

1. L'influence du groupe sur le comportement

Document 1 : L'expérience de Asch (voir la vidéo sur http://www.youtube.com/watch?v=7AyM2PH3_Qk)

Solomon Asch (pionnier de la psychologie sociale) invita un groupe d'étudiants de 17 à 25 ans à participer à un prétendu test de vision. Tous les participants étaient complices avec l'expérimentateur, sauf un. L'expérience avait pour objet d'observer comment cet étudiant (le sujet) allait réagir au comportement des autres.

Les complices et le sujet furent assis dans une pièce et on leur demanda de juger la longueur de plusieurs lignes tracées sur une série d'affiches. À gauche, une ligne modèle, et à droite, 3 autres lignes. Chacun devait dire laquelle de ces 3 lignes sur la droite était égale à la ligne modèle de gauche. Au début, les complices donnent à l'unanimité la même fausse réponse avant de laisser le sujet répondre en dernier.

Tandis que la plupart des sujets répondirent correctement, beaucoup furent assez perturbés, et un grand nombre (37 %) finissait par se conformer aux mauvaises réponses soutenues à l'unanimité par les complices. Les sujets étaient même amenés à soutenir des réponses allant contre l'évidence et leur propre vue pour par exemple affirmer que deux lignes avaient la même longueur, alors que l'écart était très visible car de plus de 5 cm.

. Lorsqu'il n'y avait pas unanimité parmi les complices, les sujets s'émancipaient du groupe pour soutenir la réponse vraie, mais dissidente et contrariante pour le groupe ;

. Des sujets *témoins* qui n'étaient pas soumis à un point de vue majoritaire, n'eurent aucun mal à donner toujours la bonne réponse.

Après l'annonce des résultats, le sujet attribuait généralement sa piètre performance à sa propre « mauvaise vue ». Le sujet accuse l'expérimentateur d'être responsable de son comportement. Le sujet se dédouane de la responsabilité de ses décisions sur un élément extérieur à sa volonté.

1. Pourquoi un nombre important de sujets de l'expérience acceptent de donner une réponse fausse ?
2. Pourquoi certains individus ne se conforment pas à l'avis majoritaire ?

2. Les représentations mentales



1. Que traduisent ces deux illustrations ?
2. Quelles sont les conséquences sur notre perception de la réalité ?

3. Comportement, attitude, culture et valeur

José a 23 ans. Il est français, mais sa mère, Agostina, est d'origine portugaise : elle est arrivée à l'âge de 2 ans avec ses parents en France dans les années 1950. Très attachée à la culture de son pays d'origine, elle l'a transmise à son fils. De milieu modeste, et séparée très tôt du père de José, elle a dû travailler jeune et est actuellement employée comme agent d'entretien dans un hôtel parisien. José a quitté l'école il y a deux ans, après avoir redoublé sa classe de seconde. Pour aider sa mère, il a souvent changé d'emploi : manutentionnaire, serveur, livreur de pizzas à domicile...



Titulaire du permis de conduire, José souhaite trouver un emploi stable pour s'installer avec son amie Marie, mais il a peur de ne pas y arriver.



Plutôt solitaire et timide, il aime s'isoler dans sa chambre pour jouer de la musique et écouter ses artistes de slam préférés.



Il partage sa passion avec Rachid, son ami d'enfance, presque un frère pour lui.

Camille a 38 ans. Fille d'agriculteurs auvergnats, elle est très attachée à sa région d'origine, qu'elle a quittée après ses études de droit, il y a douze ans, pour aller travailler en région parisienne, à la société Médiloc. Conseillère juridique appréciée pour son sérieux et sa disponibilité, elle a été promue, il y a deux ans, au rang de directrice des ressources humaines, devenant ainsi le plus jeune membre et la seule femme du comité de direction.



Très exigeante avec ses subordonnés comme avec elle-même, il lui arrive fréquemment de montrer son autorité tout en restant très respectueuse : au travail, pas de sentiment, mais pas d'injustice non plus...



Elle consacre ses rares moments de liberté à sa passion, l'art contemporain.



Dès qu'elle a quelques jours de vacances, elle se rend en Auvergne pour y retrouver ses montagnes et embrasser ses parents...

Camille a diffusé une annonce d'offre d'emploi pour un poste de livreur installateur de matériel d'hospitalisation à domicile, soit dans les pharmacies, soit chez les malades eux-mêmes, le plus souvent des personnes âgées.

La lettre de candidature de José, où il exprimait sa forte motivation, a retenu l'attention de Camille. Elle l'a convoqué pour un entretien.



1. Quels éléments façonnent la culture et les valeurs a/ de José b/ de Camille ?
2. Caractériser les valeurs a/ de José b/ de Camille
3. Repérez quelques éléments du comportement a/ de José b/ de Camille ?
4. Quelle influence, ces éléments vont-ils avoir la relation José / Camille ?

4. La personnalité

Il existe des profils de personnalité habituellement utilisés

Profils	Caractéristiques
Instable	Anxieux, maussade, agressif, sobre.
Extraverti	Sociable, impulsif, ouvert, bavard.
Stable	D'humeur égale, fiable, calme, insouciant.
Introverti	Réservé, prudent, à sociale, réfléchit
Autonome	Libre, créatif, égoïste, solitaire
Logique	Rigoureux, rigide, intelligent, abstrait
Soumis	Dépendant, obéissant, respectueux,
Actif	Expressif, sentimental, aimable, émotif

A partir de cette liste, dessinez le profil :

- D'un pilote de ligne (avion)
- D'un artiste sculpteur
- D'un avocat

Que pensez vous cette liste ?

Chaque individu communique avec son **identité**.

1. Les composantes de l'identité

L'identité d'un individu est caractérisée par différents éléments :

a. son comportement : réactions observables de l'individu dans une situation donnée. Le comportement relève de la **place** occupée par l'individu. La place d'un individu est définie notamment par :

- **son statut social** : position d'un individu par rapport aux autres dans un système social.
Exemple : supérieur hiérarchique/subordonné, parents/enfant, vendeur/client...
- **son rôle** : à chaque statut correspondent des rôles, c'est-à-dire des comportements et attitudes appropriés au statut.
Exemple : les parents ont un rôle d'éducateur, un supérieur hiérarchique a un rôle de « manager »
- **Le groupe** : Un individu pris dans une foule change de comportement, une situation collective constitue un système d'influence
Exemple : L'expérience de Ash

La place fait partie intégrante de l'identité de l'individu. En effet, pour se présenter, une personne ne dit-elle pas « Je suis untel, père de untel ou secrétaire de l'association X... » ?

De nos jours, les individus occupent une multitude de places dans des contextes très variés.

Exemple : Une mère de famille, responsable des ressources humaines peut également être présidente d'une association. Néanmoins, la place de l'individu est associée à un contexte donné, elle peut donc varier d'un moment à l'autre, d'une situation à une autre (voir II.2. L'influence du contexte relationnel).

La communication est nécessairement affectée par la place qu'occupe l'individu.

Exemple : Un élève, réprimandé par son professeur, baisse le regard et rougit. Ce comportement montre que l'élève accepte l'autorité de son professeur.

b. Ses attitudes : ce sont les prédispositions à agir, c'est-à-dire état d'esprit qui pousse l'individu à adopter certains comportements.

Exemple : Un enfant revêche accepte difficilement les remarques de ses parents. Cette attitude aura des répercussions sur la communication.

c. ses représentations mentales : les idées préconçues, préjugés, c'est-à-dire manière dont l'individu voit les choses, le monde.

Exemple : Un individu, estimant que les « blondes sont idiotes », rentre dans la relation avec un a priori qui aura une incidence sur la communication.

d. sa culture : L'ensemble des valeurs, des normes et des modes de vie partagés par les membres d'un groupe social, conduisant à des comportements homogènes.

Exemple : Un adolescent communiquera selon les règles définies par la culture « jeune » (le verlan, par exemple).

e. ses valeurs : les principes moraux, les idéaux auxquels l'individu adhère.

Exemple : Un individu dont l'une des valeurs fondamentales est le respect adoptera une communication en phase avec cette valeur (ne pas contredire un supérieur, ne pas couper la parole, accepter les ordres...).

- **f. sa personnalité** : ensemble des caractéristiques d'une personne, qui définissent son individualité et permettent de la distinguer de tout autre être humain (caractéristiques physiques et mentales).

Exemple : Une personne introvertie aura un comportement de communication adapté à ce trait de personnalité (distance physique avec l'interlocuteur, regard fuyant, volume de la voix peu élevé...).

2. L'influence de l'identité sur la communication interpersonnelle

L'identité des acteurs, et plus particulièrement la personnalité et le comportement, ont un impact important sur les échanges interpersonnels.

D'une part, la communication est marquée par certains indicateurs de l'identité. Aussi, le contenu du message (l'énoncé) et la manière dont il est énoncé (l'énonciation) varient en fonction de l'identité du locuteur.

Différents éléments de l'énoncé (le contenu du message) reflètent l'identité du locuteur :

- le choix du vocabulaire
Exemple : Un langage soutenu sera privilégié dans le milieu bourgeois.
- la structure grammaticale
Exemple : « J'sais pas » sera plutôt prononcé par une personne décontractée, tandis qu'une personne plus rigoureuse dira « Je ne sais pas ».
- le message
Exemple : « Mettez-vous au travail » met en évidence le caractère autoritaire d'une personne, alors qu'un individu conciliant dira plutôt « Il serait bien de vous mettre au travail ».

L'énonciation (la manière dont le message est énoncé) est également un indicateur de l'identité du locuteur :

- l'intonation
Exemple : Un ton sec sera le fait d'une personne autoritaire.
- la manière d'être (regard, gestes, distance, tenue vestimentaire...)
Exemple : Une personne introvertie préférera se tenir à distance de son interlocuteur, tandis qu'un individu extraverti privilégiera les contacts physiques.

Par ailleurs, la communication interpersonnelle, au-delà de son enjeu relationnel (établir ou entretenir une relation) présente un enjeu identitaire. Elle permet à l'individu de se situer, de se positionner par rapport à l'autre, en proposant des éléments de son identité. En effet, dans la communication, le locuteur souhaite produire une certaine image de lui-même.

Exemple : Agnès, la quarantaine, désireuse de paraître « jeune » adopte un style vestimentaire streetwear, parle en verlan...

La communication est le reflet de l'identité, mais elle contribue également à la construction de l'identité de l'individu. Au travers des interactions et des images que l'interlocuteur lui renvoie, l'individu se construit peu à peu l'image qu'il se fait de lui-même, ce qui façonne son identité.

Exemple : Matthieu, qui vient de présenter un exposé à ses camarades de classe, est félicité par son professeur pour la clarté de son propos et la qualité de sa prestation orale. Matthieu se dit alors qu'il est capable de bien faire et qu'il n'est pas si timide qu'il le pensait. Cela contribue alors à lui donner confiance.

