixon à la Maison-Blanche, et qui dévoila publiquement le complot visant à couvrir les activités illégales de l'affaire du Watergate, expliqua le fonctionnement de ce processus en ces termes au cours d'une interview :

Journaliste : Voulez-vous dire que ceux qui ont inventé ces histoires croyaient à leurs propres mensonges ?

Dean : Exactement. Il suffisait de répéter ces mensonges assez souvent pour qu'ils deviennent vrais. Par exemple, quand la presse a appris la mise sur écoute téléphonique de journalistes et d'employés de la Maison-Blanche, et que les simples démentis se révélaient inutiles, on a prétendu qu'il y allait de la sécurité nationale. Je suis sûr que beaucoup de gens croyaient que ces écoutes étaient destinées à assurer la sécurité nationale ; mais elles ne l'étaient pas. Toute cette explication avait été fabriquée pour justifier les faits après coup. Pourtant, quand ils la donnaient, vous comprenez, ils y croyaient vraiment⁵.

Tout comme Nixon, Lyndon Johnson était un expert en matière d'autojustification. D'après Robert Caro, son biographe, lorsque Johnson croyait à quelque chose, il y croyait « totalement, il en était absolument convaincu, au mépris de ses croyances antérieures et des faits pertinents ». Selon George Reedy, l'un de ses conseillers, le président « avait une capacité remarquable à se convaincre que ses principes du moment étaient valables en toutes circonstances, et il y avait quelque chose de

charmant dans l'air d'innocence blessée qu'il prenait lorsque quiconque lui apportait la preuve qu'il avait adopté des points de vue différents par le passé. Et ce n'était pas de la comédie. [...] Il avait une capacité exceptionnelle à se persuader que la "vérité" qui convenait à la situation présente était *la* vérité et que tout ce qui s'y opposait était le fruit d'une manœuvre orchestrée par l'ennemi. Ce qu'il avait en tête devait absolument se réaliser, par la seule force de sa volonté⁶ ». Bien que les partisans de Johnson considèrent ce trait de caractère comme un aspect plutôt charmant de sa personnalité, il se pourrait bien qu'il ait compté parmi les principales raisons de son incapacité à sortir son pays du borbier vietnamien. Un président qui ne justifie ses actes que devant le public peut éventuellement être amené à changer de comportement. Un président qui a justifié ses actes devant lui-même, qui croit détenir *la* vérité, n'est plus disposé à se corriger.

* * *

Les membres des tribus soudanaises Dinka et Nuer ont une tradition curieuse. Ils arrachent les dents frontales définitives de leurs enfants – jusqu'à six dents inférieures et deux dents supérieures –, ce qui leur vaut un menton en retrait, une lèvre inférieure affaissée et des défauts d'élocution. Il semble que cette pratique soit née à une époque où le tétanos (qui provoque le resserrement et le raidissement des mâchoires) était largement répandu. Les villageois se mirent à arracher leurs dents frontales et celles de leurs enfants afin de créer un espace par lequel il soit encore possible de boire. Cette épidémie de tétanos est terminée depuis longtemps, mais les membres des tribus Dinka et Nuer n'ont pas cessé pour

autant d'arracher les dents frontales de leurs enfants⁷. Pourquoi ?

En 1847, Ignac Semmelweiss fit une recommandation désormais célèbre à ses collègues médecins : il les invita à se laver les mains avant d'accoucher les bébés. Il s'était rendu compte qu'ils devaient recevoir une sorte de « poison morbide » sur les mains en faisant l'autopsie de femmes mortes de la fièvre puerpérale, et transmettre ce poison à des femmes en train d'accoucher. (Il n'avait pas précisément identifié le mécanisme à l'œuvre, mais son idée était la bonne.) Après que le Dr Semmelweiss eut donné à ses propres étudiants en médecine l'instruction de se laver les mains avec une solution antiseptique à base de chlore, on observa une baisse rapide du taux de mortalité par fièvre puerpérale. Cependant, ses collègues refusèrent d'accepter la preuve tangible qu'il avançait – la baisse du taux de mortalité survenue chez ses propres patientes⁸. Pourquoi ne se rallièrent-ils pas tout de suite à l'explication de Semmelweiss en le remerciant chaleureusement d'avoir découvert la raison de tant de morts inutiles ?

Après la Seconde Guerre mondiale, Ferdinand Lundberg et Marynia Farnham publièrent un best-seller intitulé *Modern Woman : The Lost Sex* (*La Femme moderne : le sexe perdu*), dans lequel ils affirment qu'une femme ayant réussi dans des « sphères d'activité masculines » peut sembler briller dans la « cour des grands », mais qu'elle le paie au prix fort : par « le sacrifice de ses instincts les plus fondamentaux. En vérité, le tempérament d'une femme n'est pas adapté à ce genre de compétition brutale et tumultueuse, dont elle ressort meurtrie, surtout au plus profond d'elle-même. » Qui plus est, elle en devient frigide : « À force de rivaliser avec les hommes dans tous les domaines, de se refuser à toute soumission, même relative, bon nombre de femmes ont vu leur aptitude au

plaisir sexuel diminuer⁹. » Durant la décennie suivante, le Dr Farnham, qui avait obtenu son doctorat en médecine à l'université du Minnesota et occupé un poste de chercheuse post-doctorale à l'école de médecine de l'université de Harvard, fit carrière en incitant les femmes à ne pas faire carrière. Ne craignait-elle pas d'en devenir frigide, et de sacrifier elle aussi ses instincts fondamentaux ?

Dans les années 1990, les autorités du comté de Kern, en Californie, arrêtaient Patrick Dunn, directeur de lycée à la retraite, soupçonné du meurtre de sa femme. Ils interrogèrent deux personnes, qui leur donnèrent deux versions des faits contradictoires. La première était une femme sans antécédents judiciaires, qui n'avait aucun intérêt personnel à mentir à propos du suspect, et dont la version s'appuyait sur des calendriers et sur le témoignage de son patron. La seconde personne était un criminel professionnel qui risquait six ans de prison, qui s'était proposé pour incriminer Dunn dans le cadre d'un arrangement avec des procureurs, et qui, hormis sa propre parole, ne disposait d'aucun élément à l'appui de sa version des faits. Les enquêteurs se trouvaient face à un choix : ils devaient soit croire la femme (et conclure à l'innocence de Dunn), soit croire le criminel (et désigner Dunn comme coupable). Finalement, ils choisirent de croire le criminel¹⁰. Pourquoi ?

La compréhension des mécanismes profonds de l'autojustification nous permet de répondre à ces questions et de donner sens à bon nombre d'autres comportements que les gens adoptent et qui, autrement, nous paraîtraient obscurs ou absurdes. Elle nous permet de répondre à la question que tant de gens se posent à la vue de dictateurs sanguinaires, de chefs d'entreprise avides, de fanatiques religieux qui assassinent au nom de Dieu, de prêtres qui abusent d'enfants, ou de personnes

qui trompent leurs frères et sœurs pour les priver de leur part d'héritage familial : mais comment diable font-ils pour vivre avec eux-mêmes ? La réponse est simple : ils font exactement comme nous tous.

L'autojustification comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est pas nécessairement mauvaise en soi. Elle nous permet de trouver le sommeil. Sans elle, nos terribles accès de gêne se prolongeraient. Nous nous torturerions l'esprit en regrettant ne n'avoir pas emprunté telle ou telle route ou d'avoir si mal navigué sur celle que nous avons empruntée. Nous serions à l'agonie après chaque décision ou presque, à nous demander si nous avons fait le bon choix, épousé la bonne personne, acheté la bonne maison ou la bonne voiture, ou alors embrassé la bonne carrière. Cependant, lorsqu'elle échappe à tout contrôle, l'autojustification peut nous amener à sombrer dans le désastre comme on s'enlise dans des sables mouvants. Elle nous rend incapables de corriger nos erreurs, et même de nous en rendre compte. En déformant la réalité, elle nous empêche d'obtenir toutes les informations dont nous avons besoin pour bien cerner les problèmes que nous rencontrons. Elle prolonge et aggrave les conflits qui minent les relations amoureuses, les relations amicales, et les relations internationales. Elle nous empêche de nous débarrasser d'habitudes malsaines. Elle permet aux personnes coupables de ne pas assumer la responsabilité de leurs actes. Elle empêche de nombreux professionnels de modifier des attitudes et des pratiques dépassées et potentiellement nuisibles.

Personne n'est capable de vivre sans jamais commettre d'erreur. En revanche, nous sommes tous capables de dire : « Là, il y a un problème. Je fais fausse route. » L'erreur est humaine, mais l'être humain est libre de la cacher ou de l'avouer. Et notre choix en la matière est

déterminant pour notre comportement à venir. On nous dit sans cesse que nous devons tirer la leçon de nos erreurs ; mais comment pouvons-nous y parvenir sans commencer par les admettre ? Pour ce faire, nous devons être capables de reconnaître le chant des sirènes de l'autojustification. Dans le prochain chapitre, nous traiterons de la dissonance cognitive, un mécanisme psychologique bien ancré dans notre cerveau, qui génère l'autojustification et protège nos certitudes, notre estime de nous-mêmes et nos appartenances primaires. Dans les chapitres qui suivront, nous nous pencherons sur les conséquences les plus néfastes de l'autojustification. Nous verrons comment elle renforce les préjugés et favorise la corruption, comment elle altère la mémoire, comment elle transforme la confiance des professionnels en arrogance, comment elle crée et perpétue l'injustice, comment elle corrompt l'amour et comment elle engendre les querelles et les désaccords.

Fort heureusement, la compréhension de ce mécanisme nous permet de l'enrayer. Aussi essayerons-nous, dans le dernier chapitre, de prendre un peu de recul et de voir quelles solutions se dégagent, pour nous-mêmes en tant qu'individus, pour les relations que nous entretenons et pour la société dans laquelle nous vivons. La compréhension est un premier pas vers l'amélioration. C'est la raison pour laquelle nous avons écrit ce livre.

Chapitre premier

LA DISSONANCE COGNITIVE : LE MOTEUR DE L'AUTOJUSTIFICATION

Communiqué de presse, 1^{er} novembre 1993

NOUS N'AVONS PAS COMMIS D'ERREUR lorsque nous avons écrit, dans nos communiqués précédents, que New York serait détruite le 4 septembre et le 14 octobre 1993. Nous n'avons pas commis d'erreur, pas même la moindre petite erreur !

Communiqué de presse, 4 avril 1994

Toutes les dates que nous avons données dans nos communiqués précédents sont des dates correctes, données par Dieu dans les Saintes Écritures. Pas une seule de ces dates n'était fausse... Ézéchiél prévoit un total de 430 jours pour le siège de la ville... [ce qui] nous amène exactement au 2 mai 1994. Désormais, tout le monde est prévenu. Nous avons fait notre devoir. [...] Nous sommes les seuls dans le monde entier à guider le peuple vers sa sûreté, sa sécurité et son salut ! Nous sommes fiables à 100 %¹ !

S'il est fascinant, et parfois amusant, de lire des prédictions apocalyptiques, il est plus fascinant encore d'observer la réaction de ceux qui y croient vraiment lorsqu'elles se révèlent fausses et que la Terre continue de tourner. Vous ne les entendez presque jamais dire : « Je me suis planté ! J'ai été tellement stupide de croire à une absurdité pareille ! » Bien au contraire, la plupart du

temps, ils sont plus sûrs que jamais de leur pouvoir de prédiction. Certaines personnes croient que tous les désastres, de la Peste noire aux attentats du 11 septembre 2001, étaient prédits dans l'Apocalypse ou dans les prophéties de Nostradamus ; et le fait que les prédictions vagues et obscures auxquelles elles se réfèrent n'aient pris un sens qu'une fois ces désastres survenus ne semble pas du tout les gêner dans leur conviction.

Il y a une cinquantaine d'années, Leon Festinger, jeune chercheur en psychologie sociale, infiltra, en compagnie de deux associés, un groupe de personnes qui croyaient que le monde prendrait fin le 21 décembre². Ils voulaient savoir ce qu'il adviendrait de ce groupe lorsque (comme ils l'espéraient) la prophétie se révélerait fautive. La chef du groupe, que nos chercheurs baptisèrent Marian Keech, promit que, le 20 décembre à minuit, une soucoupe volante viendrait chercher les fidèles pour les mettre à l'abri, quelque part dans l'espace. Convaincus que la fin était proche, plusieurs membres du groupe donnèrent leur démission, abandonnèrent leur logement et dilapidèrent leurs économies – à quoi bon avoir de l'argent, dans l'espace ? D'autres, en proie à la peur ou à la résignation, se contentèrent de rester chez eux et d'attendre. (Quant au mari de Mme Keech, qui ne croyait pas à la prophétie, il alla se coucher tôt et dormit toute la nuit sur ses deux oreilles, pendant que sa femme et ses fidèles priaient dans le salon.) Festinger y alla de sa propre prédiction : ceux qui ne s'étaient pas investis pleinement – qui se contentaient d'attendre la fin du monde chez eux, seuls, en espérant ne pas mourir à minuit – perdraient tout naturellement leur foi en Mme Keech ; cependant, ceux qui avaient dilapidé tous leurs biens, et qui attendaient l'arrivée du vaisseau spatial avec le reste du groupe, verraient leur

croissance en ses pouvoirs mystiques se renforcer, et mettraient même tout en œuvre pour y rallier le plus de monde possible. À minuit, ne voyant poindre aucun vaisseau spatial à l'horizon, les membres du groupe semblaient quelque peu nerveux. À deux heures du matin, ils commencèrent à s'inquiéter sérieusement. À cinq heures moins le quart, Mme Keech eut une nouvelle vision : le monde avait été épargné, grâce à la foi extraordinaire dont sa petite bande avait fait preuve. « Toute-puissante est la parole de Dieu, dit-elle à ses fidèles, et par Sa parole vous avez été sauvés ; car, oui, vous avez été arrachés aux griffes de la mort, et jamais une telle force n'avait ainsi envahi notre Terre. Jamais, depuis l'aube des temps, cette Terre n'avait connu un flux de bien et de lumière aussi puissant que celui qui pénètre maintenant cette pièce. »

L'humeur du groupe passa du désespoir à l'euphorie. De nombreux membres, qui n'avaient pas ressenti le besoin de faire du prosélytisme avant le 21 décembre, se mirent à contacter la presse pour l'informer du miracle, puis à arrêter des passants dans la rue pour tenter de les convertir. La prédiction de Mme Keech s'était révélée fautive, pas celle de Leon Festinger.

* * *

Le moteur de l'autojustification, la force qui nous pousse à justifier nos actes et nos choix – surtout les mauvais – est une sensation désagréable, que Festinger appela « dissonance cognitive ». La dissonance cognitive est l'état de tension dans lequel se trouve une personne qui a deux « cognitions » (idées, attitudes, croyances, opinions) psychologiquement incompatibles, telles que « Fumer est une habitude stupide : on peut en mourir »

et « Je fume deux paquets par jour ». La dissonance provoque un désagrément psychique, allant du léger accès à l'angoisse profonde. Les personnes qui la subissent ne peuvent dormir tranquilles tant qu'elles n'ont pas trouvé un moyen de l'atténuer. Pour une fumeuse, le moyen le plus direct d'y parvenir consiste à arrêter de fumer. Cependant, si elle tente de le faire et qu'elle échoue, elle cherchera à réduire sa dissonance en se persuadant que la fumée n'est finalement pas si nocive, que ses risques sont largement compensés par le fait qu'elle lui permet de se détendre et qu'elle lui évite de prendre du poids (après tout, l'obésité est aussi une source de risques pour notre santé), et ainsi de suite. La plupart des fumeurs parviennent à diminuer leur dissonance par de tels moyens, aussi ingénieux qu'illusoire.

La dissonance nous perturbe : avoir deux idées contradictoires revient à flirter avec l'absurdité. Or, comme le soulignait Albert Camus, les humains sont des êtres qui passent leur vie à essayer de se convaincre que leur existence n'est pas absurde. Dans le fond, la théorie de Festinger porte sur l'effort que nous faisons tous pour tirer un sens de nos idées contradictoires et pour mener une vie qui soit, dans notre esprit tout au moins, cohérente et signifiante. Cette théorie a donné lieu à un ensemble de plus de 3 000 expériences, qui a amené les psychologues à transformer leur conception de l'esprit humain et de son fonctionnement. La dissonance cognitive a même franchi les limites du monde académique pour s'étendre à la culture populaire. Le terme s'utilise partout. Pour notre part, nous l'avons rencontré dans des journaux télévisés, dans des éditoriaux politiques, dans des articles de magazines, sur des étiquettes collées à l'arrière de voitures, et même dans un feuilleton à l'eau de rose. Il a été employé par Alex Trebek dans le jeu télévisé *Jeopardy*, par Jon Stewart dans *The Daily Show*,

une célèbre émission de divertissement, et par le président Bartlet, personnage principal de la série *À la Maison-Blanche*. Bien qu'il soit devenu fréquent, ce terme est souvent utilisé à tort et à travers : rares sont ceux qui comprennent ce qu'il signifie vraiment et qui se rendent compte de son immense pouvoir de motivation.

En 1956, l'un de nous deux (Elliot) entra à l'université de Stanford, en Californie, pour y suivre une formation en psychologie. Festinger y était entré la même année comme jeune professeur. Immédiatement, ils se mirent à travailler ensemble à la conception d'expériences destinées à tester et à développer la théorie de la dissonance³. Leurs réflexions remirent en question bon nombre d'idées qui étaient parole d'évangile pour les psychologues et pour le public en général : par exemple, l'idée que l'être humain agit généralement en vue d'une récompense, défendue par les behavioristes, mais aussi de façon rationnelle, défendue par les économistes, et qu'il peut se libérer de ses pulsions agressives par un comportement agressif, défendue par les psychanalystes.

Voyons tout d'abord comment la théorie de la dissonance remet en cause le behaviorisme. À l'époque, la plupart des chercheurs en psychologie étaient convaincus que le comportement des individus était déterminé par la récompense et la punition. Il va sans dire que, si vous nourrissez un rat à chaque fois qu'il sort d'un labyrinthe, il apprendra plus vite à en retrouver l'issue ; de même, si vous donnez un biscuit à votre chienne à chaque fois qu'elle vous donne la patte, elle apprendra plus vite à le faire que si vous restez assis, à attendre qu'elle le fasse d'elle-même. Si, au contraire, vous punissez votre jeune chienne lorsque vous la voyez uriner sur le tapis, elle cessera vite de le faire. Selon les behavioristes, il suffit même qu'une chose soit associée à une récompense pour devenir attrayante aux yeux de son bénéficiaire – votre

jeune chienne vous aime mieux parce que vous lui donnez des biscuits —, et qu'elle soit associée à une douleur pour devenir aussitôt néfaste et indésirable.

Bien entendu, ces lois behavioristes s'appliquent aussi aux êtres humains. Par exemple, personne n'exercerait un métier ennuyeux sans salaire ; et, si jamais vous donnez un biscuit à votre enfant afin de le calmer quand il pique une crise pour un caprice, il ne manquera pas de piquer une nouvelle crise à chaque fois qu'il aura envie d'un biscuit. Cependant, pour le meilleur et pour le pire, l'esprit humain est plus complexe que le cerveau d'un rat ou d'un caniche. Une chienne que l'on surprend en train d'uriner sur un tapis prendra peut-être un air penaud, mais elle n'essayera pas de trouver des raisons qui justifient son mauvais comportement. Les humains, quant à eux, sont des êtres qui réfléchissent ; et, de ce fait, comme le montre la théorie de la dissonance, leur comportement ne se laisse pas déterminer par la récompense et la punition, et s'oppose même souvent à leurs effets supposés.

Par exemple, Elliot prévoyait que, si quelqu'un devait éprouver beaucoup de douleur, de désagrément ou d'embarras, ou faire beaucoup d'efforts pour obtenir une chose, il en serait ensuite plus satisfait que s'il l'avait obtenue facilement. Pour les behavioristes, cette prédiction était absurde : pourquoi aimerait-on une chose que l'on associe à la douleur ? Pour Elliot, la réponse était évidente, et tenait en un seul mot : « autojustification ». La cognition selon laquelle je suis une personne sensée et compétente est en dissonance avec la cognition selon laquelle j'ai suivi un processus pénible pour obtenir, par exemple, le droit d'entrer dans une association d'étudiants qui s'est révélée ennuyeuse et sans intérêt. Par conséquent, je vais améliorer ma perception de cette

association en essayant d'y trouver des avantages et d'en oublier les inconvénients.

Il pourrait sembler que le moyen le plus simple de tester cette hypothèse consiste à juger un certain nombre d'associations d'étudiants en fonction de la pénibilité de leur épreuve d'initiation, et à interroger ensuite leurs membres sur leur satisfaction à l'égard de leur association. Cependant, si les membres des associations prévoyant une épreuve d'initiation pénible sont plus satisfaits que les membres des associations dont l'épreuve d'initiation est légère, doit-on en conclure que la pénibilité engendre la satisfaction ? Non, on peut tout aussi bien en tirer la conclusion inverse. Si les membres d'une association considèrent qu'ils forment une élite très prisée, il se peut qu'ils prévoient une épreuve d'initiation très pénible afin d'empêcher la « racaille » d'y accéder. Dans ce cas, seuls les étudiants *a priori* très intéressés par cette association seront disposés à subir la lourde épreuve d'initiation qu'elle impose. Ceux qui n'ont pas d'enthousiasme pour une association en particulier, qui souhaitent simplement faire partie de l'une d'entre elles, quelle qu'elle soit, opteront pour une association qui prévoit une épreuve d'initiation légère.

Par conséquent, pour qu'une expérience puisse tester cette hypothèse, elle doit impérativement faire l'objet d'un contrôle. La beauté d'une expérience réside dans la soumission aléatoire d'individus à certaines conditions. Il convient donc de soumettre chaque étudiant soit à l'épreuve d'initiation pénible, soit à l'épreuve d'initiation légère d'une même association, de manière aléatoire, indépendamment de l'intérêt qu'il lui porte au départ. Ainsi, si les étudiants qui ont dû fournir un effort important pour être admis dans l'association en sont plus satisfaits que ceux qui y sont entrés sans effort, on saura que

cette plus grande satisfaction est due à un plus grand effort, et non pas à un plus grand intérêt initial.

Elliot et son collègue Judson Mills menèrent donc cette expérience exactement ainsi⁴. On invita les étudiants de Stanford à devenir membres d'une association dont l'activité consisterait à discuter de questions touchant à la psychologie du sexe, en leur précisant toutefois qu'ils devraient préalablement subir une épreuve d'entrée. Choisis au hasard, certains durent se soumettre à une procédure d'initiation extrêmement embarrassante : il s'agissait de lire, à haute voix, face à l'expérimentateur, des scènes de relations sexuelles particulièrement crues et explicites, tirées de *L'Amant de lady Chatterley* ou d'autres romans libertins. (Cet exercice était embarrassant et pénible pour des étudiants ordinaires des années 1950.) D'autres furent soumis, tout aussi aléatoirement, à une procédure d'initiation qui n'était que légèrement embarrassante : il s'agissait pour eux de lire à haute voix des termes sexuels dans le dictionnaire.

À l'issue de l'initiation, on invita chaque étudiant à écouter un même enregistrement sonore, en lui faisant croire qu'il s'agissait d'une discussion qui avait eu lieu au sein de l'association à laquelle il venait d'adhérer. En réalité, on avait préparé la discussion afin qu'elle soit aussi ennuyeuse et inintéressante que possible. Les interventions des membres, entrecoupées d'hésitations et de longues pauses, portaient sur les caractères sexuels secondaires des oiseaux – les modifications de leur plumage durant la parade nuptiale, entre autres choses. Les participants balbutiaient, s'interrompaient fréquemment, et ne finissaient pas toutes leurs phrases.

Finalement, on demanda aux étudiants de juger cette discussion selon un certain nombre de critères. Ceux qui n'avaient subi qu'une épreuve d'initiation modérée la jugèrent telle qu'elle était réellement, lassante et sans

intérêt, et trouvèrent, à juste titre, que les membres de l'association ne suscitaient pas l'enthousiasme, mais l'ennui. Ils se dirent aussi irrités par l'un des participants à la discussion, qui admettait en marmonnant et en bégayant qu'il n'avait pas fait les lectures requises sur les techniques de séduction de certains oiseaux rares. Quel idiot irresponsable ! Il n'avait même pas fait les lectures de base ! Il avait laissé tomber le groupe ! On ne pouvait pas vouloir faire partie de la même association qu'un type pareil ! Pourtant, les étudiants qui avaient enduré une épreuve d'initiation pénible jugèrent la discussion intéressante et exaltante, et trouvèrent les membres de l'association captivants et perspicaces. Quant à l'idiot irresponsable, il était tout pardonné. Sa candeur était la bienvenue ! On ne pouvait que se réjouir de faire partie de la même association qu'un type aussi honnête ! On avait peine à croire que tous les étudiants avaient écouté le même enregistrement. Tel est le pouvoir de la dissonance.

Depuis, cette expérience a été réitérée plusieurs fois par d'autres scientifiques, qui ont imaginé toute une gamme d'épreuves d'initiation, allant de la décharge électrique à l'effort physique extrême⁵. À chaque fois, on aboutit à la même conclusion : les épreuves d'initiation pénibles augmentent la satisfaction des étudiants à l'égard de leur association. Ces résultats ne signifient pas que les gens aiment les expériences douloureuses – comme le moment où ils remplissent leur feuille d'impôts –, ni qu'ils aiment tout ce qui est lié à la douleur. En revanche, ils montrent que, si une personne traverse volontairement une épreuve difficile ou douloureuse *dans le but* d'atteindre un certain objectif ou d'obtenir une certaine chose, alors cet objectif ou cette chose aura davantage de valeur à ses yeux. Si, pendant que vous vous rendez à la séance d'initiation d'une

association, un pot de fleurs tombe d'une fenêtre et vous arrive sur la tête, vous n'appréciez pas davantage cette association pour autant. En revanche, si vous acceptez de recevoir un pot de fleurs sur la tête pour devenir membre de cette association, il ne fait aucun doute que vous l'aimerez davantage.

On ne voit que ce que l'on croit

Je considérerai tout autre élément venant confirmer l'opinion que je me suis déjà forgée.

Lord Molson, homme politique britannique
(1903-1991)

La théorie de la dissonance balaya également une idée qui flatte notre ego : en tant qu'*Homo sapiens*, nous gérons les informations de manière logique. En réalité, lorsqu'une nouvelle information est en consonance avec nos croyances, nous pensons que ses fondements sont solides et qu'elle est utile : « C'est ce que j'ai toujours dit ! »

Cependant, lorsqu'une nouvelle information est dissonante, nous la considérons comme une opinion partielle ou absurde : « Quel argument stupide ! » Notre besoin de consonance est tel que, lorsque nous sommes confrontés à une information qui contredit l'une de nos croyances, nous trouvons toujours le moyen de critiquer, de déformer ou d'ignorer la première, afin de préserver, voire de renforcer la seconde. Cette acrobatie mentale porte le nom de « biais de confirmation ⁶ ». Lenny Bruce, humoriste américain légendaire, fin observateur de la société, en fit une description vivante en racontant son expérience du tout premier débat présidentiel télévisé de l'histoire des États-Unis, qui opposa Richard Nixon à John Kennedy en 1960 :

Je suivais le débat à la télévision avec des partisans de Kennedy, et ils disaient : « Il est vraiment en train d'écraser Nixon ! » Ensuite, nous allions tous dans un autre appartement, et les partisans de Nixon disaient : « Vous avez vu comme il a démoli Kennedy ? » Alors je me suis rendu compte que les deux camps aimaient tellement leur candidat que, pour qu'ils puissent changer d'avis, il aurait fallu qu'il se désavoue de la manière la plus flagrante, qu'il regarde la caméra en disant : « Je suis un voleur, un escroc, vous m'entendez ? Je suis le pire candidat que vous puissiez élire à la présidence ! » Et, même si l'un des candidats l'avait fait, ses partisans auraient dit : « Voilà enfin un homme honnête. Il faut être quelqu'un, pour admettre un truc pareil. C'est un gars comme lui qu'il nous faut comme président⁷. »

En 2003, dès lors qu'il fut parfaitement clair qu'il n'y avait pas d'armes de destruction massive en Irak, les Américains qui avaient soutenu la guerre et cru à la raison invoquée par le président Bush pour la déclencher tombèrent en pleine dissonance : « Nous avons cru le président, et nous avons (tout comme lui) tort. » Comment y remédier ? Pour les démocrates qui avaient cru que Saddam Hussein détenait des armes de destruction massive, la solution était assez simple : « Une fois de plus, les républicains se sont trompés ; le président a menti ou, du moins, reçu ces fausses informations avec trop d'enthousiasme ; j'ai vraiment été stupide de le croire. » Pour les républicains, la dissonance était plus profonde. Plus de la moitié d'entre eux y remédièrent en refusant de se rendre à l'évidence : selon un sondage d'opinion réalisé à l'époque par Knowledge Networks, ils pensaient que des armes de destruction massive *avaient* été trouvées. Le responsable du sondage donna l'explication suivante : « Certains Américains, poussés par leur volonté de soutenir la guerre, peuvent en arriver

à négliger les informations selon lesquelles on n'a pas trouvé d'armes de destruction massive. Le fait qu'un tel degré d'ignorance demeure, malgré la place importante que cette question occupe dans la presse et la grande attention qu'y prête le public, donne à penser que certains Américains pourraient chercher à éviter une dissonance cognitive⁸. » Et comment !

Des chercheurs en neurosciences ont récemment montré que ces biais de raisonnement étaient inhérents au processus même par lequel notre cerveau traite les informations – et ce, quelles que soient nos affinités politiques. Par exemple, au cours d'une étude qui consistait à observer par IRM (imagerie par résonance magnétique) le cerveau de personnes en train de traiter des informations dissonantes ou consonantes sur George Bush ou John Kerry, Drew Westen et ses collègues remarquèrent que les zones correspondant au raisonnement s'éteignaient presque quand les participants étaient confrontés à des informations dissonantes, et que les circuits correspondant à l'émotion s'allumaient vivement une fois la consonance rétablie⁹. Nous observons qu'il nous est difficile de nous défaire de nos opinions ; les mécanismes que cette étude met en évidence nous en offrent une explication neurologique.

Même la lecture d'un texte qui s'oppose à l'une de nos opinions peut nous conforter dans cette opinion. Dans le cadre d'une expérience, des chercheurs choisirent des personnes soit favorables soit opposées à la peine de mort, et ils leur demandèrent de lire deux articles scientifiques fort bien documentés portant sur cette question très sensible : la peine capitale a-t-elle un effet dissuasif sur les auteurs potentiels de crimes violents ? Le premier article y apportait une réponse positive, le second, une réponse négative. Si les lecteurs avaient traité ces informations de manière rationnelle, ils se seraient au moins

rendu compte que la question était plus complexe qu'ils ne le pensaient, et l'écart qui séparait initialement leurs opinions se serait quelque peu réduit en conséquence. Cependant, la théorie de la dissonance prédisait qu'il en irait autrement : les lecteurs trouveraient le moyen de déformer le contenu des articles. Ils trouveraient toutes les raisons d'apprécier celui qui confirmait leur opinion, et ils le salueraient comme un travail d'excellente qualité ; à l'inverse, ils se montreraient extrêmement critiques à l'égard de celui qui infirmait leur opinion, ils y relèveraient les moindres failles et les grossiraient au point d'en faire de bonnes raisons de penser qu'un tel article n'avait pas à les influencer. C'est précisément ce qui arriva. Non seulement les partisans de chaque opinion dénigrèrent l'autre, mais ils furent confortés dans la leur¹⁰.

Le biais de confirmation nous amène même à considérer l'absence de preuve comme une preuve de ce que nous croyons. Lorsque courut la rumeur selon laquelle les États-Unis avaient été infiltrés par des sectes sataniques qui massacraient des bébés en sacrifice, ni le FBI ni aucun autre enquêteur n'en trouva la moindre preuve. La conviction des personnes qui y croyaient n'en fut pas du tout ébranlée. Au contraire, de leur point de vue, cette absence de preuve montrait l'intelligence démoniaque des leaders de ces sectes : après avoir tué les bébés, ils les dévoraient, y compris leurs os. Beaucoup de gens se laissent piéger par ce type de raisonnement ; il n'est pas propre à quelques fanatiques marginaux, ni aux partisans de la psychologie populaire. Lorsque, durant la Seconde Guerre mondiale, Franklin Roosevelt prit la terrible décision d'envoyer des milliers de Nippo-Américains dans des camps d'internement pour toute la durée du conflit, il se fondait uniquement sur des rumeurs selon lesquelles ils avaient l'intention de saboter

l'effort de guerre du pays. Ces rumeurs ne furent jamais étayées par la moindre preuve. D'ailleurs, le général John DeWitt, commandant de l'armée américaine pour la zone ouest, l'avait lui-même reconnu : aucune preuve ne permettait d'accuser le moindre citoyen nippon-américain de sabotage ou de trahison. Mais le même général avait ensuite déclaré : « Le fait même qu'aucun sabotage n'ait eu lieu est un signe inquiétant, qui confirme que de telles actions *seront* menées ¹¹. »

*Le choix d'Ingrid, la Mercedes de Nick
et le canoë d'Elliot*

L'apport de la théorie de la dissonance ne se limita pas à l'idée selon laquelle les êtres humains ne sont pas raisonnables lorsqu'ils traitent des informations. Elle montra également pourquoi ils continuent de ne pas l'être après avoir pris une décision importante ¹². Dans un ouvrage éclairant, intitulé *Et si le bonheur vous tombait dessus*, Dan Gilbert, expert en psychologie sociale, nous invite à imaginer ce qui se serait passé à la fin du film *Casablanca* si Ingrid Bergman avait décidé de rester avec Humphrey Bogart au Maroc, au lieu de choisir la voie du patriotisme et d'aller rejoindre son mari, héros de la résistance au nazisme ¹³. L'aurait-elle regretté, « peut-être pas aujourd'hui, peut-être pas demain, mais un jour, sûrement, et pour toute [sa] vie », comme le lui prédit Bogart dans une réplique bouleversante ? Ou bien a-t-elle regretté toute sa vie d'avoir quitté Bogart ? En s'appuyant sur une quantité de données, Gilbert nous montre que ces questions appellent toutes deux une réponse négative : quel que soit son choix, à long terme, elle aurait été heureuse. Bien que fort éloquente, la prédiction de Bogart était donc fautive. La théorie de la dissonance nous explique pourquoi : quelle que soit sa

décision, Ingrid aurait trouvé des raisons qui la justifient, et des raisons de se réjouir de ne pas avoir pris l'autre.

Pour étayer les décisions que nous avons prises, nous disposons de toute une panoplie de moyens. Un jour, sur un coup de tête, notre ami Nick, qui avait des goûts simples, revendit la Honda Civic qu'il avait depuis huit ans et s'acheta une Mercedes toute neuve, équipée « toutes options ». Il adopta alors un comportement étrange (auquel il ne nous avait pas habitués, du moins). Il se mit à critiquer la voiture de ses amis, en leur tenant des discours comme : « C'est le moment que tu changes de voiture, tu ne crois pas ? Elle est bonne à mettre à la casse. Tu ne penses pas que tu mériterais de te faire plaisir en conduisant une bonne voiture ? », et comme : « Tu sais, c'est vraiment dangereux de rouler dans une petite voiture comme celle-là. Un accident pourrait te tuer. Ta vie vaut bien quelques milliers de dollars, non ? Tu n'imagines pas comme je suis tranquille, maintenant que j'ai une voiture solide et que je sais que toute ma famille roule en sécurité. »

Peut-être Nick avait-il tout simplement attrapé le virus de la sécurité ; peut-être s'était-il dit, après avoir réfléchi calmement : « Ce serait vraiment formidable que tout le monde roule dans une bonne voiture comme ma nouvelle Mercedes. » Mais nous ne sommes pas de cet avis. Il était si méconnaissable, tant lorsqu'il dépensa une fortune pour cette voiture luxueuse que lorsqu'il se mit à harceler ses amis pour les convaincre d'en faire autant, que nous ne pouvions nous empêcher de penser qu'il cherchait à réduire la dissonance dans laquelle il avait dû tomber : il avait impulsivement investi une bonne partie de ses économies dans ce qui, auparavant, n'était « rien qu'une voiture » à ses yeux ; de plus, cet achat tombait au moment même où ses enfants s'apprêtaient à entrer à

l'université, ce qui allait impliquer des dépenses considérables. Pour justifier sa décision, Nick multipliait les arguments : « Cette Mercedes est une merveille ; j'ai travaillé toute ma vie, je la mérite bien ; en plus, elle est tellement sûre ! » Et, s'il réussissait à convaincre un ami pingre de prendre la même décision, elle lui semblait d'autant plus justifiée. Tout comme les convertis de Mme Keech, Nick s'était mis à faire du prosélytisme.

À moins de perdre beaucoup d'argent, Nick ne pouvait revenir sur sa décision ; elle était irrévocable. Son besoin de réduire la dissonance qu'elle lui causait s'en trouva renforcé (comme ce fut le cas pour Ingrid). Le pouvoir de l'irrévocabilité a notamment été mis en évidence par une recherche scientifique brillante sur les manœuvres mentales auxquelles se livrent les parieurs lors des courses de chevaux. Le contexte de cette recherche se prêtait particulièrement bien à l'étude de l'irrévocabilité : une fois que vous avez misé votre argent, vous ne pouvez pas retourner vers l'aimable monsieur qui prend les paris pour lui expliquer que vous avez finalement changé d'avis. Durant l'expérience, les chercheurs allaient simplement s'adresser aux parieurs qui faisaient la queue pour miser 2 dollars et à ceux qui venaient de le faire. Ils leur demandaient à quel point ils étaient sûrs de la victoire de leurs chevaux. Ceux qui avaient déjà parié étaient nettement plus certains de leur choix que ceux qui faisaient encore la queue¹⁴. Or, rien n'avait changé depuis qu'ils avaient misé leur argent, sauf une chose : leur choix était devenu définitif. Nous sommes plus sûrs de nos décisions dès lors qu'elles sont irrévocables.

De ce que nous avons appris sur la dissonance cognitive, nous pouvons déjà tirer une leçon profitable : il ne faut jamais écouter Nick. Plus nos décisions sont lourdes de conséquences – temps, argent, efforts à fournir,

désagréments à subir – et irrévocables, plus la dissonance qu’elles provoquent est grande, et plus nous ressentons le besoin de la réduire en magnifiant leurs avantages. Par conséquent, lorsque vous vous apprêtez à dépenser une grosse somme ou à prendre une décision importante – qu’il s’agisse de choisir une voiture ou un ordinateur, de recourir à la chirurgie esthétique ou de vous inscrire à un programme de développement personnel coûteux –, ne demandez pas l’avis d’une personne qui vient de le faire. Elle aura toutes les raisons de vous persuader que son choix était le bon. Si vous interrogez des gens sur l’utilité d’une thérapie qui leur a pris douze ans et coûté 50 000 dollars, la plupart vous répondront : « Le Dr Weltschmerz est formidable ! Je n’aurais *jamais* découvert le grand amour – ou trouvé un nouvel emploi, ou perdu du poids – s’il n’avait pas été là. » Après y avoir investi autant de temps et d’argent, ils ne vous diront probablement pas : « Oui, j’ai vu le Dr Weltschmerz pendant douze ans ; franchement, quel gâchis ! » Si vous devez choisir un produit, demandez l’avis de quelqu’un qui est encore en train de se renseigner et qui a encore l’esprit ouvert. De même, si vous voulez savoir dans quelle mesure un programme thérapeutique peut vous être bénéfique, ne vous fiez pas aux témoignages des personnes qui l’ont suivi : informez-vous en consultant des études contrôlées.

Lorsque l’autojustification fait suite à des décisions conscientes, même si elle est déjà relativement compliquée, elle a au moins l’avantage d’être prévisible. Mais l’autojustification s’opère aussi lorsque nous adoptons des comportements pour des raisons qui nous sont inconnues, lorsque nous restons attachés à certaines croyances ou à certaines traditions sans savoir pourquoi, et que nous sommes trop fiers pour le reconnaître. Par

exemple, dans l'introduction, nous avons décrit une tradition des tribus soudanaises Dinka et Nuer : leurs membres arrachent une partie des dents frontales permanentes de leurs enfants à l'aide d'un hameçon, ce qui leur est particulièrement douloureux. D'après des anthropologues, cette tradition trouverait son origine dans une épidémie de tétanos, durant laquelle on arrachait les dents frontales des malades dont les mâchoires étaient bloquées afin de leur permettre de se nourrir. Cependant, si telle était la raison de cette tradition, pourquoi diable ces tribus l'ont-elles perpétuée après la fin de l'épidémie ?

Totalement absurde aux yeux d'un observateur extérieur, une telle pratique prend tout son sens à la lumière de la théorie de la dissonance. À l'époque de l'épidémie, les villageois auraient commencé à extraire les dents frontales de tous leurs enfants afin que l'on puisse continuer de les nourrir si jamais ils attrapaient le tétanos. Cependant, cette pratique était pénible : les enfants en souffraient beaucoup, alors qu'ils ne seraient que quelques-uns à contracter cette maladie. Afin que leur comportement demeure légitime à leurs yeux et aux yeux de leurs enfants, les villageois auraient donc dû le justifier en lui attribuant des bienfaits après coup. Ils se seraient persuadés que cette pratique présentait, disons, des avantages esthétiques – qu'on était nettement plus beau avec un menton en retrait, par exemple –, et ils auraient même transformé cette opération chirurgicale douloureuse en un rite de passage à l'âge adulte. C'est précisément ce qu'ils firent en réalité. « Nous sommes plus beaux sans nos dents frontales », affirment désormais les villageois. « Les gens qui ont encore toutes leurs dents sont moches : on dirait des cannibales, prêts à vous dévorer. Avec une dentition complète, on ressemble à un âne. »

L'extraction des dents frontales comporte d'autres avantages esthétiques, selon eux : « Nous aimons les sifflements que cela provoque quand nous parlons. » Et les adultes rassurent les enfants effrayés en leur disant : « Ce rite est un signe de maturité¹⁵. » Si la justification médicale de cette pratique a disparu depuis longtemps, l'autojustification psychologique qui en découle perdure.

Les gens ont envie de croire qu'ils connaissent, en tant qu'individus rationnels et intelligents, les raisons de leurs décisions. Par conséquent, ils n'apprécient pas toujours qu'on leur dise ce qui les a réellement amenés à les prendre. Elliot eut l'occasion de s'en rendre compte par lui-même à l'issue de son expérience sur les épreuves d'initiation. « Une fois que les participants eurent tous terminé, se souvient-il, j'expliquai l'expérience en détail et exposai la théorie point par point. Tous les étudiants qui avaient enduré l'épreuve d'initiation la plus pénible me dirent que l'hypothèse que j'avais les intriguait et qu'ils comprenaient que la plupart des gens puissent réagir comme je le prévoyais. Cependant, ils s'efforcèrent tous de me convaincre que leur propre satisfaction à l'égard de leur association n'avait rien à voir avec la pénibilité de l'initiation qu'ils avaient reçue. Ils prétendirent tous que cette satisfaction n'était due qu'à ce qu'ils pensaient réellement de l'association. Il n'empêche que presque tous ces étudiants appréciaient davantage cette association que tous les étudiants ayant seulement subi une épreuve d'initiation modérée. »

Nul n'est à l'abri du besoin de réduire une dissonance cognitive, pas même ceux qui connaissent la théorie sur le bout des doigts. Elliot en fit l'expérience. « Lorsque j'étais jeune professeur à l'université du Minnesota, ma femme et moi finîmes par en avoir assez de louer des appartements ; en décembre, nous décidâmes donc d'acheter notre premier logement. Nous ne trouvâmes

- Vaccination des enfants,
autisme et, 77, 79
- Van der Kolk, Bessel, 158, 160
- Vanes, Thomas, 227, 307-308
- veilleuse, enfants victimes
d'abus et, 150, 169
- Versailles, traité de, 293
- victime,
– degré d'impuissance de la,
285
– gouffre séparant le
coupable de la, 281
– récit de, 141, 277
– stratégies de la, 281
- Vidal, Gore, 103-104
- Vietnam, guerre du, 9, 12, 286,
288, 302-303, 343
- violence, spirale de, 287
- Vioxx, 77
- Wakefield, Andrew, 77-78
- Watergate, scandale du, 17, 54-
56, 101
- Watson, Tom, Sr., 316
- Wee Care Nursery School, 172
- Westen, Drew, 34
- Westmoreland, William, 286
- Wharton School, 83
- Wilkomirski, Binjamin, 123-
128, 130-131, 136
- Winfrey, Oprah, 124
- Wonderful O, The* (Thurber),
108-109, 349
- Woo-Suk, Hwang, 72
- Wyeth-Ayerst Pharmaceutical,
84
- Yankelovich, Daniel, 312

TABLE

<i>Introduction</i>	9
Chapitre premier. La dissonance cognitive : le moteur de l'autojustification	23
Chapitre 2. Orgueil et préjugés... et autres points aveugles.....	63
Chapitre 3. La mémoire, une historienne complaisante	103
Chapitre 4. Mauvaise science et bonnes intentions : le cercle vicieux du jugement clinique.....	145
Chapitre 5. La justice en désordre	187
Chapitre 6. L'autojustification dans le couple : l'amour en péril	229
Chapitre 7. Blessures, divisions et guerres.....	265
Chapitre 8. Reconnaître enfin ses torts.....	305
<i>Postface</i>	347
<i>Notes</i>	349
<i>Index</i>	403

Mise en page par
Pixellence/Meta-systems
59100 Roubaix

N° d'édition : L.01EHQN000921.N001
Dépôt légal : septembre 2016