

Langer et al. (1977) : Attribution et Principe d'économie

Soumis par Stephane Desbrosses

Langer et al. (1977) : Attribution et Principe d'économie

Ellen Langer et ses collaborateurs construisirent une série d'expériences basées sur le modèle suivant : dans une bibliothèque, un compère se faisait passer pour un étudiant et filait droit jusqu'à la photocopieuse. Un bon nombre d'étudiants (des vrais de vrai) attendaient là patiemment leur tour, pestant notamment contre le nombre relativement peu élevé de photocopieuses et le budget qu'accorde l'état aux universités. Le compère cherchait alors à passer en premier, proposant une justification à son comportement.

Plusieurs formes de justification étaient émises : soit le compère n'avancait aucune explication, soit il tentait une justification pertinente, soit enfin, il donnait une justification fausse (sans pertinence).

Comme variable croisée, les expérimentateurs faisaient également varier le nombre de photocopies que l'expérimentateur compère devait faire. Ce nombre est un indicateur du coût de la requête : plus il est élevé, plus la requête est coûteuse pour les étudiants à qui l'on va demander de passer leur tour.

6 conditions sont ainsi testées dans lesquelles sont croisées le facteur type de justification avancée (pas de justification - justification pertinente - fausse justification) et le facteur coût de la requête (coût faible ou élevé : 5 ou 20 photocopies).

1. Requête peu coûteuse sans justification : « Excusez-moi, j'ai 5 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine ? ».
2. Requête coûteuse sans justification : « Excusez-moi, j'ai 20 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine ? »
3. Requête peu coûteuse avec justification : « Excusez-moi, j'ai 5 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine, car je suis très pressé ? »
4. Requête coûteuse avec justification : « Excusez-moi, j'ai 20 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine, car je suis très pressé ? »
5. Requête peu coûteuse avec fausse justification : « Excusez-moi, j'ai 5 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine, car je dois faire des photocopies ? »
6. Requête coûteuse avec fausse justification : « Excusez-moi, j'ai 20 photocopies à faire, puis-je utiliser la machine, car je dois faire des photocopies ? »

Langer et ses collaborateurs décidèrent de compter le nombre d'acceptations ou de refus, donnés par les étudiants testés.

Les résultats de cette études montrèrent que quelle que soit la formulation de la justification, la requête est acceptée de la même façon si elle n'est pas coûteuse. Les sujets acceptent de laisser passer le sujet compère. Il convient apparemment pour eux de laisser passer une personne qui semble pressée si cela ne leur coûte pas grand-chose, qu'il importe que la justification soit bonne, mauvaise ou carrément absente.

Par contre, lorsque la requête est coûteuse, les sujets semblent examiner la validité de la justification, en témoignent la fréquence d'acceptation, différente entre les trois types de formulation. Les sujets acceptent plus fréquemment lorsque la justification est réelle que lorsqu'elle est absente ou irréaliste (fausse).

Que dénotent ces résultats? Ils semblent confirmer le fait que nous fonctionnons selon un principe d'économie mentale : nous faisons appel à des scripts comportementaux (ici, de politesse, probablement) sans pousser plus loin notre analyse de la situation, lorsque la requête qui nous est soumise n'est pas coûteuse. Par contre, lorsque cette demande est coûteuse, nous examinons plus attentivement les raisons qui sont évoquées et donc la justification qui est fournie.

En pratique, cette expérience présente un aspect intéressant, si on la relie à la technique de manipulation du Pied-dans-la-porte : pour mettre en place cette technique, un comportement de départ peu coûteux est requis. L'expérimentation de Langer et al., semble démontrer qu'une justification valide n'est même pas nécessaire en ce cas.

Un autre constat peut surprendre : Ellen Langer, dans une expérience précédente (1977) demandait une faveur à des personnes attendant dans une librairie pour utiliser la photocopieuse. Quoi de plus banal ?

Quand elle disait, "pardonnez- moi, je n'ai que cinq pages. Puis-je utiliser le copieur, parce que je suis pressée ?", 94 % des personnes acceptaient sa requête. Quand la demande était formulée sans les cinq derniers mots, seulement 60 % des personnes acceptaient de la laisser passer.

L'aspect le plus fascinant, est la demande telle qu'elle est formulée dans la dernière version : "Excusez- moi, j'ai seulement cinq pages. Est-ce que je peux utiliser la machine, parce que j'ai des copies à faire". 93 % d'acceptation en dépit d'un manque flagrant de justification pertinente...

Certains auteurs en ont conclu que la seule présence d'une conjonction de conséquence (ici, l'expression "parce que"),

suffit à induire l'idée d'une justification suffisante pour que celle-ci valide l'argumentaire, en dépit de sa pertinence...

Sachez que cette expérience est enseignée en tant que technique de vente. Le pouvoir du "parce que" et des justifications trompeuses semble plus grand qu'on ne le penserait de prime abord. Source : Diverses dont cours de psychologie sociale de Dijon