



LÉON FESTINGER

# UNE THÉORIE DE DISSONANCE COGNITIVE

La théorie de la dissonance cognitive est un ouvrage majeur de la psychologie scientifique écrit par le Pr. Leon Festinger et paru en 1957. La question initiale est ambitieuse par sa simplicité : comment les individus gèrent-ils des idées contradictoires ? La réponse apportée par la théorie de Festinger a profondément modifié le paysage de la psychologie scientifique en apportant pour la première fois une théorie complète faisant le pont entre cognitions, comportements et émotions. La dissonance cognitive est une théorie essentielle de la psychologie sociale qui a trouvé des débouchés dans l'ensemble des sciences humaines et sociétales. Elle a profondément influencé les décennies suivantes et elle est à l'origine d'un grand nombre de théories relatives au Soi, à la régulation émotionnelle ou encore aux menaces. ●●●

LES CLASSIQUES  
DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES



UNE THÉORIE  
DE LA DISSONANCE  
COGNITIVE



LEON FESTINGER

UNE THÉORIE  
DE LA DISSONANCE  
COGNITIVE

*Traduit de l'anglais (États-Unis)  
par Hélène Vassine*

*Commentaires et annotations scientifiques  
par David Vaidis*

Enrick ·B·  
— ÉDITIONS —

*Copyright 1957 Leon Festinger, réédition 1985.*  
Stanford University Press. Stanford, California  
© 1957 Leon Festinger. Révisé en 1985 par l'auteur.  
Publié pour la première fois par Row, Peterson and Company, 1957.  
Réédité par Stanford University Press in 1962. Première édition en 1957.

© Enrick B. Éditions, 2017, Paris  
pour la traduction et l'édition française

ISBN : 978-2-35644-152-2

Conception couverture : Marie Dortier

En application des articles L. 122-10. L. 122-12 du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction à usage collectif par photocopie, intégralement ou partiellement, du présent ouvrage est interdite sans l'autorisation du Centre français d'exploitation du droit de copie. Toute autre forme de reproduction, intégrale ou partielle, est interdite sans l'autorisation de l'éditeur.

# Sommaire

Préambule .....	II
CHAPITRE I. Introduction à la théorie de la dissonance .....	15
L'occurrence et la persistance de la dissonance.....	18
Définitions de Dissonance et Consonance.....	22
Relations non pertinentes .....	24
Relations pertinentes :	
dissonance et pertinence .....	25
Magnitude de la dissonance.....	28
Réduction de la dissonance.....	31
Changer un élément cognitif comportemental.....	31
Modifier un élément cognitif environnemental.....	32
Ajouts de nouveaux éléments cognitifs .....	34
Résistance à la réduction de la dissonance .....	36
Résistance au changement	
d'éléments cognitifs comportementaux .....	36
Résistance au changement	
des éléments cognitifs environnementaux .....	38
Limites de la magnitude de la dissonance .....	39
Évitement de la dissonance.....	41
Résumé.....	43
CHAPITRE II. Conséquences	
des prises de décision : théorie .....	45
Décisions entraînant de la dissonance.....	47
Magnitude de la dissonance post-décisionnelle.....	49
Manifestations de Pressions	
Visant à Réduire la Dissonance Post-décisionnelle.....	53
Modifier une décision ou revenir dessus .....	53

Changer la cognition des alternatives .....	54
Établir un recoupement cognitif.....	56
Résumé.....	57
CHAPITRE III. Conséquences des prises de décision :	
données .....	59
Données sur les lectures d'annonces publicitaires.....	59
Expérience de confiance dans les décisions .....	65
Expérience de modification	
de l'attractivité des alternatives .....	71
Difficultés à revenir sur une décision.....	79
L'effet de la prise de décision	
sur l'action future.....	85
Résumé.....	89
CHAPITRE IV. Effets de la soumission forcée : théorie .....	91
Dissonance résultant de la soumission forcée.....	95
Magnitude de la dissonance résultant	
de soumission forcée .....	96
Manifestations de la pression visant à réduire	
la dissonance due à la « soumission forcée ».....	99
Résumé.....	101
CHAPITRE V. Effets de la soumission forcée : données.....	103
Résumé.....	125
CHAPITRE VI. Exposition volontaire et involontaire	
à l'information : théorie .....	127
Possibilité d'action future pertinente .....	128
Présence de dissonance .....	129
Contact involontaire et forcé avec l'information.....	134
Résumé.....	138
CHAPITRE VII. Exposition volontaire et involontaire	
à l'information : Données .....	139
Recherche d'information avant action .....	140
Réduction de la dissonance	
par la recherche d'informations.....	144
Caractéristiques mixtes d'audience volontaire .....	146
Réactions à l'exposition involontaire à l'information.....	149

Production effective de dissonance suite à une exposition involontaire .....	157
Expérience d'exposition à l'information.....	161
Résultats .....	167
Résumé.....	174
CHAPITRE VIII. Rôle du soutien social : Théorie.....	175
Réduction de la dissonance provenant d'un désaccord social.....	178
Apparition de rumeurs largement répandues.....	190
Déni de la réalité.....	192
Prosélytisme de masse.....	194
CHAPITRE IX. Rôle du soutien social :	
Données relatives aux processus d'influence.....	197
Processus d'influence menant à une réduction de la dissonance.....	198
Dissonance menant à l'initialisation de processus d'influence .....	209
CHAPITRE X. Rôle du soutien social :	
données relatives aux phénomènes de masse.....	223
Réduction de la dissonance par le biais des rumeurs.....	224
Maintien de convictions incorrectes.....	231
Prosélytisme de masse.....	234
CHAPITRE XI. Récapitulatif et autres suggestions .....	247
Notions relatives à des différences de personnalité .....	253
Quelques effets dans les changements de statut et de rôle .....	257
Champ d'application de la théorie de la dissonance.....	260
Références .....	265
Synthèse des annotations scientifiques :	
la théorie de la dissonance, soixante ans plus tard (par David Vaidis).....	271
I. Contexte historique et définition de la dissonance .....	272
II. Prise de décision, exposition à l'information et persuasion .....	275

III. Développement des paradigmes d'éveil de la dissonance .....	277
IV. Quantifier la dissonance.....	280
V. Les développements théoriques de la dissonance .....	282
VI. Résistance au changement et Engagement.....	285
VII. De nouveaux modes de réduction identifiés .....	287
VIII. Leon Festinger et l'héritage scientifique.....	289
Références complémentaires citées dans les commentaires et annotations.....	293

## Préambule

Ce préambule brosse un résumé rapide de l'émergence et de l'évolution des idées fondamentales de ce livre. La forme chronologique est le meilleur moyen d'exprimer comme il convient notre reconnaissance pour l'aide qui nous a été apportée – une aide considérable et cruciale – et elle nous permet également d'expliquer de quelle manière ce livre répond aux objectifs qui ont motivé son écriture à l'origine.

À la fin de l'automne de 1951, Bernard Berelson, Directeur du Département des Sciences Comportementales de la Fondation Ford, a demandé à l'auteur s'il était intéressé pour faire un « inventaire logique » du domaine capital de « la communication et de l'influence sociale ». Ce domaine a été largement documenté, mais les divers documents n'avaient jamais été théorisés. Ces recherches comportaient aussi bien des études sur les effets des médias que des études sur la communication interpersonnelle. La possibilité d'y adjoindre une série de propositions conceptuelles qui apparierait une grande quantité de faits connus dans ce domaine serait une plus-value évidente.

L'idée de s'essayer à ce genre d'intégration théorique a toujours été attractive et stimulante d'un point de vue intellectuel. Cependant, il a semblé évident à toutes les personnes concernées à l'époque que, même si ce projet était mené à terme, cette intégration ne pouvait espérer être exhaustive. Une stratégie qui semblait prometteuse était de prendre comme point de départ un problème bien ciblé dans le domaine plus général de « la communication et de l'influence sociale » et de tenter de formuler un ensemble d'hypothèses ou de propositions qui tiendraient compte des données de manière

satisfaisante. Si cette méthode donnait de bons résultats, il serait alors possible de passer à l'étude d'un autre problème bien ciblé et la théorie pourrait être généralisée et améliorée. Certes, nous allions être confrontés à maintes reprises à des masses de données qui ne nous permettaient pas de faire avancer la théorie. Espérons que, si nous nous trouvions dans une impasse, nous nous en apercevions rapidement et que nous changerions à ce moment d'angle d'attaque.

Les fonds que le Département des Sciences du Comportement de la Fondation Ford nous a alloués ont permis à May Brodbeck, Don Martindale, Jack Brehm et Alvin Boderman de s'associer à ce projet. Ensemble nous avons décidé de commencer par l'étude du problème bien défini de la diffusion des rumeurs.

Rassembler une bibliographie exhaustive de la littérature scientifique sur la diffusion de la rumeur, lire les documents, dissocier les faits des suppositions et des conjonctures a été relativement aisé. Il a été plus délicat d'intégrer le matériel et d'avoir des intuitions d'ordre théorique permettant un traitement satisfaisant des données. Il n'était pas très compliqué de retraduire les découvertes empiriques sous une forme plus générale, mais ce genre d'exercice intellectuel ne fait pas vraiment avancer les choses.

Nous avons cherché à comprendre certaines données rapportées par Prasad. Elles concernaient les rumeurs répandues suite au tremblement de terre en Inde en 1934. Cela nous a suggéré une première intuition qui a généré chez nous un certain enthousiasme<sup>2</sup>. Cette étude est détaillée au chapitre dix. Le fait le plus intrigant a été relaté par Prasad. À la suite du tremblement de terre, la plupart des rumeurs les plus largement répandues prédisaient la venue de catastrophes encore plus graves dans les années à venir. Il n'est certes pas très agréable de croire que d'horribles cataclysmes sont sur le point de se produire. Nous pouvions alors nous demander pourquoi de telles rumeurs « anxigènes » étaient apparues et généralement admises. Une explication possible nous est finalement venue à l'esprit – une réponse qui semblait pouvoir s'appliquer à de nombreux cas. Les rumeurs prédisant les pires catastrophes n'étaient peut-être pas « génératrices d'anxiété » mais plutôt « justificatrices d'anxiété ». C'est-à-dire que, suite à ce tremblement de terre, les gens étaient effrayés et ces rumeurs leur donnaient une raison d'avoir peur.

Peut-être apportaient-elles aux gens des informations qui cadraient avec leur ressenti.

Partant de là et grâce à de nombreuses discussions durant lesquelles nous tentions de préciser cette idée et de la formaliser un tant soit peu, nous sommes parvenus au concept de dissonance et aux hypothèses relatives à sa réduction. Une fois cela formulé, de nombreuses implications nous semblèrent évidentes. Les étudier devint bientôt l'activité principale de ce projet. Pendant un temps, nous nous sommes attachés à la notion originelle d'« inventaire logique » et avons exploré les implications de la dissonance ; mais l'extraordinaire difficulté de la première, ainsi que notre enthousiasme vis-à-vis de la dernière, nous a amenés à porter de plus en plus d'efforts sur celle-ci.

Bien entendu, ce livre présente notre théorie dans un ordre qui n'est pas celui dans lequel elle s'est réellement développée. Le matériel est organisé ici de manière à ce que les premiers chapitres traitent de situations relativement simples et les chapitres suivants de problèmes plus complexes. En fait, les premières implications de la théorie de la dissonance que nous avons explorées étaient celles qui impliquaient l'exposition volontaire ou involontaire à l'information. Elles nous sont apparues en premier car elles étaient liées au domaine de la communication qui, à la base, était celui qui nous intéressait. Ces implications étaient également suggérées par l'étude de la rumeur elle-même. Si les gens cherchaient une information qui cadrait déjà avec leur façon de penser, ce processus ne se limiterait pas alors uniquement à la rumeur, mais inclurait également les moyens de la rechercher. Cependant, les incidences de la théorie qui nous vinrent à l'esprit dépassèrent rapidement les limites de la communication et de l'influence sociale. Néanmoins, il nous a semblé plus intéressant de suivre les pistes de ce qui semblait désormais être une théorie prometteuse que de suivre à la lettre un plan et une zone de contenu prédéterminés.

Heureusement, pour développer cette théorie de la dissonance, nous ne nous étions pas bornés à rechercher des données pertinentes dans la littérature scientifique existante, mais avons la possibilité de mener nos propres études visant spécifiquement à tester ce qui en découlait. Grâce aux fonds et à l'assistance fournis par le Laboratoire de Recherche des Relations Sociales de l'Université de Minnesota et quelques subsides accordés par une subvention privée, nous avons

pu rassembler nos propres données. Toutes les personnes qui ont participé à ces études ne seront pas citées ici, car leurs noms seront mentionnés dans ce livre, au moment où nous aborderons leurs travaux.

Selon certains, l'auteur aurait dû attendre quatre ou cinq ans avant d'écrire ce livre. À ce moment-là, beaucoup d'autres études concernant la pertinence de la théorie auraient été menées et beaucoup d'imprécisions auraient pu être clarifiées et éliminées. Mais l'utilisation d'articles de journaux aussi incomplets semblait une manière bien dérisoire de présenter la théorie de la dissonance et la multitude de renseignements qui s'y rapportaient. Un des aspects les plus importants de celle-ci étant sa capacité à intégrer des données provenant de domaines différents à première vue. Cet aspect aurait été en grande partie perdu s'il n'avait pas été publié en un seul volume. De plus, l'auteur estime qu'il existe désormais suffisamment d'informations pertinentes à la théorie pour justifier de la présenter et suffisamment de corroborations pour espérer que d'autres la développent par la suite.

Un dernier remerciement à ceux qui ont collaboré à l'écriture et à la correction des chapitres de ce livre d'une manière ou d'une autre, en particulier, Judson Mills, Robert R. Sears, Ernest R. Hilgard, Herbert McClosky, Daniel Miller, James Coleman, Martin Lipset, Raymond Bauer, Jack Brehm et May Brodbeck. Beaucoup de ces personnes ont pu m'apporter leur aide parce que nous résidions tous au Centre d'Études Avancées des Sciences du Comportement (Center for Advanced Study in the Behavioral Sciences) durant la plus grande partie de la rédaction de ce livre.

Leon Festinger  
Palo Alto, Californie  
Mars 1956

## CHAPITRE I

# Introduction à la théorie de la dissonance

Il a souvent été sous-entendu et parfois même souligné que l'individu s'évertue à rester cohérent et consistant avec lui-même. Par exemple, ses opinions et ses attitudes ont tendance à former des ensembles dont les éléments constitutifs sont cohérents entre eux. Il est certes possible de trouver des exceptions. Une personne pourrait penser que les Noirs sont aussi respectables que les Blancs, mais ne voudrait pas en avoir dans son quartier. Ou alors une personne pourrait penser que les enfants ne doivent pas faire de bruit et être sages et serait cependant très fière si le sien s'acharnait à monopoliser l'attention des invités de ses parents. Dans de telles circonstances, les contradictions peuvent être frappantes, mais elles retiennent principalement notre intérêt car elles présentent un contraste saisissant au regard de la consistance. Dans la plupart des cas, les opinions ou les attitudes apparentées sont cohérentes les unes avec les autres. Dans toute nouvelle étude, chez chaque individu, on retrouve ce type de consistance entre les attitudes politiques, les attitudes sociales, etc.

Cette relation existe également entre ce qu'une personne sait ou croit et ce qu'elle fait. Une personne pensant que faire des études supérieures est une bonne chose poussera vraisemblablement ses enfants à en faire. Un enfant sachant qu'il sera sévèrement puni s'il fait des bêtises n'en fera pas, ou du moins essaiera de ne pas se faire prendre. Cela n'a évidemment rien de surprenant. Cela est tellement entré dans les mœurs que nous le tenons pour acquis. Ici encore, nous allons concentrer notre attention sur les exceptions à la cohérence des comportements. Une personne peut savoir que fumer n'est pas bon pour elle et continuer à le faire. De nombreux individus commettent des crimes tout en sachant pertinemment qu'ils ont de grandes chances d'être pris et connaissant la punition qui les attend.

En admettant que la cohérence soit habituellement de mise, peut-être même presque toujours, qu'en est-il de ces exceptions qui viennent si facilement à l'esprit ? Il est très rare que ces dernières soient psychologiquement reconnues *comme des inconsistances* par l'intéressé. En général, les intéressés tentent de les rationaliser avec plus ou moins de succès. Ainsi, la personne qui continue à fumer, tout en sachant que c'est mauvais pour sa santé, peut aussi penser (a) qu'elle aime tellement fumer que cela en vaut la peine ; (b) que les chances de tomber malade sont moins fréquentes que ce que l'on dit ; (c) qu'elle ne peut éviter tous les aléas imaginables et dangereux de la vie ; et (d) que si elle arrêta la cigarette, elle pourrait prendre du poids, ce qui serait tout aussi nocif pour sa santé. Par conséquent, continuer à fumer est, après tout, en accord avec ses idées sur le tabac.

Toutefois les individus ne réussissent pas toujours à rationaliser leurs inconsistances ou à se les expliquer. Pour une raison ou une autre, on n'y arrive pas toujours. L'incohérence subsiste alors. Dans ce cas – c'est-à-dire, en présence d'une inconsistance – il y a un inconfort psychologique.

Les hypothèses fondamentales, les ramifications et les implications de ces incohérences qui seront examinées dans la suite de ce livre, peuvent maintenant être exposées. Tout d'abord, je vais remplacer le terme d'« inconsistance » par un mot à connotation moins logique, à savoir, *dissonance*. De même, je vais remplacer le terme de « consistance » par un mot plus neutre : *consonance*<sup>1</sup>. Ces termes seront plus clairement expliqués un peu plus loin. Pour le moment, essayons de nous en tenir à la signification implicite qui leur a été conférée ci-dessus.

Les hypothèses fondamentales que je souhaite formuler sont les suivantes :

1 – L'existence d'une dissonance étant psychologiquement inconfortable, elle motivera l'intéressé à vouloir la réduire pour atteindre une consonance.

1. Commentaires et Annotations Scientifiques (CAS) : Festinger choisit de parler de « consonance » ou « dissonance » pour se différencier des théories de la consistance. Pour autant, ces terminologies seront critiquées par la suite pour leur polysémie avec l'état de dissonance, ce qui amène les auteurs récents à revenir à d'autres terminologies. Voir Annexes I.

2 – S'il y a dissonance, outre vouloir la réduire, l'intéressé cherchera activement à éviter les situations et les informations qui pourraient l'augmenter.

Avant de commencer à développer cette théorie et à aborder les pressions visant à sa réduction, il faudrait expliciter la nature de la dissonance, indiquer à quel type de concept elle se réfère et où mènera la théorie portant sur ce sujet. Les deux hypothèses mentionnées ci-dessus fournissent un bon point de départ. Alors qu'ici elles se réfèrent spécifiquement à la dissonance, ce sont en fait des hypothèses très générales. On peut remplacer « dissonance » par des notions de nature similaire, telles que « faim », « frustration » ou « déséquilibre » et les hypothèses garderont cependant tout leur sens.

En résumé, je propose d'assumer que la dissonance, c'est-à-dire l'existence de **relations incompatibles entre des cognitions**, est un facteur motivant à part entière. Par le terme de *cognition*, employé ici et dans la suite de ce livre, j'entends toute connaissance, opinion, ou croyance relative à l'environnement, à soi-même ou au comportement d'autrui. La dissonance cognitive peut être considérée comme une condition préalable entraînant une action visant à sa réduction, tout comme la faim entraîne une action visant à la satisfaire. Il s'agit là d'une motivation très différente de celles que les psychologues ont l'habitude de traiter mais qui est cependant, comme nous le verrons par la suite, extrêmement forte.

Disons maintenant un mot sur ce qui sera abordé dans la suite du livre. Y seront étudiées, dans de nombreuses situations, les conséquences de l'existence d'une dissonance cognitive et les tentatives de l'Homme pour la réduire. Si quelqu'un décidait d'écrire un livre au sujet de ce qui pousse l'Homme à manger, celui-ci ressemblerait au présent ouvrage. Des chapitres pourraient être consacrés aux diverses manières d'assouvir sa faim et à ses conséquences, de l'enfant assis sur une chaise haute à un groupe d'adultes assistant à un banquet formel. De même, ce livre examine des cas allant d'une situation de prise de décision individuelle jusqu'aux phénomènes de masse. Étant donné que la réduction de la dissonance est un processus élémentaire chez l'être humain, il n'est pas étonnant que ses manifestations puissent être observées dans de si nombreux contextes.

## L'occurrence et la persistance de la dissonance

Quand et comment éveille-t-on la dissonance ? Comment se fait-il que des personnes se retrouvent à faire des choses allant à l'encontre de ce qu'elles savent ? Pourquoi certaines de leurs opinions différentes de leur façon de penser ? Il est possible d'apporter une réponse à cette question en examinant deux des situations les plus fréquentes dans lesquelles la dissonance peut survenir.

1 – De nouveaux événements surviennent ou alors une personne reçoit de nouvelles informations, pouvant générer – à tout le moins temporairement – une dissonance avec ses connaissances existantes, ses opinions, ou les cognitions relatives à son comportement. Étant donné que nous ne contrôlons pas l'ensemble de l'information qui nous parvient, ni des événements survenant dans notre environnement, de telles dissonances peuvent facilement se présenter. Ainsi, par exemple, quelqu'un peut prévoir d'aller pique-niquer en étant absolument persuadé qu'il fera beau et qu'il y aura du soleil. Cependant, juste avant son départ, il peut se mettre à pleuvoir. Le fait de savoir qu'il pleut est dissonant avec sa certitude absolue d'avoir un temps superbe, ainsi qu'avec son projet de pique-nique. Autre exemple, une personne qui est absolument persuadée que les voitures à boîtes automatiques ne sont pas performantes, peut tomber par hasard sur un article en faisant l'éloge. Ici encore, une dissonance pour le moins temporaire est créée.

2 – Même en l'absence d'événements ou d'informations inattendus, l'existence de dissonance est indubitablement présente dans notre quotidien. Très peu de choses sont toutes noires ou toutes blanches. Il existe très peu de situations suffisamment claires et nettes pour que les opinions ou les comportements ne forment pas, dans une certaine mesure, un panaché de contradictions. Ainsi, un fermier républicain du Middle West peut être opposé à la prise de position de son parti sur la politique de soutien des prix agricoles ; une personne achetant une voiture neuve peut préférer la consommation économique d'un modèle, mais le design d'un autre ; quelqu'un d'autre, ayant décidé de la manière d'investir son argent, peut être conscient du fait que son retour

sur investissement dépend de facteurs économiques échappant à son contrôle. Lorsqu'il est nécessaire de se faire une opinion ou de prendre une décision, il est pratiquement inévitable de créer une dissonance entre les cognitions relatives à l'action entreprise et les opinions ou connaissances qui nous poussent à entreprendre une action différente.

Par conséquent, la dissonance est souvent pratiquement inévitable. Néanmoins, c'est à nous d'examiner les circonstances dans lesquelles, une fois éveillée, elle continue à persister. Autrement dit, dans quelles conditions est-elle tout simplement une survenance provisoire ? Si les hypothèses ci-dessus sont correctes, dès l'apparition de dissonance naîtront des pressions visant à la réduire. Pour répondre à cette question, il faut préalablement examiner brièvement les moyens qui pourraient servir à en diminuer les effets.

Comme ce point fera l'objet d'une discussion plus formelle un peu plus loin dans ce chapitre, nous allons examiner d'abord comment réduire la dissonance, en prenant l'exemple d'un fumeur qui sait que fumer n'est pas bon pour sa santé. Il peut avoir appris cela en lisant un journal ou un magazine, en parlant avec des amis, ou même avec un médecin. Cette connaissance est certainement dissonante avec le fait de savoir qu'il continue à fumer. Si l'hypothèse selon laquelle des pressions seront exercées afin de réduire cette dissonance est correcte, que pouvons-nous attendre de l'intéressé ?

1 – Il pourrait tout simplement changer la cognition liée à son comportement en agissant autrement ; à savoir, il pourrait arrêter de fumer. S'il ne fume plus, alors la cognition liée à son comportement sera consonante avec le fait de savoir que fumer nuit à sa santé.

2 – Il pourrait modifier sa « connaissance » sur les conséquences de son tabagisme. Cette façon de présenter les choses peut paraître un peu singulière, mais cela veut bien dire ce que cela veut dire. Il peut simplement finir par se convaincre que fumer n'a aucun effet délétère, ou alors, il peut obtenir une telle masse de « connaissances » sur ses effets bénéfiques, que ses aspects nocifs en deviennent négligeables. S'il arrive à se persuader de l'une ou de l'autre de ces manières, il aura réduit, voire éliminé la dissonance entre ce qu'il fait et ce qu'il sait.

Cependant, dans l'exemple ci-dessus, il paraît évident que cette personne peut rencontrer des difficultés en essayant de modifier, soit son comportement, soit son savoir. Et c'est là, précisément, la raison pour laquelle la dissonance, une fois créée, peut persister. Il n'y a aucune garantie que cette personne pourra réduire ou supprimer cette dissonance. Le fumeur de notre exemple peut trouver que le processus pour arrêter de fumer est trop pénible à endurer. Il peut essayer de découvrir des faits et des points de vue d'autres personnes affirmant que fumer n'est pas nocif, sans rien trouver. Il peut alors continuer à fumer tout en sachant que cela est mauvais pour sa santé. Dans ce dernier cas, il continuera à s'efforcer de réduire la dissonance.

En effet, il existe des domaines de cognition dans lesquels il est courant de rencontrer des dissonances majeures. Cela peut arriver lorsque deux ou plusieurs croyances ou valeurs bien établies, pertinentes dans le domaine de cognition en question, sont incohérentes. C'est-à-dire que toute opinion soutenue, tout comportement adopté, sera forcément dissonant avec au moins une de ces croyances. Myrdal (41), dans l'annexe de son ouvrage de référence, en donne une excellente explication en évoquant l'attitude et le comportement vis-à-vis des Noirs. En parlant de l'existence simultanée des opinions et des valeurs concernant les êtres humains dans leur ensemble, les Noirs en général, certains groupes de Noirs, etc., Myrdal déclare :

Une personne ou un groupe de gens dont les inconsistances de jugement sont rendues publiques ressentira le besoin de trouver le moyen de les résoudre [...] Percevoir le besoin de rechercher une consistance logique au sein de la hiérarchie de valeurs morales [...] est, dans son acuité moderne, un phénomène relativement récent. Les générations précédentes étaient moins exposées aux conflits d'appréciation des uns et des autres car il y avait à l'époque moins de possibilités de se déplacer, moins d'échanges intellectuels et de débats publics (pp. 1029, 1030).

Bien que je sois en désaccord avec Myrdal sur l'importance qu'il accorde à l'exposition médiatique de la dissonance, je pense que c'est une bonne manière d'exprimer certaines des raisons pour lesquelles on rencontre de fortes dissonances dans ce domaine.

Les notions introduites jusqu'ici ne sont pas vraiment nouvelles. Nous avons déjà souvent évoqué des éléments similaires. Il peut être

intéressant d'en aborder deux dont la formulation est très proche de la mienne. Heider (25) dans un manuscrit non publié à cette date, traite des relations entre personnes et sentiments. Il déclare :

Pour résumer cette discussion préliminaire d'états d'équilibre ou d'harmonie, nous pouvons dire qu'il s'agit là d'états caractérisés par deux ou plusieurs relations qui vont dans le même sens. S'il n'y a pas harmonie, des forces cherchant à atteindre cet état [d'équilibre] vont apparaître. Celles-ci vont chercher à modifier, soit les sentiments en cause, soit elles vont entraîner une action ou une réorganisation cognitive afin de changer les relations du groupe. S'il ne peut y avoir de changement, cet état de déséquilibre créera des tensions et l'état d'équilibre sera préféré à l'état de déséquilibre [Partie II].

Si l'on remplace le mot « équilibre » par « consonance » et « déséquilibre » par « dissonance », on peut voir dans l'affirmation de Heider le même mécanisme que celui dont nous avons débattu jusqu'ici.

Osgood et Tannenbaum (43) ont récemment publié un rapport dans lequel ils présentaient et documentaient un concept similaire relatif aux changements d'opinion et d'attitude. En débattant du « principe de congruence », comme ils l'appellent, ils déclarent : « les changements d'appréciation se font toujours dans le sens d'une plus grande congruence par rapport au système de référence existant (p. 43) ». Ce type particulier « d'incongruité » ou dissonance cognitive dont ils traitent dans leur étude est dû au fait de savoir qu'une personne ou une source d'information évaluée positivement (ou négativement) par le sujet a un point de vue opposé (ou en adéquation) avec celui de ce dernier. Ils démontrent que, dans de telles circonstances, on verra une tendance marquée à changer, soit la manière dont nous concevons les choses, soit la façon dont nous percevons la source et ce, afin de réduire la dissonance. Donc, si notre estime pour celle-ci était positive, mais négative en ce qui concerne l'opinion, nous pourrions en venir à moins apprécier notre informateur ou à réagir plus favorablement à la question. Il apparaît également clairement dans leurs données que ce résultat spécifique diffèrera selon les convictions initiales ancrées dans la cognition de la personne : l'appréciation de la source ou celle de la résultante. Si son attitude envers la source est hautement « polarisée », c'est l'opinion qui aura tendance à changer. Si l'opinion a plus de valeur, c'est la manière dont on percevra la source qui sera altérée. En effet, si les auteurs ont réussi à prédire

avec une certaine exactitude le sens et, parfois même, le résultat du changement d'appréciation, c'est qu'ils ont commencé par analyser soigneusement les attitudes envers les sources et les opinions. Ils ont évalué également avec beaucoup d'attention le potentiel de changement de chaque élément. Ils ont réussi dans une certaine mesure, car tout cela avait été établi avant d'introduire la dissonance.

Il est important de se rappeler ici qu'il existe une pression à générer des relations consonnantes entre les cognitions, ainsi qu'à éviter et réduire toute dissonance. De nombreux auteurs ont reconnu ce fait, bien que peu d'entre eux l'aient exposé aussi concrètement et succinctement que ceux que j'ai cités plus haut. Dans ce livre, nous nous efforçons d'exposer la théorie de la dissonance sous une forme précise mais cependant applicable à de nombreux cas, de voir comment on peut l'adapter à diverses situations et de présenter des données qui cadrent avec cette théorie.

## Définitions de Dissonance et Consonance

Dans la suite de ce chapitre, nous allons principalement aborder la théorie de la dissonance d'une manière plus formelle. Je vais m'efforcer d'exposer la théorie dans des termes aussi précis et explicites que possible. Cependant, comme les idées servant de fondement à cette théorie ne sont pas encore mises en forme d'une manière extrêmement précise, certaines seront un peu vagues.

Les termes « dissonance » et « consonance » se réfèrent à des relations existant entre des paires « d'éléments ». Il est donc nécessaire de définir ces derniers avant de définir ces relations.

Ces éléments se réfèrent à ce qui a été appelé cognition, à savoir les choses qu'une personne sait sur elle-même, sur son comportement et sur son environnement. Ce sont donc les « connaissances<sup>2</sup> », si je peux utiliser le pluriel de ce mot. Certains d'entre eux se réfèrent à ce que l'on connaît de soi-même : ce que l'on fait, ce que l'on ressent, ce que l'on veut ou ce que l'on souhaite, ce que l'on est, et

2. NdT : Le terme « *knowledges* » mis au pluriel par l'auteur en anglais dans cette phrase, n'existe dans cette langue qu'au singulier.

ainsi de suite. D'autres facteurs de cette connaissance concernent le monde dans lequel on vit : ce qui se trouve où, ce qui mène à quoi, quelles choses sont agréables, ou douloureuses, ou sans conséquence, ou vitales, etc.

Il est clair que le terme « connaissance » a été utilisé dans des sens auxquels ce terme ne se réfère généralement pas : les opinions par exemple. Une personne n'a pas d'opinion à moins d'être certaine de son exactitude et de ce fait, ce n'est pas différent d'une « connaissance ». Cela s'applique également aux croyances, aux valeurs ou aux attitudes, que nous inclurons ici dans « connaissances ». Ce qui ne veut pas dire qu'il n'y a pas de grandes distinctions à faire entre tous ces divers termes. Celles-ci seront faites ultérieurement. Mais dans le cas des présentes définitions, ils sont tous des « éléments de cognition ». Des relations de consonance et dissonance peuvent se produire entre deux d'entre eux.

Viennent ensuite les questions de définitions auxquelles nous aimerions pouvoir donner une réponse. Par exemple, quand un « élément de cognition » est-il un élément unique ou bien un groupe d'éléments ? Savoir que « l'hiver est très rigoureux à Minneapolis » est-il un seul élément ou devrait-on considérer cela comme un groupe d'éléments composé de connaissances plus spécifiques ? C'est, pour le moment, une question sans réponse. En fait, il n'y a pas lieu d'y répondre. Comme nous le verrons dans les chapitres où nous présenterons et discuterons des données, cette question sans réponse ne pose aucun problème en ce qui concerne son évaluation.

Une autre question importante relative à ces éléments est de savoir comment ils se forment et ce que détermine leur contenu. Pour l'instant, nous voulons souligner le facteur le plus déterminant de leur contenu, à savoir, *la réalité*. Ces éléments de cognition sont susceptibles d'être affectés par la réalité. Dans l'ensemble, ils reflètent ou décrivent ce qui est réel. Cette réalité peut être physique, sociale ou psychologique, mais dans tous les cas, la cognition la représente plus ou moins. Cela n'est absolument pas surprenant. Il serait peu probable qu'un organisme puisse vivre et survivre si les éléments de cognition n'étaient pas dans une large mesure une véritable représentation du réel. En effet, lorsqu'une personne « perd toute notion de la réalité », il est impossible de ne pas le remarquer.

En d'autres termes, les éléments de cognition correspondent pour la plupart, soit à ce que la personne fait ou ressent réellement, soit à ce qui existe véritablement dans son environnement. En ce qui concerne les opinions, les croyances et les valeurs, la réalité peut être ce que d'autres pensent ou font ; et dans d'autres cas, elle peut être ce qui a été vécu par expérience ou ce que d'autres personnes ont dit.

Émettons ici une objection et disons que les personnes rencontrent souvent des éléments cognitifs qui s'écartent fortement du réel, du moins tel que nous le percevons. Par conséquent, le point principal sur lequel il faut s'attarder est que *la réalité qui touche une personne exercera des pressions dans le but d'aligner les éléments cognitifs appropriés à cette réalité*. Cela ne veut pas dire que les éléments cognitifs existants seront *toujours* en adéquation avec cette réalité. En effet, l'une des conséquences majeures de la théorie de la dissonance est que cette dernière va nous aider à comprendre certains cas dans lesquels les éléments cognitifs ne vont pas correspondre à la réalité. Cela veut cependant dire que si les éléments cognitifs ne correspondent pas à une réalité qui affecte cette personne, certaines pressions doivent se produire. Nous devrions donc pouvoir observer des manifestations de ces pressions. Dans notre hypothèse, cette relation entre les éléments cognitifs et la réalité est importante. Elle va nous permettre de mesurer cette dissonance et nous y ferons de nouveau référence lorsque nous aborderons l'étude des données.

Nous pouvons désormais aborder la discussion des relations pouvant exister entre deux éléments appariés. Il existe trois sortes de relations, nommément, non-pertinence, dissonance et consonance. Elles seront étudiées dans cet ordre.

### *Relations non pertinentes*

Il se peut que deux éléments n'aient tout simplement rien à voir l'un avec l'autre. C'est-à-dire que quand un élément cognitif n'a aucun impact sur un autre, ces deux éléments sont sans rapport. Par exemple, prenons une personne qui sait qu'il faut parfois deux semaines à une lettre pour aller de New York à Paris par bateau et qui sait également qu'un mois de juillet chaud et sec est favorable à la récolte du blé en Iowa. Ces deux éléments de cognition n'ont rien à voir l'un avec l'autre. Il n'y a aucun rapport entre les deux. Il

n'y a pas grand-chose à dire sur de telles relations non pertinentes, juste mentionner qu'elles existent<sup>3</sup>. Nous allons principalement nous concentrer sur les couples d'éléments entre lesquels des relations de consonance ou de dissonance peuvent exister.

Cependant, déterminer si deux éléments sont, a priori, compatibles ou non pose souvent problème. Il est généralement impossible de le décider sans faire référence à d'autres cognitions de la personne en question. On peut parfois rencontrer une situation dans laquelle, de par le comportement de celle-ci, des éléments auparavant non pertinents le deviennent. Cela pourrait même s'appliquer à l'exemple d'éléments cognitifs non pertinents que nous venons de citer. Si une personne vivant à Paris spéculait sur la récolte du grain aux États-Unis, elle chercherait à s'informer sur les prévisions météorologiques de l'Iowa, mais ne compterait pas sur un courrier envoyé par bateau afin d'obtenir cette information.

Avant de nous attaquer aux définitions et aux discussions sur les relations de consonance et dissonance qui existent lorsque les éléments sont pertinents, il serait bon de souligner à nouveau la nature particulière de certains éléments cognitifs – généralement, ceux-ci se rapportent au comportement. Si un tel élément « comportemental » est pertinent avec deux éléments cognitifs sans rapport l'un avec l'autre, il peut, de fait, les rendre pertinents l'un vis-à-vis de l'autre.

*Relations pertinentes :  
dissonance et pertinence*

Nous avons déjà acquis quelques notions intuitives sur la signification de la dissonance. Deux éléments sont dissonants si, pour une raison ou une autre, ils ne vont pas ensemble. Ils peuvent être inconsistants ou contradictoires, des normes culturelles ou des normes de groupe peuvent décider qu'ils ne vont pas ensemble, etc. Il est bon de s'attacher désormais à trouver une définition conceptuelle plus formelle.

3. CAS : La théorie de la dissonance propose une réelle distinction avec la théorie concurrente principale de l'époque, à savoir la théorie de l'équilibre de Heider (1946). Cette distinction porte notamment sur l'existence des relations non pertinentes, qui excluent certaines relations du modèle, ce que ne permettait pas la théorie de Heider. Voir Annexes I.