

Cuprins

Introducere	II
Capitolul 1. Supunerea față de autoritate : cum să supui cu minimum de efort	13
1. Paradigma lui Milgram : oamenii devin violenți doar supunându-se unui ordin	14
1.1. Experimentul princeps	15
1.2. Toți până la aproape 300 de volți, 65 % până la 450 : sîntem cu toții niște torționari ?	20
1.3. Replici interculturale și generaționale : există o universalitate a obedienței ?	21
1.3.1. Universalitatea supunerii față de autoritate : analiza factorilor culturali	21
1.3.2. Supunerea la orice vîrstă : atît de tînăr și deja atît de obedient !	22
1.3.3. Variabile demografice și sociologice : sîntem toți la fel ?	24
1.4. Rezultate așteptate ?	27
1.5. Analiza comportamentului subiecților implicați în experiment	32
2. De ce ne supunem ? Analiza determinanților supunerii	34
2.1. Efectele situaționale asupra supunerii față de autoritate	35
2.1.1. Ipoteza „stării de agent”	35
2.1.2. Proximitatea victimei : cu cît înaintează, cu atît dăm înapoi	40
2.1.3. Proximitatea autorității	47
2.1.4. Legitimitatea autorității	48
2.1.5. Autoritatea contradictorie	50

2.2. Factorii dispoziționali și supunerea	52
2.2.1. Personalitatea și supunerea : oamenii se împart, prin însăși natura lor, în refractari și supuși?	52
2.2.2. Rolul credințelor în procesul de supunere	54
2.2.3. Ipoteza că subiectul nu e conștient de actele sale	55
2.3. Supunerea înțeleasă prin intermediul nesupunerii	60
2.4. Supunerea față de autoritate : un act de conformism?	63
2.4.1. Grupul ca model	64
2.4.2. Grupul supus și grupul nesupus : omul, model pentru om	67
3. Supunerea cotidiană față de autoritate și efectul simbolurilor autorității asupra comportamentului nostru	71
3.1. Supunerea față de autoritate într-o situație reală : alo, doctore !	71
3.2. Formele moderne ale supunerii față de autoritate : autoritatea administrativă	74
3.3. Simbolurile autorității și efectul lor asupra comportamentului : feriți-vă de haină și nu de om !	78
3.3.1. Efectul uniformei	79
3.3.2. Influența statutului	81
Capitolul 2. Supunerea liber consimțită : cum facem lucruri pe care le-am fi refuzat în mod spontan	87
1. „Piciorul în ușa” : odată intrat în joc	88
1.1. Experimentul princeps	88
1.2. Replici ale „piciorului în ușa”	90
1.2.1. Reușite	90
1.2.2. ...și eșecuri	100
1.3. Factorii de influență ai „piciorului în ușa”	102
1.3.1. Caracterul prosocial al cererii	102
1.3.2. Timpul scurs între cele două cereri	103
1.3.3. Costurile cererii	105
1.4. Explicațiile teoretice ale „piciorului în ușa”	109
1.4.1. Teoria autopercepției	110
1.4.2. Teoria angajamentului	114
1.4.3. Teoria contrastului	116
1.4.4. Teoria învățării sociale și a consolidării	117

1.4.5. Teoria promovării sinelui	118
2. „Ușa în nas” : cine nu poate cel mai mult poate cel mai puțin	120
2.1. Experimentul inițial și prelungirile sale	121
2.2. „Ușa în nas” : un fenomen stabil ? Analiza replicilor și a cîmpurilor de utilizare	122
2.2.1. Importanța efectului	122
2.2.2. Cîmpurile de aplicare	123
2.2.3. „Ușa în nas” electronică	126
2.3. Factorii ce favorizează „ușa în nas”	128
2.3.1. Caracterul prosocial al cererii	128
2.3.2. Costul cererii pregătitoare	129
2.3.3. Două uși sînt mai bune decît una : paradigma „dublei uși în nas”	131
2.4. Mecanismele psihologice de la baza efectului „ușa în nas”	132
2.4.1. Ipoteza concesiilor reciproce	132
2.4.2. Teoria contrastelor perceptive	136
2.4.3. Teoria culpabilității	138
2.5. „Ușa în nas” sau „piciorul în ușă” : analiza comparativă a eficacității	140
3. Angajamentul : „Dacă faci asta, o vei face din nou”	141
3.1. A fi angajat să faci înseamnă... a te angaja să faci	142
3.2. Responsabilitate a angajamentului sau angajament în vederea responsabilității ?	145
3.2.1. A fi angajat înseamnă a fi responsabil	146
3.2.2. Persistența angajamentului	148
3.3. Este suficientă intenția de a face un lucru, chiar dacă ea nu există : eficacitatea angajantă a autopredicțiilor smulse	151
3.4. Autoangajamentul : capcana deciziilor personale	153
3.4.1. Investiția în pierdere : <i>homo economicus</i> nu există atunci cînd e angajat	153
3.4.2. E greu să spui „stop” : capcana automatismelor	158
3.5. Tehnicile de influențare bazate pe angajament	160
3.5.1. Tehnica <i>low-ball</i>	160
3.5.2. Tehnica momelii	166
3.6. Teoria angajamentului aplicată schimbării comportamentelor : care sînt principiile și care aplicațiile ?	168

3.6.1. Factorii angajanți	168
3.6.2. Aplicațiile angajamentului la schimbarea comportamentelor	169

Capitolul 3. Supunerea prin inducție semantică și nonverbală : cuvintele și comportamentele care ne influențează

181

1. Supunerea prin inducție semantică : puterea cuvintelor, a frazelor și a promisiunilor	181
1.1. Piraiele mici fac rîurile mari : tehnica „chiar și-un ban ne-ar prinde bine...”	182
1.2. Evocarea libertății și manipularea : tehnica „sînteți liber să...”	184
1.2.1. „Sînteți liber să...” : experimentul princeps	184
1.2.2. Eficace chiar fără solicitarea față în față	186
1.3. „Cum vă simțiți ?” : tehnica „piciorul în gură”	190
1.4. Fraționarea unei oferte și compararea : tehnica „și asta nu e tot !”	195
1.5. Etichetarea prealabilă și comportamentul ulterior : tehnica etichetei personologice	199
1.5.1. Eticheta pozitivă : tehnica linguşelii	200
1.5.2. A cauza culpabilitate sau ruşine : tehnica insultei	204
1.5.3. Culpabilitate sau ruşine ?	205
1.6. Reciprocitatea : „Îți dau un ban ca să-mi dai doi”	210
1.6.1. Reciprocitatea : dăm celor care ne dau	211
1.6.2. ...și dăm celor care propun să ne dea	213
2. Influențarea nonverbală	214
2.1. Influența tactilului	215
2.1.1. Tactilul și cultura	215
2.1.2. Influența tactilului asupra supunerii	217
2.1.3. Tactilul și comportamentul consumatorului	220
2.1.4. Atingere și motivare	227
2.1.5. Tactilul și comportamentul într-o situație de mediere	233
2.1.6. Mecanismele care explică efectul tactilului	237
2.2. Influența privirii	253
2.2.1. Efectul privirii asupra supunerii	253
2.2.2. Tipul privirii și supunerea	258
2.2.3. Mecanismele care explică efectul privirii	258

2.3. Influența zîmbetului	262
2.3.1. Zîmbiți, și jumătate din oameni vor zîmbi și ei	263
2.3.2. Zîmbetul : un comportament feminin ?	263
2.3.3. Efectul zîmbetului asupra cererilor	266
2.3.4. Mecanismele care explică efectul zîmbetului	268
<i>Bibliografie</i>	273

2. De ce ne supunem ? Analiza determinanților supunerii

Rezultatele lui Milgram au stîrnit, așa cum am văzut, un val de proteste din partea mass-mediei, a opiniei publice și a lumii științifice. Procentajul era atît de „scandalos” de ridicat, încît mulți cercetători au încercat, pentru început, să descopere biasul experimental care putea explica obținerea unui astfel de rezultat. Totuși, prin confruntarea cu rezultatele din condiția de control, această abordare se vădea zadarnică. Au fost avansate și argumente mai naive, care nu sînt altceva decît raționalizări *post-hoc*, menite a evita privirea în față a ororii cifrelor. Pentru multe dintre ele, Milgram a trebuit să aducă dovada lipsei lor de fundament. Faptul că subiecții au fost remunerați a reprezentat un argument pentru explicarea rezultatelor. Chiar dacă presupunem că cei cîțiva dolari oferiți ca despăgubire persoanelor au fost un motiv suficient pentru a continua (o picătură în oceanul de venituri al multora dintre subiecți), putem totuși admite pertinenta acestei abordări. Se știe că subordonarea economică ne poate face să îndeplinim acte pe care nu le-am fi îndeplinit spontan, dar atunci de ce să-l facem pe altul să sufere ? Milgram a realizat o replică a experimentului fără a remunera subiecții și a constatat același procentaj. În plus, numeroase cercetări efectuate ulterior au confirmat că se obține același procent în lipsa remunerării simbolice. Se pare deci că această variabilă nu are nici un impact. De asemenea, am văzut că factorii culturali, de gen sau de nivel al educației nu contribuie la diferențierea procentului de supunere : micile variații nu sînt decît variații ușor explicabile prin teoriile eșantionului fără plus¹.

Și atunci, ce anume explică rezultatele ? De fapt, pentru a afla, și fără a intra în analiza pur subiectivă și polemică, ar trebui să păstrăm un nivel științific ridicat pentru a putea determina factorii care favorizează supunerea față de autoritate. La acest nivel, Milgram a jucat un rol foarte important,

1. Potrivit acestor teorii, cînd se aleg eșantioane de subiecți în condiții strict controlate, diferențele dintre răspunsurile date de fiecare eșantion pot duce la variații. Se spune că este vorba de variații „normale” de eșantioane. Știm totuși că variațiile cele mai mici au probabilități mai mari să apară (exemplu : aruncînd o monedă de 10 ori la rînd, probabilitatea de a obține de 10 ori cap este cu mult mai rară decît de a obține de 4 ori cap și de 6 ori pajură sau de 5 ori cap și de 5 ori pajură sau chiar de 6 ori cap și de 4 pajură ; probabilitatea respectivă poate fi chiar calculată cu precizie). Acest fapt explică variațiile reduse în comportamentul eșantioanelor de subiecți atunci cînd condițiile manipulate sînt aceleași. Există întotdeauna mici diferențe între eșantioane, legate de faptul că nu sînt folosiți același indivizi. Același procentaj constatat mereu este chiar semnul unei imposturi științifice, în virtutea, tocmai, a rarității unui atare fenomen.

dar și alți cercetători au încercat după ei să meargă mai departe și să caute explicații pentru un comportament ce părea să îngrozească democrațiile moderne. Studiile pe care le prezentăm mai jos au încercat să valideze fiecare dintre teorii.

2.1. *Efectele situaționale asupra supunerii față de autoritate*

2.1.1. *Ipoteza „stării de agent”*

Formulată de Milgram – care, ne reamintim, nu se aștepta la proporția masivă de supunere față de autoritate – ipoteza lăsa la o parte caracteristicile personalologice sau dispoziționale ale subiectului (personalitatea sa, conștiința sa etc.), pentru a se focaliza asupra elementelor situaționale sau procedurale ale dispozitivului experimental. Prin urmare, ea nu respinge, ci lasă la o parte perspectiva aproape filozofică potrivit căreia oamenii sînt prin natura lor răi (cei supuși) sau buni (cei neobedienți). După Milgram, acest aspect nu poate explica rezultatele sale, iar proporția celor buni și a celor răi este cu siguranță aceeași în ambele tabere. Comportamentul final adoptat de subiect nu poate fi evaluat decît în contextul în care a fost inserat, contextul fiind, evident, cadrul metodologic al experimentului.

În mod firesc, abordarea situațională, ca ipoteză explicativă a comportamentului de supunere, va face obiectul evaluărilor experimentale (prezentate mai jos). Vom vedea totuși că Milgram nu a neglijat nici abordarea de natură dispozițională (centrată pe caracteristicile individului). Se pare mai curînd că tocmai confruntarea aporturilor empirice ale uneia și ale celeilalte dintre abordări îl vor face să emită ipoteza că situația este cea care generează supunerea, deoarece ea are capacitatea de a produce o stare de deresponsabilizare a actorului față de comenzi. Milgram o numește „stare de agent”.

Pentru Milgram (1974), starea de agent ar fi o stare de apreciere a responsabilității, în care subiectul nu consideră că acționează în mod autonom, ci ca simplu agent al autorității. El și-ar delega astfel responsabilitatea, iar considerațiile morale nu i-ar mai ghida comportamentul ca în situațiile în care acțiunile sale nu depind de o autoritate, ci de propria voință. Trecerea de la *starea autonomă*, în care subiectul se percepe autorul, responsabilul actelor sale, la *starea de agent*, în care subiectul nu se mai percepe decît ca agentul executant al unei autorități ce deține responsabilitatea s-ar obține, potrivit lui Milgram, cu ajutorul contextului experimental în care este inserat subiectul.

Gradul responsabilității personale a fost evaluat de Milgram, dar și de alți cercetători (Mantell, 1971). Ei arată că subiecții supuși sînt mai înclinați decît cei nesupuși să nu-și autoatribuie responsabilitatea actelor, ei punîndu-le pe

seama experimentatorului sau a victimei (care nu făcea nici un efort, care nu asculta, care acceptase ideea experimentului). Cercetarea lui Blass (1996) va arăta de altfel că există o oarecare „empatie” în aprecierea responsabilității. Cercetătorul le-a cerut subiecților săi (niște studenți) să vizioneze un fragment filmat din experimentul lui Milgram, în care se vedea un singur individ în situația de bază. Caseta era oprită și li se spunea subiecților că 65% dintre persoane au mers până la capăt (450 de volți). În funcție de condiții, se adăuga că persoana văzută pe film era una dintre ele sau că se oprise la 210 volți și refuzase să continue. Li se cerea studenților să estimeze responsabilitatea experimentatorului, a subiectului și a elevului pentru ce avea să urmeze (se atribuia un procentaj fiecăruia, până la totalul de 100). Rezultatele obținute sînt prezentate în tabelul 1.4. Ele prezintă procentul mediu de responsabilitate atribuit fiecăruia dintre protagoniștii experimentului, în funcție de condiția de supunere sau de nesupunere.

	Experimentator	Subiect	Elev
Subiect supus	35.3	52.2	12.5
Subiect nesupus	59.7	31.3	9.0

Tabelul 1.4. Media responsabilității atribuite fiecărui actor, în funcție de informația despre comportamentul subiectului (în%)

Este evident că studenții sînt în măsură să opereze un transfer de responsabilitate personală a subiectului, în funcție de comportamentul său. Cînd este supus, cel mai des invocată este responsabilitatea experimentatorului, iar în cazul nesupunerii, cea a subiectului. Această „pierdere a autonomiei” diferențiază aici cele două grupuri de subiecți.

- **Starea de agent:** un model euristic pentru analiza genocidelor și a formării torționarilor:

„Un individ se află în starea de agent atunci cînd, într-o situație dată, se definește în așa fel încît acceptă controlul total al unei persoane cu un statut superior. În acest caz, nu se mai consideră responsabil pentru actele sale, ci se vede un simplu instrument menit să execute dorințele altuia.”

(Milgram, 1974, p. 167)

De foarte devreme, Milgram a încercat să stabilească o paralelă între rezultatele experimentelor sale și structura organizațională a holocaustului comis de germani în cel de-al doilea război mondial. A folosit-o de asemenea pentru a explica și atrocitățile comise de soldații americani în

timpul războiului din Vietnam, precum faimosul masacru de la My Lai, unde soldați americani obișnuiți, tați de familie și fii exemplari, i-au masacrat cu armele automate pe toți locuitorii unui sat în care mai rămăseseră doar femei, copii și bătrini. Ipoteza stării de agent ar explica întru totul aceste fenomene. Potrivit lui Milgram, holocaustul a putut avea loc deoarece organizația din spatele lui optima, consolida deresponsabilizarea actorilor. El nu neagă faptul că au existat responsabili, ci crede că numărul lor mic a fost suficient pentru a obține un asemenea rezultat. Era de ajuns ca acești responsabili să fie plasați în locuri speciale ale dispozitivului și să aibă o anumită legitimitate. Chiar așa a și fost. Responsabilii principali au fost organizatorii (cel care a dat ordinul, Adolf Hitler, și cel pe care l-a pus în fruntea organizației, Rudolf Eichman). Era de ajuns apoi ca în locuri strategice să fie plasate persoane apropiate ideologic de concepțiile radicale ale responsabililor și astfel totul era pregătit. Urma plasarea a tot soiul de agenți ce aveau un rol în aparență atât de nesemnificativ, încât le dădea iluzia că nu răspund pentru actul final (de exemplu, întocmeau listele cu bărbați și femei, organizau concentrarea persoanelor în anumite zone, organizau convoaiele feroviare, asigurau transportul, dar și săpau gropi, ardeau trupurile, supravegheau prizonierii etc.). Luate pe rînd, nici una dintre aceste sarcini nu era aparent condamnabilă, ca de altfel și comportamentul „civic” la care era chemată populația (denunțul, reperarea, colaborarea). Adăugați la acestea o campanie prealabilă de stigmatizare, de dezumanizare a țintelor și veți obține toate ingredientele producerii unei stări de agent. Desigur, așa cum subliniază Milgram, holocaustul a durat cu mult mai mult decît experimentul său: aproape 10 ani, dacă ținem cont de pregătirea lui, față de o oră pentru experiment; acolo erau o planificare la scară uriașă, un context diferit etc. Totuși, pentru a reuși să se mențină, trebuia cu siguranță ca, la vederea rezultatului final, conflictul interior pe care l-ar fi avut diferiții actori al acestui lanț să fie drastic diminuat prin insignifianța sarcinii lor și deci a responsabilității lor.

■ Cum să formezi torționari din oameni obișnuiți?

Într-un articol publicat în 1988, Haritos-Fatouros a încercat să afle cum procedaseră militarii greci pentru a prelua puterea în 1967 și a găsit numeroase corespondențe cu conceptul de stare de agent în procedura de formare a torționarilor. Se știe că această juntă a folosit masiv tortura asupra civililor între 1967 și 1974. Deși admite în mare măsură contribuția lui Milgram, Haritos-Fatouros credea că, în cazul obedienței față de o autoritate violentă, trebuia mers cu siguranță și mai departe pentru alegerea viitorilor torționari, atât în aplicarea procedurilor de antrenament, cît și în conceperea

factorilor de presiune. De aceea, cercetătoarea a efectuat un sondaj printre 16 foști polițiști militari din secțiunea specială a serviciilor secrete ale armatei grecești, despre care se știe că recursese masiv la tortură pentru a obține „informații”. În acest scop, ea a purtat convorbiri semidirective la aproape cinci sau șase ani după ce subiecții părăsiseră armata. Interveniunile conțineau două teme principale: procedurile de selecție (criteriile de selecție pentru a intra în armată, durata antrenamentului, criteriile de scutire a participării la grupul de torționari etc.) și procedurile de antrenament (recompense și pedepse în timpul formării, tipul de limbaj folosit cu ei, descrierea unei zile obișnuite de antrenament etc.). Rezultatele obținute la sfârșitul convorbirilor îi vor permite să evidențieze două sisteme complementare prin care oamenii erau făcuți să adopte comportamentele dorite de la ei.

Primul sistem avea în vedere procesul de selecție. Erau vizați tinerii de 18 ani care nu erau comuniști, racolați încă de pe băncile școlii. Viitoarele victime erau devalorizate, denigrate. Selecția avea loc trei luni mai târziu și se făcea pe criterii de rezistență fizică și morală: obediența față de ordine illogice și groțesți sau degradante date de ofițeri. După două luni, erau reținuți candidații selecționați inițial. Doar 1,5% din totalul recruților erau considerați apti să devină torționari. Haritos-Fatouros va aminti că acest procent era similar cu cel din experimentul lui Milgram, unde se considera că 2,5% dintre subiecți aveau un comportament deviant (cei care, fără ordin, li administrau elevului 450 de volți).

Al doilea sistem se baza pe ceea ce Haritos-Fatouros a numit factorii coercitivi ai autorității. Există o ceremonie de intrare și de ieșire din tabăra de antrenament, precum și dependența față de o figură totemică. Subiecții trebuiau să treacă prin diferite serii de constrângeri și obligații: de natură morală (ideea că aparțin superiorilor lor militari și că trebuie să-și divinizeze ofițerii) și fizică (atingeri aduse nevoilor primare ale ființei umane, prin restricționarea apei și a hranei, a accesului la toalete, de genul retenției urinei până la patru zile sau a defecării până la 15 zile); valorizarea rolului jucat de poliția militară, utilizarea poreclelor pentru protejarea identității; folosirea metaforelor pentru a desemna un anumit act de cruzime (de exemplu, „ceai cu pline prăjită” desemna arsurile).

La final, Haritos-Fatouros a încercat să modelizeze acest dispozitiv, extinzând modelul lui Milgram; îl prezentăm în figura 1.7.

De fapt, ultima parte a modelului este definită de Milgram, contribuția adusă de Haritos-Fatouros vizînd doar procesul prealabil de selectare a persoanelor. Pentru a face paralela cu experimentul lui Milgram, e ca și cum primul nivel ar semnifica doar cei 65% care se supun, în timp ce al doilea nivel ar semnifica menținerea obedienței în timp, pentru a evita tensiunea provocată de comportamentele cerute de la persoane (aici, ceea

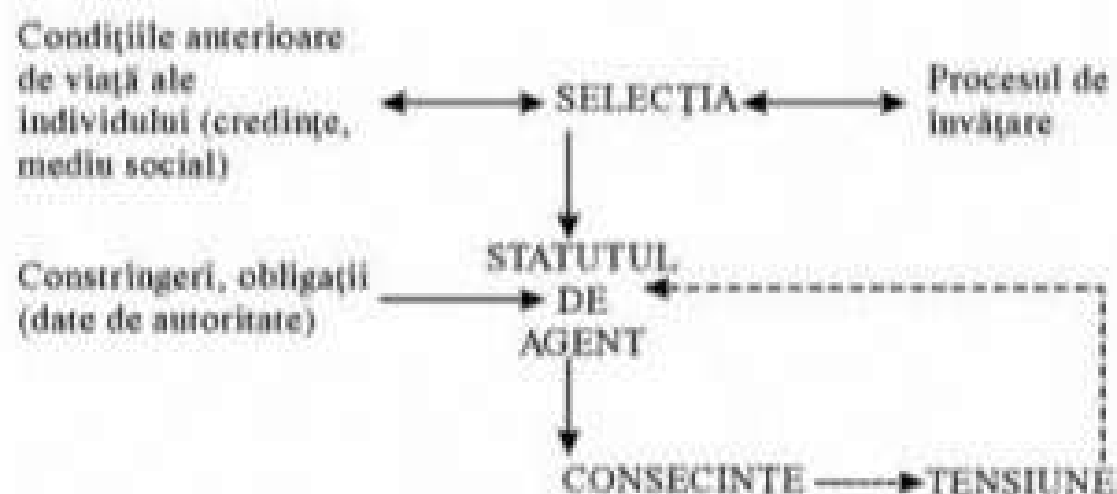


Figura 1.7. Model cu două sisteme de supunere față de autoritate, de Haritos-Fatouros (1988)

ce Haritos-Fatouros a numit consecințe). Putem spune într-un mod foarte academic că avem aici un model interacționist care ia în considerare situația (factorii coercitivi ai autorității) și diferențele individuale (procesul de selecție).

Să notăm că Nissani (1990) a propus și el un complement la teoria stării de agent a lui Milgram. El consideră că pot fi invocați și alți factori adiționali stării de agent, hotărât mai cognitivi, care explică mecanismele supunerii. Ei ar proveni dintr-o analiză a „moralității” experimentului, făcută de subiect. Acesta ar avea cunoștințe bine înrădăcinate legate de ceea ce face experimentatorul, care este cineva firesc responsabil, care ascultă de principii etice. Nimeni n-a auzit vreodată de torturi sau de crime în numele experimentării științifice, locul este un loc prestigios de cercetare, unde nu se practică genul ăsta de lucruri etc. Subiectul crede așadar că moralitatea și responsabilitatea sînt păstrate în cursul experimentului și în nici un caz nu consideră că autoritatea este răuvoitoare. Diminuarea obedienței, observată într-un loc mai puțin prestigios decît Universitatea din Yale (vezi mai jos legitimitatea autorității), ar proveni, pentru subiect, dintr-o diminuare a respectului pentru esența umană a experimentatorului. Potrivit lui Nissani, ca să verificăm ipoteza conflictului moral ar fi de ajuns să reluăm experimentul „princeps” al lui Milgram și să facem în așa fel încît autoritatea, pe tot parcursul experimentului, să devină iresponsabilă și lipsită de milă. În acest caz, ar exista un conflict între conștiința subiectului și dorința de a se supune unei autorități evident răuvoitoare, fapt ce ar duce, cu siguranță, la diminuarea obedienței. Deși interesantă, adăugînd ca substrat analiza individuală pe care o face subiectul situației în care se află, această teorie nu a fost, din păcate, verificată.