

François Ric et Dominique Muller

Psych⁺

Série psychologie sociale
dirigée par Nicole Dubois

La cognition sociale

PUG

**La première synthèse en
France sur les concepts clés de la
cognition sociale.**

Quels sont les processus qui façonnent notre perception de l'environnement, des autres et de nous-mêmes ?

Comment ces processus déterminent-ils nos comportements au quotidien (nos gestes citoyens, d'aide, de discrimination, etc.) ?

Après un chapitre d'introduction au domaine de la cognition sociale, les auteurs en exposent les concepts clés. Ils présentent les processus par lesquels les individus construisent la perception de leur environnement, d'autrui et d'eux-mêmes, le rôle de ces constructions dans le comportement quotidien, et leur rapport avec les émotions.

Un sujet transversal qui intéresse de nombreuses disciplines et champs professionnels : enseignants et étudiants en psychologie et en neurosciences mais aussi professionnels du marketing, des neurosciences, des sciences de l'éducation et, de manière générale, toute personne intéressée par le fonctionnement du comportement humain.

Collection Psycho plus, série psychologie sociale

François Ric est professeur de psychologie sociale à l'Université de Bordeaux où il dirige le Laboratoire de psychologie.

Dominique Muller est professeur de psychologie sociale à l'Université Grenoble Alpes où il dirige le Laboratoire interuniversitaire de psychologie : personnalité, cognition et changement social.



9 782706 129872

Presses universitaires de Grenoble
15, rue de l'Abbé-Vincent - 38600 Fontaine
ISBN 978-2-7061-2987-2 (e-book PDF)
ISSN 2426-7368

La cognition sociale



Le code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

Couverture: Jean-Noël Moreira
Relecture: Samuel Arnaud
Mise en page: Soft Office

© Presses universitaires de Grenoble, septembre 2017
15, rue de l'Abbé-Vincent – 38600 Fontaine
Tél. 04 76 29 43 09
pug@pug.fr / www.pug.fr

ISBN 978-2-7061-2987-2 (*e-book PDF*)

L'ouvrage papier est paru sous la référence ISBN 978-2-7061-2696-3

François Ric, Dominique Muller

La cognition sociale

La construction de la réalité sociale
et ses conséquences

Presses universitaires de Grenoble

Série «Psychologie sociale» dirigée par Nicole Dubois

À la fin des années 1990, la collection «Psychologie sociale», dirigée par Jean-Léon Beauvois, avait entrepris de dresser un état des lieux de la recherche en psychologie sociale. À travers six volumes denses, les meilleurs chercheurs de la discipline avaient travaillé sur ses grands concepts.

La présentation de ce travail intellectuel majeur méritait d'être remise à jour et présentée à nouveau au public sous une forme plus courte et plus accessible. C'est l'objet de cette série «Psychologie sociale» dirigée par Nicole Dubois.

DANS LA MÊME COLLECTION

G. Mugny, J. M. Falomir-Pichastor, A. Quiamzade, *Influences sociales*, 2017

F. Girandola, V. Fointiat, *Attitudes et comportements : comprendre et changer*, 2016

D. Vasiljevic, D. Oberlé, *Conduites et émotions dans les groupes*, 2016

P. Moliner et C. Guimelli, *Les représentations sociales. Fondements théoriques et développements récents*, 2015

Dominique Oberlé, *La dynamique des groupes*, 2015

La série «Psychologie sociale» s'inscrit dans la collection
«Psychologie en plus», dirigée par Pascal Pansu.

Introduction

À Alice, Maé et Cécile.

Comment percevons-nous la réalité qui nous entoure ? Nous disposons évidemment d'un système perceptif adapté qui nous permet d'accéder au monde physique. Mais notre réalité quotidienne ne se réduit pas à cet environnement physique. Elle comprend des personnes, des idées, des croyances, des événements, des comportements et des objets dont la signification dépasse largement leurs composantes physiques. À titre d'exemple, lorsque nous voyons un ami nous sourire, notre perception va rapidement au-delà des éléments strictement perceptifs (c'est-à-dire la taille, la forme, la couleur). Nous le reconnaissons et mobilisons des connaissances à son égard, des attentes. Nous savons que c'est un être humain, un ami. Nous pouvons évaluer, même approximativement, son âge, son sexe, son statut social. Nous avons une idée de sa personnalité, de ses préférences. Nous faisons des inférences sur ses intentions et nous comportons généralement en conséquence.

Comment en vient-on à développer ces connaissances sur le monde qui nous entoure ? Comment est-on amené à penser que Hanna est séduisante ? Qu'elle n'est pas douée en mathématiques ? Que M. Coubert, qui exerce la profession de trader, est coupable d'avoir détourné des fonds et de s'être engagé dans des affaires crapuleuses, qu'il est malhonnête et cynique et doit être puni sévèrement ou, alternativement, qu'il est victime d'un système qui l'a exploité et vidé de son humanité ? Une première réponse consiste à dire que nous pouvons accéder à une réalité qui est unique et intangible, et que les différences dans les jugements et les comportements des individus dérivent de leurs aptitudes à percevoir une réalité qui serait donc plus ou moins bien révélée. Bien que

caricaturale, cette réponse n'est pas entièrement fausse : des individus, en fonction de caractéristiques personnelles, de leur appareillage perceptif et des situations, peuvent percevoir la réalité avec plus d'acuité que d'autres, ou qu'à d'autres moments. Toutefois, considérer uniquement ce point de vue nous conduirait à négliger les résultats d'années de recherche en psychologie qui indiquent que notre représentation du monde est en grande partie *construite*, notamment en fonction de nos insertions sociales (par exemple la culture dans laquelle nous sommes insérés, les groupes auxquels nous nous identifions), et que cette construction sociale contraint fortement notre perception, nos évaluations, nos jugements et *in fine* nos comportements. La manière dont nous construisons la réalité sociale, les processus qui sous-tendent cette construction et les conséquences évaluatives et comportementales de cette dernière constituent l'objet de cet ouvrage : la cognition sociale.

En raison de l'espace imparti, il n'est pas question de traiter l'ensemble des travaux sur la cognition sociale, mais plutôt de donner un aperçu relativement général de ce domaine (pour des ouvrages récents, voir Carlston, 2013 ; Fiske et Macrae, 2012). Pour cela, après avoir présenté une définition de la cognition sociale, décrit ses éléments caractéristiques et ses spécificités, nous évoquerons comment la conception du « penseur social » a évolué en psychologie sociale jusqu'à nos jours (chapitre 1). Nous présenterons ensuite les concepts-clés de cette approche ainsi que les modèles du traitement de l'information sociale (chapitre 2). Le chapitre 3 sera consacré aux travaux concernant la manière dont nous construisons notre perception de l'environnement, d'autrui et de nous-mêmes. Le chapitre 4 portera sur les conséquences cognitives et comportementales de l'environnement social, en montrant comment la perception de celui-ci s'insinue au cœur des processus cognitifs « de base » et modifie leur fonctionnement. Enfin, le chapitre 5 traitera des aspects affectifs de la cognition sociale.

Qu'entend-on par cognition sociale ?

1. Définition et caractéristiques

1.1. Définition

La cognition sociale peut être définie comme un domaine d'étude ayant pour objet la pensée humaine et les relations que cette pensée entretient avec le comportement social. Plus précisément, la cognition sociale renvoie à l'étude des processus par lesquels les gens donnent du sens à eux-mêmes, aux autres, au monde qui les entoure, ainsi qu'aux conséquences de ces pensées sur le comportement social (par exemple Bless, Fiedler et Strack, 2004 ; Fiske et Taylor, 2008).

Avec cette définition, nous prenons le parti de nous situer dans une perspective relativement classique de la cognition sociale, la considérant comme un champ de la psychologie sociale. Nous ne statuerons pas ici sur le fait qu'il s'agit plutôt d'une approche ou d'un domaine d'étude de la psychologie sociale. La cognition sociale constitue une approche de la psychologie sociale dans le sens où les chercheurs s'intéressent à de nombreux phénomènes étudiés dans cette discipline, avec pour objectif de déterminer les processus cognitifs qui les sous-tendent. En même temps, elle peut être pensée comme un domaine si nous considérons que les chercheurs travaillent en particulier sur les processus cognitifs impliqués dans le comportement social, et ainsi préciser leurs spécificités. Comme on le voit, ces deux positions sont loin d'être incompatibles.

Parallèlement à cette perspective, il faut toutefois noter que, depuis plusieurs décennies, les termes de « cognition sociale » ont été largement

utilisés. Si la cognition sociale a pris naissance dans la psychologie sociale et constitue actuellement une approche relativement dominante dans cette discipline, la question de la connaissance « chaude » (entendons la connaissance liée aux interactions sociales) et des processus qui sous-tendent les relations entre individus a largement dépassé le cadre strict de la psychologie sociale. Néanmoins, dans le cadre de cet ouvrage, nous limiterons notre propos à la présentation de certains des apports majeurs de la cognition sociale à ce domaine de recherche (pour des références en développement et dans les neurosciences sociales, voir, par exemple, Adolphs, 1999 ; Grossmann, 2015 ; Ochsner, 2007).

1.2. Caractéristiques

Quelle que soit la définition donnée de la cognition sociale, on s'accorde à dire qu'elle présente plusieurs caractéristiques : 1. On s'intéresse au comportement social des individus. 2. On essaie de comprendre les processus cognitifs qui sous-tendent ce comportement. 3. On porte un intérêt particulier aux productions cognitives des individus (pensées, croyances, jugements, représentations). Nous allons les envisager successivement.

Intérêt pour le comportement social

La cognition sociale concerne le comportement social, ou les aspects sociaux du comportement (nous verrons plus loin pourquoi cette précision). Le concept de comportement social doit être ici compris au sens large en ce qu'il inclut les opinions et jugements, qui ne sont pas à proprement parler des comportements. C'est d'ailleurs dans le domaine de la perception sociale (c'est-à-dire la manière dont nous percevons et jugeons autrui ; voir chapitre 3), auquel elle a souvent été assimilée, que la cognition sociale s'est tout d'abord développée. La perception sociale constitue encore un domaine actif de recherche en cognition sociale (par exemple Macrae et Quadflieg, 2010). Toutefois, elle ne s'y limite pas. Les travaux portent tout autant sur les évaluations et les préférences individuelles (par exemple Gawronski et Bodenhausen, 2006), que sur les interactions entre individus (par exemple Snyder

et Stukas, 1999), les processus de groupes (Nye et Brower, 1996), les relations entre groupes (Yzerbyt et Demoulin, 2010) ou les phénomènes culturels (Kitayama et Uskul, 2011). De plus, comme nous l'avons évoqué précédemment, la cognition sociale porte parfois sur des comportements qui ne relèvent pas *a priori* directement du domaine social, comme la performance ou le fonctionnement cognitif, l'idée étant alors que ceux-ci sont au moins en partie déterminés, ou *régulés*, par les insertions sociales des individus (par exemple Autin et Croizet, 2012 ; Muller et Butera, 2007 ; Steele et Aronson, 1995).

Centration sur les processus

Dans les travaux sur la cognition sociale, on tente de comprendre les processus psychologiques impliqués dans le fonctionnement social des individus. Ces processus peuvent aussi bien concerner des processus perceptifs, attentionnels ou cognitifs de niveaux variés. À ce titre, les chercheurs ont fréquemment recours aux concepts (par exemple catégories, schémas), modèles (par exemple modèles en réseaux associatifs), outils et techniques (par exemple mesure des temps de réaction, étude des mouvements oculaires, rappel) développés en psychologie cognitive (voir par exemple Klauer, Voss et Stahl, 2011). Il peut s'agir de comprendre si certains objets ou personnes, en fonction de leur signification sociale (liés au soi ou perçus comme menaçants), captent l'attention des individus (par exemple Alexopoulos, Muller, Ric et Marendaz, 2012 ; Dickter et Bartholow, 2007), de comprendre comment est organisée dans notre tête l'information sur les individus ou sur les groupes (Judd et Park, 1988), ou encore d'étudier les réponses du système cognitif à une tentative de persuasion (Petty, Wells et Brock, 1976). À titre d'exemple, la chronométrie mentale est fréquemment utilisée dans les recherches afin de mesurer l'accessibilité de concepts (Bushman, 1998 ; Macrae, Bodenhausen, Milne et Jetten, 1994), la force de l'association entre deux concepts (Nosek, Banaji et Greenwald, 2002), l'attention portée à des objets sociaux (Aarts, Dijksterhuis et De Vries, 2001 ; Graton, Ric, et Gonzalez, 2016), l'attrait pour des objets (Fazio, Sanbonmatsu, Powell et Kardes, 1986) ou des personnes (Greenwald,

McGhee et Schwartz, 1998). Enfin, les recherches en cognition sociale ont parfois recours à des mesures électrophysiologiques (Winkielman et Cacioppo, 2001) ou à l'imagerie cérébrale (Cacioppo, Norris, Decety, Monteleone et Nusbaum, 2009 ; Quadflieg *et al.*, 2009).

Étude des productions cognitives de l'individu (catégories, croyances)

La cognition sociale est enfin caractérisée par l'étude des productions de l'esprit humain (comme les croyances, les représentations). Celles-ci représentent un objet d'étude en soi. Toutefois, leur intérêt principal réside dans le fait qu'elles sont censées médiatiser le lien entre la situation (ou le stimulus) et le comportement. Dans cette perspective, ce n'est pas tant les caractéristiques objectives de la situation qui déterminent le comportement, mais bien la manière dont la situation (le stimulus) est perçue et représentée, et comment cette représentation entre en interaction avec d'autres structures cognitives (ou sociocognitives). Ces représentations, catégories, ou encore *théories naïves* concernent à la fois la nature des objets (inclus les personnes, soi-même compris), leurs caractéristiques, ainsi que les relations qui existent entre ces caractéristiques et entre les différents objets. Par exemple, face à un enfant en difficulté scolaire, vous le percevrez et agirez probablement de manière très différente selon votre représentation de ce qu'est l'intelligence. En effet, considérer que l'intelligence est un élément malléable (qui peut être amélioré) conduira certainement à plus d'exigence vis-à-vis de l'enfant (ce qui l'amènera certainement à progresser ; Dweck, 2006) que si vous disposez d'une représentation fixe de l'intelligence, selon laquelle il s'agit d'une qualité intrinsèque et invariable de l'individu.

Cette vision « cognitiviste » a été adoptée depuis de nombreuses années par les chercheurs intéressés par le comportement social, dans le sens où ils ont rapidement considéré, comme nous le verrons au cours de cet ouvrage, que c'était la représentation du stimulus, plus que le stimulus lui-même, qui était l'élément déterminant dans le déclenchement du comportement.

2. La cognition sociale n'est pas une « simple » extension de la psychologie cognitive

En raison de son intérêt pour les processus qui sous-tendent le comportement « social », les chercheurs en cognition sociale ont fréquemment utilisé les concepts, techniques et méthodes issus de la psychologie cognitive. Cela ne signifie toutefois pas que la cognition sociale doit être considérée comme une simple extension de la psychologie cognitive. En utilisant les méthodes et techniques éprouvées dans cette dernière, elle contribue à démontrer la spécificité des opérations réalisées sur les objets sociaux ainsi que les limites des modèles parfois testés sur des objets *a priori* sans contenu social. Toutefois, il est difficile d'imaginer un objet n'ayant aucune signification sociale : vous évalueriez probablement les lettres composant votre propre nom plus positivement que les autres lettres (Nuttin, 1985). En retour, vous préférerez peut-être plus une boisson dont la marque contient vos initiales (Brendl, Chattopadhyay, Pelham et Carvallo, 2005). Dans le même sens, le fait de partager une appartenance groupale (même insignifiante) avec un individu modifie les évaluations et les processus de perception sociale (Burger Messian, Patel, del Prado et Anderson, 2004 ; Tajfel, Billig, Bundy et Flament, 1971). Par ailleurs, la plupart de nos cognitions sont dirigées vers autrui, et le plus souvent sous le regard ou en présence d'autrui. Il apparaît donc que la cognition sociale constitue plus la règle que l'exception.

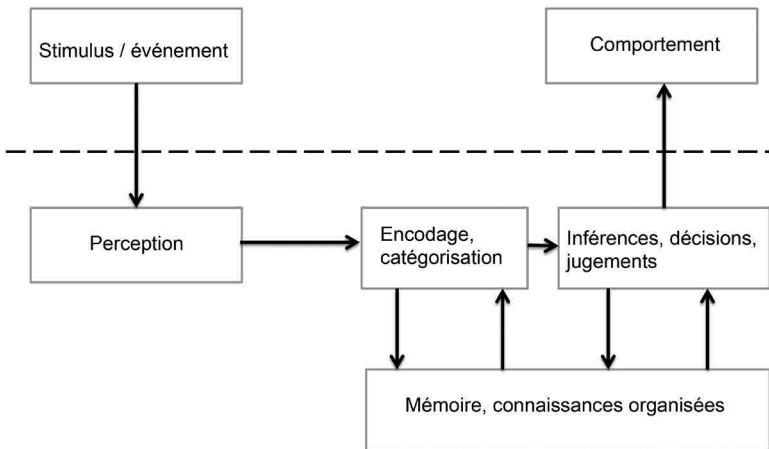
Dans les paragraphes suivants, nous allons présenter un modèle général du traitement de l'information sur lequel se basent les travaux en cognition sociale. Nous verrons ensuite comment la perception du « penseur social » a évolué (et évolue encore) au fil des dernières décennies.

3. Les séquences du traitement de l'information sociale

Dans les travaux sur la cognition sociale, on adopte le schéma classique du traitement de l'information (nous reprenons en figure 1 le schéma proposé par Bless *et al.*, 2004). Dans un premier temps, l'organisme

reçoit de l'information de l'environnement par ses entrées perceptives (c'est-à-dire la vue, la toucher, l'ouïe, les sensations proprioceptives, etc.). Ces entrées perceptives sont transformées pour être interprétées par le système cognitif. Une fois interprétées, elles vont permettre d'élaborer une réponse adaptée à l'environnement.

Fig. 1. Séquence du traitement de l'information (d'après Bless, Fiedler et Strack, 2004).



Il faut toutefois noter que l'interprétation de ces informations, même aux tout premiers stades d'intégration, va nécessiter de faire appel à des connaissances déjà stockées en mémoire. Par exemple, reconnaître le bruit du tonnerre ou le barrissement d'un éléphant requiert que cette information soit déjà présente dans notre stock de connaissances. Imaginons une personne n'ayant jamais entendu parler d'un éléphant : elle serait incapable d'identifier rapidement le bruit et l'éventuelle menace que celui-ci pourrait faire peser sur elle.

Suite à cette interprétation, d'autres connaissances vont être mobilisées pour évaluer la situation et le comportement à adopter dans la situation. Va alors se mettre en place tout un jeu d'inférences, de nouvelles prises

d'information. À chaque fois, ces processus sont au moins partiellement guidés par les structures cognitives déjà en place dans notre mémoire. Entendant un barrissement, et même si votre attention est dirigée vers la direction du signal, il y a peu de chance que vous allouiez de l'attention à un petit objet dans l'environnement. Vous savez qu'un éléphant est de grande taille, mais aussi qu'un petit objet ne produit pas des sons aussi puissants. D'une certaine manière, la perception est une sorte de reconnaissance.

Ces « perceptions élaborées » vont être confrontées aux connaissances stockées en mémoire (croyances, schémas cognitifs, attitudes), et de cette confrontation va naître une réponse en termes de jugement ou de comportement. Reconnaître le barrissement d'un éléphant alors que vous vous trouvez dans votre salon face à votre écran de télévision n'implique pas les mêmes actions que si vous êtes en pleine savane. Un point essentiel pour la cognition sociale, c'est que ces structures cognitives sont en grande partie acquises au cours de la socialisation et peuvent différer en fonction du système culturel dans lequel les individus sont insérés et de leur position dans ce système (Uskul, Kitayama et Nisbett, 2008). De même, nombre de ces actions et évaluations ont été apprises socialement et sont elles-mêmes stockées dans notre système cognitif (Chen et Bargh, 1999 ; Fazio *et al.*, 1986).

Étant donné l'utilisation fréquente de ces structures cognitives, leur fonctionnement donne parfois une impression d'automatisme. Par exemple, peut-être vous est-il déjà arrivé de vous excuser auprès d'un meuble que vous veniez de heurter, avant de prendre conscience que cette réaction était inadaptée. Comme nous le verrons plus tard, dans de nombreux cas, la réponse donnée est adaptée, ce qui fait que nous ne remarquons même pas les différentes opérations qui surviennent lorsque nous interagissons avec notre environnement social.

Outre ces structures de connaissances, dont une grande partie est socialement acquise, notre interprétation de l'environnement est fortement liée à l'attention. Notre système cognitif conscient étant limité (Kahneman, 1973), nous ne pouvons pas prêter attention à toutes les informations disponibles. Les éléments sur lesquels notre attention

est focalisée vont donc être centraux car ils seront traités en priorité, probablement de manière plus approfondie, ce qui leur conférera un poids plus important pour la prise de décision et le comportement. Nous en reparlerons plus loin (voir chapitre 2), mais nous pouvons d'emblée distinguer deux sources d'attention.

Les objets de notre environnement peuvent capter notre attention de par leurs propriétés physiques. C'est notamment le cas des éléments apparaissant de manière très soudaine, indiquant ainsi un changement rapide dans l'environnement (Yantis et Jonides, 1984), ou encore des éléments rares ou inattendus (Folk et Remington, 2015). L'attention peut aussi être allouée de manière préférentielle à des objets en fonction des buts actifs chez l'individu en question. Ici, ce sont donc les structures actives dans notre système cognitif, comme les croyances ou les associations, qui vont guider l'attention. Par exemple, une personne ayant soif, donc motivée à boire, portera plus d'attention aux éléments permettant d'éteindre sa soif (bouteille d'eau, verre, tasse) qu'une personne ne ressentant pas ce besoin (Aarts *et al.*, 2001). Ces processus opèrent aussi lorsque les besoins sont autres que physiologiques. Une personne socialement exclue sera ensuite plus attentive aux éléments suggérant une acceptation par autrui (par exemple des visages souriants; DeWall, Maner et Rouby, 2009). De manière générale, l'attention va être dirigée vers les éléments que nous considérons comme importants pour nous dans une situation donnée, qu'il s'agisse de nous-mêmes (Alexopoulos *et al.*, 2012; Moray, 1959), des membres de notre groupe (Dickter et Bartholow, 2007) ou encore de menaces potentielles (Öhman, Lundqvist et Esteves, 2001; Subra, Muller, Fourgassie, Chauvin et Alexopoulos, sous presse).

4. Genèse de la métaphore du « penseur social »

La manière de concevoir comment l'individu pense son environnement social a fortement évolué au fil du temps et ces différentes conceptions ont profondément influencé les travaux de recherche. Nous reprendrons l'analyse développée par Fiske et Taylor (2008), deux pionnières de la recherche en cognition sociale, qui est à ce propos particulièrement éclairante.

La première grande conception décrit l'individu comme essentiellement motivé pour maintenir une cohérence dans son système de pensée et dans son comportement. Les travaux de Heider (1958) sur la théorie de l'équilibre ou ceux de Festinger (1957) sur la théorie de la dissonance cognitive, qui restent importants dans la psychologie sociale actuelle, sont particulièrement illustratifs de cette conception. Selon la théorie de Heider, les individus sont motivés pour maintenir dans leur esprit des relations « équilibrées ». Par exemple, la proposition « j'aime Aurélie » est en équilibre avec « Aurélie se comporte de manière agréable », tout comme « je déteste Aurélie » est en équilibre avec « Aurélie a un comportement désagréable ». En revanche, « je déteste Aurélie » est en déséquilibre avec le fait qu'elle se comporte de manière agréable. Ce déséquilibre va entraîner, selon la théorie de l'équilibre, des tentatives pour retrouver l'équilibre : « en fait, Aurélie présente de bons côtés » ou bien « son comportement n'est pas si agréable que cela ».

D'autres chercheurs ont proposé que les individus n'étaient pas uniquement motivés pour maintenir la cohérence de leur système. Il leur arrive parfois d'être motivés pour essayer d'obtenir une représentation réaliste (si ce n'est exacte) de leur environnement. En réponse à ce constat va émerger, dans les années 1960-1970, une conception du penseur social comme un « scientifique naïf ». Selon cette conception, la pensée scientifique serait une version améliorée de la manière dont pensent les individus dans la vie de tous les jours. Cette perspective est illustrée par les travaux princeps sur l'attribution (c'est-à-dire la manière dont les individus attribuent des causes aux événements ; Jones et Davis, 1965 ; Kelley, 1972). Les travaux engagés dans cette perspective ont toutefois montré leurs limites au fur et à mesure que des biais systématiques ont été révélés. Ces biais ont été attribués aux limitations du système cognitif qui ne lui permettent pas de traiter l'ensemble des informations pertinentes. Pour fournir une réponse dans une situation, les gens ont tendance à utiliser des raccourcis mentaux leur permettant d'arriver rapidement à une réponse pour une dépense cognitive minimale (Kahneman et Tversky, 1973). Les travaux sur les heuristiques cognitives (Tversky et Kahneman, 1974) sont emblématiques de cette conception. Les heuristiques cognitives renvoient à des

raccourcis mentaux peu coûteux sur le plan cognitif, qui permettent aux gens de fournir une réponse rapide et plausible, parfois exacte, mais potentiellement fausse lorsqu'ils font face à des situations de jugement complexes. Ainsi, s'il s'agit d'évaluer la fréquence d'un événement, plutôt que de s'engager dans un dénombrement des occurrences des événements, les gens peuvent plus simplement utiliser le sentiment de facilité avec laquelle ils retrouvent l'information en mémoire, partant du principe que, généralement, on se souvient mieux des événements fréquents. Cette *heuristique de disponibilité* peut paradoxalement amener les gens à surestimer la survenue d'événements dramatiques pourtant relativement rares statistiquement (par exemple un homicide) à partir du moment où ils ont été relayés de manière fréquente dans les médias par rapport à d'autres événements objectivement plus fréquents, mais moins souvent évoqués dans les médias (comme les suicides ; Lichtenstein, Slovic, Fischhoff, Layman et Combs, 1978).

Les limitations du système cognitif amènent notamment les individus à négliger des informations pertinentes, mais dont la prise en compte est coûteuse, dans leurs jugements et prises de décision. Dans l'une de leurs expériences célèbres, Kahneman et Tversky (1973) ont présenté à des participants des descriptions d'individus censées avoir été tirées au hasard, soit d'un échantillon contenant 30 ingénieurs et 70 avocats, soit d'un échantillon contenant les proportions opposées (70 ingénieurs et 30 avocats). Les descriptions étaient du type : « Jack est âgé de 45 ans. Il est marié et a 4 enfants. Généralement, il est conservateur, prudent et ambitieux. Il n'a pas d'intérêt pour les questions politiques ou sociales, et il occupe la plupart de son temps libre avec ses nombreux hobbies, qui incluent la charpenterie, la pêche et la résolution de problèmes mathématiques. » Après lecture de chaque description, on demandait aux participants d'indiquer la probabilité que Jack soit un ingénieur. Dans cette étude, les participants donnent des probabilités relativement proches, indépendamment du fait que l'échantillon soit composé de 30 % ou de 70 % d'ingénieurs. Ils utilisent leurs croyances (leurs stéréotypes) concernant les ingénieurs et les avocats (et vraisemblablement Jack ne ressemble pas à un avocat) sans tenir compte des probabilités. Dans le même sens, on a pu montrer que les gens avaient tendance à

négliger le poids de la situation dans l'explication du comportement d'autrui et à se baser sur l'élément le plus directement visible, c'est-à-dire l'individu (Jones et Harris, 1967). De manière intéressante, cette tendance est renforcée lorsque les ressources cognitives des individus sont réduites, par exemple, par la réalisation d'une seconde tâche (Gilbert, Pelham et Krull, 1988).

Ces travaux ont donné naissance à une nouvelle métaphore, celle de « l'avare cognitif ». En raison des limitations de notre système cognitif, un examen attentif de l'ensemble des informations disponibles s'avère coûteux en termes d'opérations et de temps. L'individu va donc tenter de préserver ses ressources et fournir des réponses rapides, relativement efficaces, sur la base de ces raccourcis dont il ne peut se dégager qu'au prix d'importants efforts cognitifs. S'il est motivé pour obtenir une représentation plus exacte de la situation, l'individu est capable de mobiliser ses ressources pour s'engager dans un traitement plus attentif de l'information afin d'atteindre un niveau suffisant de confiance dans son jugement (par exemple Chaiken, Liberman et Eagly, 1989). Par exemple, Kruglanski et Freund (1983) ont montré que lorsqu'ils risquaient d'être évalués ou qu'ils allaient devoir justifier leurs jugements, les individus avaient tendance à moins être soumis à des biais tels que l'effet de primauté (la tendance à donner plus de poids aux premières informations) dans les jugements, ou à l'influence des stéréotypes ethniques. Toutefois, ces effets ne se manifestent que lorsque les individus disposent des ressources cognitives nécessaires (les effets ne sont pas retrouvés lorsqu'ils travaillent sous pression temporelle, ce qui limite sérieusement leurs ressources cognitives). C'est dans ce contexte que sont apparus et se sont développés les modèles duels du traitement de l'information sociale. Ces modèles, que nous aborderons plus loin (voir chapitre 2), distinguent en effet un type de traitement superficiel, basé sur l'utilisation de raccourcis cognitifs (c'est-à-dire des heuristiques), et un type de traitement plus approfondi et plus rationnel. Selon leur niveau d'implication (de motivation) dans le jugement et leur disponibilité en ressources cognitives, eux-mêmes déterminés par des facteurs contextuels (pression temporelle, distraction) et personnels (importance subjective de la décision, degré de

préjugé), les individus vont s'engager dans l'une ou l'autre des voies de traitement. Ceci les conduira, selon la voie utilisée, à des jugements et des décisions prenant en compte une plus ou moins grande quantité de l'information disponible.

Vers la fin des années 1980, cette conception a encore évolué pour prendre en compte les motivations variées qui animent les individus dans la vie courante en fonction du contexte et des buts poursuivis. Comme nous l'avons déjà vu, l'individu est en général motivé à préserver ses ressources, à moins que cela ne lui soit trop préjudiciable. Toutefois, la peur de commettre une erreur n'est pas la seule motivation qui peut le pousser à modifier la manière dont il va traiter l'information. En d'autres termes, un traitement motivé ne débouche pas nécessairement sur une perception plus « réaliste » de l'environnement social. D'autres motivations, dites « directionnelles », peuvent être mises en place. Ces motivations ont pour fonction de satisfaire des buts précis de l'individu, d'arriver à des conclusions particulières (Kunda, 1990). L'individu peut ainsi chercher à maintenir une image positive de lui-même (par exemple Miller et Ross, 1975 ; Sinclair et Kunda, 1999), un état affectif plaisant (Wegener, Petty et Smith, 1995), ou à ne pas se montrer discriminant (Devine, 1989 ; Sinclair et Kunda, 1999). Selon cette perspective, l'agent social cherche à atteindre, en fonction du contexte, des objectifs très différents. Il va tenter de les atteindre en mettant en place des stratégies de traitement de l'information différenciées. C'est la métaphore du « tacticien motivé » (Fiske et Taylor, 1991).

Cette métaphore a encore évolué vers la fin des années 1990 et au début des années 2000 pour une conception qui a mis en exergue le caractère fréquemment implicite, ou non conscient, de ces choix stratégiques. Selon cette conception de « l'acteur activé », le penseur social est fortement influencé par le contexte qui active en mémoire des concepts, des buts, des représentations de comportements qui vont conduire au développement de stratégies diverses dans le traitement de l'information, le jugement et le comportement sans qu'il en soit pleinement conscient (par exemple Bargh, 1997a). Cette métaphore est notamment appuyée sur des travaux suggérant que les concepts,

2.3. Jugement	110
2.4. Prise de décision	116
2.5. Comportement	118
Conclusion	123
Bibliographie	125

