

INTRODUCTION

Voici huit questions tests :

1. Pensez-vous que vous accepteriez d'expédier des chocs électriques de 450 volts à une personne qui ne vous a rien fait, simplement parce qu'elle vient de commettre une erreur dans l'apprentissage d'une liste de mots ?
2. Pensez-vous que vous accepteriez de continuer une expérience d'écoute d'ultrasons au risque de perdre l'ouïe ?
3. Pensez-vous que des infirmières accepteraient d'administrer à des patients dont elles ont la responsabilité un médicament à un niveau de dosage réputé dangereux simplement parce qu'une personne qu'elles ne connaissent pas, se prétendant médecin, leur en donne l'ordre par téléphone ?
4. Pensez-vous que vous accepteriez facilement d'accompagner samedi prochain des jeunes délinquants au zoo parce qu'un inconnu vous en a fait la demande ?
5. Pensez-vous que de gros fumeurs accepteraient de se priver de tabac pendant dix-huit heures en contrepartie d'une rétribution ridicule ?
6. Pensez-vous que vous allez acheter plus favorablement un produit dans un magasin simplement parce qu'un démonstrateur posté à l'entrée vous a touché fugitivement le bras ou l'épaule ?
7. Pensez-vous que vous accepterez d'autant plus facilement de répondre à un questionnaire que l'enquêteur porte une cravate ?
8. Pensez-vous que vous allez vous arrêter pour prendre cet auto-stoppeur qui vous regarde fixement dans les yeux ?

À toutes ces questions, vous allez, comme tout un chacun, vraisemblablement répondre « non », définitivement « non ». Ne croyez pas si bien dire. La recherche en psychologie sociale montre, aujourd'hui, à travers une incroyable densité et diversité d'expériences menées dans la rue, dans des magasins mais aussi dans des contextes organisationnels ordinaires que nos comportements ne sont pas toujours sous notre contrôle et que, à notre insu, nous sommes quotidiennement manipulés par des facteurs d'influence qui nous paraissent tellement anodins que nous n'envisageons pas, à aucun moment, qu'ils puissent nous conduire à faire quelque chose que nous n'aurions jamais fait spontanément. De plus, ces techniques de manipulation sont souvent tellement anodines et utilisées de manière tellement automatique, que nous n'imaginons absolument pas que nous les utilisons pour influencer autrui. Pourtant, une analyse critique de vos comportements sociaux confrontés aux procédures d'influence que vous découvrirez dans cet ouvrage vous permettra de voir que vous avez déjà utilisé certaines d'entre elles pour influencer autrui.

Cet ouvrage a pour objectif de faire le point sur ces techniques psychosociales de l'influence du comportement. Tout au long de ce travail, nous tenterons de présenter les expériences qui mettent en évidence la facilité avec laquelle nous pouvons être manipulés. Beaucoup de ces recherches ont été conduites dans des pays anglo-saxons mais nous verrons que le large recours à des travaux personnels atteste de leur caractère transculturel. Nous essaierons également, à travers les recherches conduites dans ce domaine, d'expliquer les mécanismes psychologiques qui font que nous nous laissons manipuler.

J'espère, pour ma part, que ce livre vous permettra de comprendre comment s'exerce, mentalement, l'influence et la manipulation dans notre vie quotidienne et que l'évocation de toutes ces méthodes et techniques vous permettra d'en déjouer la pernicieuse efficacité lorsqu'elles sont utilisées pour vous faire accomplir un acte non attendu de votre part. Nous verrons, en outre, que ces techniques ont un versant positif et négatif en ce sens qu'une même technique peut avoir un caractère amoral (faire perdre du temps à autrui, lui extorquer de l'argent, lui faire acheter des choses) mais peut également posséder un caractère plus moral, plus utile pour la société ou un individu (faire prendre confiance à un élève, conduire des personnes à trier leurs ordures, à économiser de l'énergie, etc.). Dans la mesure du possible, l'ensemble de ces aspects sera évoqué pour faire prendre conscience de la force de ces techniques et de la variété des registres comportementaux qu'elles sont susceptibles d'affecter. Si vous veniez à les utiliser (et vous verrez que vous en avez déjà utilisé certaines), vous verriez que le caractère moral *versus* non moral de cette technique ne réside pas dans la technique elle-même mais bien dans la nature du comportement que l'on entend extorquer à la personne à laquelle on applique cette technique. Pour faire de bons citoyens de nos enfants, pour préserver la nature, favoriser l'insertion de

personnes en difficulté, nous utilisons les mêmes méthodes que pour fabriquer des soldats zélés, nous faire réaliser des achats non anticipés ou nous faire perdre notre temps. Vous verrez, en outre, que ces techniques d'influence sont certainement fortement liées à l'avancée des sociétés démocratiques car elles possèdent toutes un point commun : la personne auprès de laquelle on applique l'une ou l'autre de ces techniques est entièrement libre de faire ce qu'elle veut.