

# AU DELÀ DES APPARENANCES ?

Sommes-nous plus influençables que nous ne le pensons ?



D

urant les vacances de fin d'année 2013, tandis que je suis en Guadeloupe pour profiter de la bonne température, je profite pour

rencontrer des professionnels et des Dirigeants d'entreprise de l'île. Suite à un rendez-vous avec un dirigeant d'une grande entreprise en Guadeloupe, je décide d'aller dans une librairie connue, pour rechercher un livre sur l'histoire de mon île mais rédigé en anglais. Je rentre dans la librairie et je constate que les vendeuses et clients de toutes couleurs de peau me saluent, en stoppant momentanément ce qu'ils faisaient. Peu habituée à ce type d'attitudes envers moi dans un espace public, je réponds poliment avec un sourire et continue à chercher le rayon qu'il me faut.

Ne trouvant pas le livre en question, je repère une vendeuse. Au moment où je m'appête à lui dire "**Excusez-moi, pouvez-vous m'aider?**", je la vois dire à son client d'attendre 5 secondes et se diriger vers moi. Celui-ci ne bronche pas et lui fait signe qu'il n'y a pas de problème, et tout cela, avec le sourire.

Elle arrive près de moi et me demande ce que je recherche. Je lui explique mon besoin et elle s'affaire pour trouver le livre tout en me disant qu'elle doute fortement que la librairie vende ce type de livre en anglais. Ne le trouvant pas, elle questionne une de ses collègues. La réponse est négative. Je la remercie de m'avoir aidée et me dirige vers la sortie.

Même chose à ma sortie. On me salue et me dit au revoir avec beaucoup de respect, les vendeuses comme les clients. Même le monsieur qui a été délaissé par la vendeuse, juste pour moi, me salue avec un large sourire.

Quelques jours plus tard, j'ai besoin d'acheter des stylos. Après un si beau souvenir de ma venue dans cette librairie, je décide d'y retourner. Pourquoi aller dans une autre librairie quand on a si bien été accueillie dans celle-ci ?

Bizarre. Je rentre. C'est à peine si on me voit. Je trouve mes stylos. Je paye la vendeuse qui s'occupe de moi poliment puis je repars.

**Qu'est-ce qui a changé entre ces deux visites pour que les vendeuses et les clients agissent différemment avec moi lors de la seconde visite ?**

### ---Ma tenue vestimentaire.

Lors de ma première visite, j'étais habillée avec un tailleur-jupe de marque, des escarpins et je semblais être sortie tout droit de chez la coiffeuse.

Lors de ma seconde visite, je portais un tee-shirt, un jeans et des sandales de plage. J'étais en tenue décontractée.

La tenue vestimentaire influence énormément le comportement des autres envers soi. De même, notre attitude et notre comportement diffèrent selon l'apparence de notre interlocuteur.

**Depuis 1984, Bushman nous démontre combien l'humain est influencé par la tenue vestimentaire.** Son expérience est simple.

Un jeune, la vingtaine, fait semblant de chercher dans ses poches en étant proche d'une voiture et d'un parcmètre. Un adulte se tient non loin de lui et arrête un passant en lui disant "Cette personne est garée près d'un parcmètre et elle n'a pas de monnaie. Donnez lui une pièce de 5 cents."

Trois essais pour trois tenues différentes de la part de cet adulte. Une fois, il porte l'uniforme d'un pompier, une autre fois, une tenue de cadre et une autre fois encore, une tenue de mendiant.

**44%** des passants ont donné de la monnaie quand ils ont été arrêtés par un mendiant.

**50%** ont donné quand l'adulte était habillé avec une tenue de cadre.

**82%** ont donné de la monnaie au jeune quand l'adulte qui les arrêtait portait un uniforme de pompier.

Mieux! 41% de ceux qui ont donné de l'argent, sous l'injonction d'un mendiant, ont pris plus d'1 minute à le faire.

A l'opposé, toutes les personnes qui croyaient recevoir l'injonction de la part d'un pompier, ont pris moins d'1 minute pour obéir. Pas une seule d'entre elles a dépassé ces 60 secondes pour obéir.

**En réalité, l'injonction de l'adulte en uniforme de pompier a conduit 85% d'entre eux à obéir en moins de 30 secondes. Ils se sont donc empressés de lui obéir alors que rien ne les obligeait à faire cela. Pas d'arme, pas de menaces.**

Encore plus intéressant, 100% des adultes interpellés ont obéi à l'injonction quand seul 57% des jeunes se sont soumis à l'injonction.

Cette étude nous démontre deux choses. La tenue vestimentaire influence. Mais nous sommes davantage influençables en fonction du statut que nous supposons que l'autre a, du fait de son apparence.

### —L'influence du statut

Doob et Gross nous prouvent, au travers d'une étude, que si nous attendons au feu derrière une voiture et que le feu passe au vert mais que la personne ne démarre pas, notre comportement sera orienté. Nous aurons davantage tendance à klaxonner si la voiture est de moyenne gamme que s'il s'agit d'une voiture de haute de gamme. Krassnig et Lorenz nous expliqueront, grâce à leur test sur la route, que ceux qui klaxonneront tout de même, prendront plus de temps à le faire si la voiture est haut de gamme. En revanche, une personne dans une voiture haut de gamme montrera rapidement de l'agressivité si la voiture bloquée devant elle, est une voiture bas de gamme.

Pire! **Prenons le cas d'un vol dans un magasin.** Guéguen et Pascual ont voulu savoir quelle serait l'attitude d'une personne qui voyait une autre personne voler, alors qu'elle était le seul témoin de la chose. En effet, **plus il y a de témoins, moins nous sommes enclins à réagir** car nous considérons ne pas avoir à être le premier à réagir, que les autres peuvent très bien le faire à notre place.

Le constat est doublement négatif. Que le voleur semble être de haut statut, de statut intermédiaire ou de bas statut, + de 65 % des témoins ont soit aucune réaction soit se retirent simplement.

Pour autant, quand 65% des témoins ne font rien pour arrêter le voleur quand il est bas de statut, en le réprimandant ou en avertissant le vigile qui n'est pas loin, dans le cas du voleur de haut statut, ils sont 85% à ne pas chercher à l'arrêter. Soit une différence de 20% en faveur du voleur en costume-cravate.

Comment expliquer cela ?

Selon Guéguen, "Une personne de haut statut se voit toujours attribuer plus de légitimité à faire quelque chose qu'elle réalise quand bien même ce comportement est atypique, transgressif ou ambigu." Retenons cette magnifique phrase de Guéguen "**L'habit ne fait pas le moine mais il fait de nous ses agneaux dociles.**"

Nous sommes tous influençables, que nous le voulions ou pas. Si nous sommes de mauvaise humeur et qu'une personne avec une belle apparence nous fait un beau sourire, nous retrouverons le sourire assez rapidement, même momentanément. Nous avons tous ces petites activités sportives, culinaires ou autres que nous apprécions et pour lesquelles nous sommes capables de faire des tâches ingrates, préalablement, afin de profiter davantage de nos activités favorites. Mais nous avons vu que nous sommes capables de faire de mauvais choix ou actions simplement parce qu'une personne de haut statut est en notre présence.

**Ne plus être influencé est impossible.**

Cependant, choisir ses sources d'influence est relativement possible. À condition d'avoir pleinement conscience de sa capacité à être facilement influencé ●