

Le toucher : un indicateur culturel implicite du statut et du rôle

Nicolas Guéguen et Marie-Agnès de Gail



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2410>

DOI : 10.4000/communicationorganisation.2410

ISSN : 1775-3546

Éditeur

Presses universitaires de Bordeaux

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2000

ISSN : 1168-5549

Référence électronique

Nicolas Guéguen et Marie-Agnès de Gail, « Le toucher : un indicateur culturel implicite du statut et du rôle », *Communication et organisation* [En ligne], 18 | 2000, mis en ligne le 19 décembre 2012, consulté le 23 avril 2019. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2410> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2410

Ce document a été généré automatiquement le 23 avril 2019.

© Presses universitaires de Bordeaux

Le toucher : un indicateur culturel implicite du statut et du rôle

Nicolas Guéguen et Marie-Agnès de Gail

Introduction

- 1 De tous les modes de communication non-verbale étudiés par les psychologues sociaux, le toucher est, peut-être, la source d'influence la plus puissante mais aussi la moins connue. Après plus de 20 ans de recherches consacrées à cet effet, il semble maintenant acquis que le toucher peut être caractérisé, en soi, comme un facteur d'influence indépendant. Pour autant, les mécanismes cognitifs de cet effet restent encore à déterminer ainsi que les facteurs culturels et sociologiques influençant la production et l'évaluation de ce comportement.
- 2 De manière générale, les travaux sur l'effet d'influence du toucher ont surtout porté sur l'incidence que celui-ci pouvait exercer en matière d'évaluation de l'environnement et des personnes mais également en matière d'acceptation de requêtes directes ou indirectes formulées par le « toucheur ». L'article se propose de faire état de ces travaux mais, aussi, de tenter de fournir une explication théorique à cet effet d'influence. On sait en effet que le toucher est plus fréquemment initié par les personnes de haut statut à l'égard des personnes de bas statut. En outre, il est établi que le toucher est interprété, par ceux qui l'observent ou qui en sont la cible, comme un rapport de pouvoir dans des situations où ce comportement est évalué. L'objectif de notre travail sera donc de tenter d'expliquer l'effet d'influence du toucher sur les évaluations et le comportement en avançant l'hypothèse que le « toucheur » transmet, par le biais du contact tactile, une information sur son statut qui est interprétée par la personne touchée comme le signe d'une position statutaire supérieure à la sienne. De fait, en prenant en compte les multiples recherches ayant montré le pouvoir d'influence d'une personne de haut statut à l'égard d'une personne de plus bas statut (un pouvoir d'influence qui se produit, la plupart du temps, en dehors d'une perception consciente des personnes), on peut

parvenir à expliquer pourquoi et comment le toucher influence à ce point notre comportement à l'égard de la personne qui exerce ce contact à notre endroit.

L'effet d'influence du toucher

Toucher et évaluation

- 3 On doit à Silverthorne, Noreen, Hunt & Rota (1972) d'avoir, les premiers, mis en évidence que l'évaluation de stimuli pouvait être affectée par le toucher. Ces chercheurs ont en effet montré que des étudiants jugeaient des formes géométriques comme plus esthétiques si, avant d'être exposés à ces stimuli, ils étaient touchés à l'épaule par la personne qui leur faisait évaluer ces stimuli. Dans le contexte feutré d'une salle de bibliothèque. Fischer, Rytting & Heslin (1976) montreront que le simple toucher effectué par un membre du personnel sur la main d'un étudiant au moment où sa carte de prêt lui est remise, conduit ce dernier à évaluer plus positivement le lieu et le personnel qui y travaille mais, également, sa propre humeur. Cet effet positif sur l'évaluation des personnes et des lieux lié au toucher d'une personne a été obtenu de nombreuses fois (Barnhouse, 1998 ; Hornik, 1992a, 1992b). On l'observe également lorsqu'il s'agit de juger la compétence d'un thérapeute (Hubble Noble, & Robinson. 1981) ou de celle d'un enquêteur auprès duquel on vient de répondre à un questionnaire (Hornik, 1987).
- 4 Il semble donc établi qu'un bref contact tactile conduit le sujet touché à une évaluation plus positive du « toucheur » et à une auto-évaluation plus positive de l'humeur de la personne touchée. Par conséquent, on pouvait s'attendre à ce que ces conditions facilitent l'acceptation d'une requête, implicite ou explicite, que le « touché » serait susceptible d'accorder au « toucheur ». Ici, encore de nombreuses recherches portant sur l'influence du toucher en matière de soumission à des requêtes ont été menées par les psychologues sociaux et attestent de résultats particulièrement consistants.

Toucher et soumission

- 5 Kleinke (1977, Expérience 1) est le premier chercheur à avoir montré que le toucher prédisposait la personne touchée à accéder à une requête formulée par le « toucheur ». Sa collaboratrice plaçait quelques pièces de monnaie sur les tablettes de cabines téléphoniques et s'en allait. Elle attendait ensuite qu'un homme entre dans la cabine, empoche l'argent et ressorte après avoir téléphoné. A ce moment, elle abordait la personne en disant qu'elle avait oublié de l'argent dans la cabine quelques minutes auparavant et elle lui demandait alors si elle ne l'avait pas trouvé. Dans la moitié des cas, tout en formulant cette demande, la collaboratrice se débrouillait pour toucher la personne 1 à 2 secondes sur le bras. Les résultats obtenus montrent que le toucher conduit les sujets à se montrer plus honnête : 96 % des passants touchés ont ainsi restitué l'argent contre 63 % en condition d'absence de contact. Dans une seconde expérience, ce même auteur observera que le fait de toucher un inconnu dans la rue au moment où on le sollicite pour qu'il nous donne de l'argent, conduit ce dernier à accepter plus favorablement la requête. Ces résultats seront confirmés quelques années après et montreront le même pattern de résultats indépendamment du sexe du « toucheur » ou de la personne touchée (Brockner, Pressman, Cabitt & Moran, 1982). D'ailleurs, à quelques rares exceptions près (Bohm & Hendricks, 1997), l'effet d'influence du toucher a été

répliqué à de multiples reprises et cela, dans le cas de sollicitations les plus diverses. Ainsi, Hornik (1987) montre que le toucher augmente le taux de répondants à un questionnaire fait dans la rue (76.4 % en condition « Toucher » contre 54.2 % en condition « Contrôle ») et accroît également le taux d'acceptation d'une enquête ultérieure parmi ceux ayant accepté la requête initiale (28.4 % en condition « Toucher » et 8.3 % en « Contrôle »). Outre l'effet du toucher sur le taux d'acceptation à des requêtes, certaines recherches ont mis en évidence qu'un tel contact conduit les sujets à persévérer plus longtemps dans une tâche difficile consistant à répondre à un questionnaire long et portant sur des sujets très intimes (Nannberg & Hansen, 1994). Il n'est pas non plus nécessaire que le « toucheur » sollicite directement la personne pour que le toucher exerce son effet d'influence. Ici encore, de nombreuses recherches ont montré qu'une demande implicite – c'est-à-dire dont l'inférence ou le déclenchement est produit sans sollicitation directe du sujet (Beauvois & Joule, 1987) – est plus volontiers acceptée lorsque la personne a été touchée. Ainsi, le simple fait, pour un serveur ou une serveuse de restaurant, de toucher un client permet d'accroître le taux de pourboires accordé (Hornik, 1992b). Un tel effet a été répliqué de nombreuses fois et s'observe indépendamment du sexe du serveur ou de celui des clients (Lynn, Le & Sherwyn, 1998). De manière plus extensive, on a pu montrer, également, qu'un démonstrateur de produits dans un magasin verra son taux d'acceptation de goûter ou de tester un produit augmenter s'il touche le client en formulant sa requête. Cela permettra également d'accroître le taux d'achat de ce produit par la suite (Smith, Gier & Willis, 1982). En outre, on sait que cela aura une incidence positive sur la perception, mesurée le plus souvent à l'aide d'échelles, que les clients feront du magasin et du personnel qui y travaille (Hornik, 1992a).

- 6 En dehors de ces applications directes, on a pu observer, également, que le simple toucher exerce une influence sur d'autres comportements directement ou indirectement sollicités. Ainsi, le simple fait, pour un enseignant, de toucher deux fois un étudiant sur le bras lors d'un entretien faisant suite à une première évaluation sur un cours, conduit à une amélioration des performances ultérieures, supérieures à celles observées auprès d'un groupe contrôle (Steward & Lupfer, 1987). Il conduit également des jeunes enfants à plus s'impliquer dans une tâche et à manifester moins de comportements perturbateurs en classe (Wheldall, Bevan & Shortall, 1986). On observe aussi que l'utilisation du toucher, sous cette forme anodine, conduit des patients à percevoir leur psychothérapeute de manière plus positive et cela dès la 1^{ère} séance (Stockwell & Dye, 1980). Cela les conduit également à faire plus rapidement des révélations intimes à leur thérapeute (Pattison, 1973). Enfin, le simple toucher d'un patient par une infirmière, la veille d'une opération chirurgicale, diminue son stress réel (évalué par mesures physiologiques) et perçu (auto-évaluation par échelle) et accroît le respect des recommandations pré-opératoires données aux patients (Whitcher & Fisher, 1979).

L'effet d'influence du toucher : l'hypothèse du statut

Le toucher : un indicateur du rapport de dominance entre personnes

- 7 Si les recherches sont suffisamment nombreuses, aujourd'hui, pour attester de l'effet d'influence du toucher, on ne dispose pas d'une théorie, empiriquement étayée, pour expliquer son efficacité. Cela peut expliquer l'incrédulité – évoquée par Beauvois & Joule

(1987) – concernant le pouvoir d'influence du toucher. Des tentatives d'explication des effets du toucher existent pourtant dans la littérature.

- 8 Certains travaux ont invoqué un effet de familiarité selon lequel le « Toucheur » serait perçu par le « Touché » comme plus familier, ce qui aurait pour conséquence de prédisposer ce dernier à accéder à sa requête (Goldman & Fordyce, 1983). Cette interprétation apparaît plus comme une proposition et n'a pas été, jusqu'à ce jour, manipulée ou mesurée. En outre, on sait que trop de familiarité conduit parfois à diminuer l'aide que l'on accorde à autrui (Argyle, 1978). Plus récemment, une nouvelle proposition théorique a été faite concernant l'effet d'influence du toucher. Celle-ci est issue des travaux montrant le lien entre la différence de statut social et l'initiation du toucher entre personnes (Hall, 1996). On observe en effet, dans des situations de face-à-face, que le toucher est souvent initié par des personnes de haut statut envers des personnes de plus bas statut. Henley (1973) se servira des observations entre dyades de sexes, races, statuts professionnels, âges, opposés pour montrer que le toucher serait plus volontiers initié par les dominants envers les dominés. Elle observera en effet, et d'autres chercheurs après elle (Hall & Veccia, 1990 ; Willis & Dodds, 1998), que le toucher est plus volontiers initié par les hommes (considérés comme dominants) à l'endroit des femmes (considérées comme dominées), que les personnes plus âgées (dominants) touchent plus fréquemment les plus jeunes (dominés), que les supérieurs hiérarchiques (dominants) initient plus le toucher à l'égard de leurs subordonnées (dominés) que ne le font ces derniers,.. Le rôle du toucher comme indicateur du statut a été mis en évidence de manière expérimentale par Major & Heslin (1982). Ces chercheurs ont en effet montré à leurs sujets des diapositives mettant en scène une dyade où, selon le cas, on pouvait observer qu'une personne touchait ou ne touchait pas l'autre personne. Les résultats montrent que, dans le cas où l'un des protagonistes touche l'autre, et dans ce cas seulement, il y a un déséquilibre dans l'évaluation de la dimension de dominance. Le « toucheur » est perçu comme dominant tandis que le « touché » est perçu comme dominé alors que les évaluations sont identiques pour les deux protagonistes à partir du moment où aucun contact n'a lieu. Storrs & Kleinke (1991) observeront le même effet sur l'évaluation dans une situation où le sujet interagit avec un compère dans une simulation d'entretien. Il en va de même dans les inférences dispositionnelles liées à l'observation de couples de personnes supposées être mariées. On observe que lorsque la femme touche l'épaule du mari tout en formulant une suggestion, cette dernière est, par la suite, perçue comme dominante tandis que le mari est perçu comme plus passif. À l'inverse, dans les mêmes circonstances, si l'homme touche son épouse, il est perçu comme plus dominant et elle comme plus passive (Forden, 1981). L'effet ne s'arrête pas qu'aux évaluations et aux attributions personnologiques mais se manifeste également au niveau comportemental. Leffler, Gillepsie & Conaty (1982) ont en effet montré que lorsque des sujets en dyades participent à une simulation de situations d'apprentissages où ils doivent jouer le rôle de professeur et d'élève, le nombre de contacts tactiles initiés par ceux ayant le plus haut statut est bien plus élevé. En outre, cela est bien lié à un effet du rôle à tenir puisque lorsque le sujet est amené à prendre le second rôle après un quart d'heure, on observe bien un renversement dans l'initiation du toucher entre les deux protagonistes. Au-delà de l'initiation du contact tactile, on observe des manifestations non-verbales subtiles de la supériorité statutaire. Ainsi Chapell, Beltran, Santanello, Takashami, Bantom, Donbovan, Hernandez, Oculato & Ray (1999) ont observé pas moins de 15 000 couples mixtes se tenant la main dans la rue et constaté que, dans 80 % des cas, c'est la main de

l'homme qui enrobe celle de la femme (pouce de l'homme par dessus celui de la femme, main de l'homme par dessus et donc visible pour autrui) tandis qu'un tel comportement n'est observé que dans 20 % des cas chez les femmes. Or, pour Brown (1965), comme pour Goffman (1971), ce type de placement de la main serait un indicateur des différences de statut. Chapell et al. (op. cit.) montreront en outre que, au Japon, où la société est fortement dominée par un système patriarcal et où les femmes sont hautement subordonnées aux hommes (Reischauer & Jansen, 1995), ce taux de placement de la main par-dessus celle de la femme s'observe dans 93.4 % des cas. En outre, ces mêmes auteurs ont montré que lorsque la femme possédait des caractéristiques lui conférant plus de statut que son compagnon (plus grande physiquement ou exerçant une profession à revenus supérieurs), on observait un certain équilibre (équilibre mais pas renversement) dans ce placement des mains entre l'homme et la femme. De la même manière, les hommes américains de race noire placent moins leur main par-dessus celle de la femme que les américains de race blanche. On sait en effet que les premiers tendent à adopter des attitudes du rôle selon le genre plus égalitaires et à percevoir de manière plus négative des attitudes inégalitaires (Kane, 1992). On sait, en outre, que les femmes américaines de race noire manifestent plus de résistance aux inégalités de sexe (Hunter & Sellers, 1998). À l'évidence, l'ensemble de ces observations attestent que la répartition du pouvoir entre hommes et femmes au sein d'un groupe culturel donné se manifeste par les comportements non-verbaux mobilisés lors des interactions les plus ordinaires.

La dépendance statutaire et la soumission

- 9 Si on tient compte des résultats concordants issus des travaux précités, on peut penser que, dans une situation de rencontre entre deux personnes ne se connaissant pas, le « toucheur » sera perçu comme quelqu'un de plus haut statut. Cela devrait donc conduire le « touché » à accéder plus volontiers à sa demande. Cette hypothèse explicative n'a pas été testée directement dans le cas du toucher mais on dispose, aujourd'hui, de nombreuses recherches qui prouvent qu'un haut statut, généralement manipulé par l'apparence vestimentaire d'une personne ou par des informations sur ce statut donné préalablement aux personnes, conduit plus favorablement les personnes à accéder à la demande faite par un étranger visiblement ou objectivement de haut statut. Il est maintenant clairement établi qu'une personne de bas statut se conformera d'autant plus à la pression du groupe que celui-ci est constitué de membres de haut statut (Larsen, Triplett, Brant & Langenberg, 1979). On sait également que certains comportements inciviques sont affectés par le statut. On klaxonnera moins sur une personne dont la voiture est une voiture haut de gamme comparativement à une voiture de gamme moyenne (Doob & Gross, 1968). On transgressera plus une règle de sécurité routière si le modèle de la transgression est une personne de haut statut plutôt que de bas statut ou de statut intermédiaire (Guéguen & Pichot, à paraître). S'agissant de requêtes implicites, on a pu montrer que l'on apporte plus aisément son aide à une personne de haut statut manifestement en panne sur l'autoroute (Solomon & Herman, 1977). Lorsqu'il s'agit de sollicitation directe, on observe les mêmes effets. Ainsi, on donnera plus facilement une pièce à un demandeur vêtu de manière conventionnelle plutôt que négligée (Kleinke, 1977b). On se montrera également plus honnête envers une personne de haut statut, comparativement à une personne de statut équivalent au nôtre, lorsque celle-ci nous demande si nous n'avons pas retrouvé une pièce oubliée sur le plateau d'une cabine téléphonique (Bickman, 1971). Le statut affecte également l'évaluation que le sujet fait de

la personne dans un sens qui favorise toujours la personne de haut statut et cela, indépendamment de son comportement préalable (Iverson, 1968). Certaines caractéristiques physiques sont mêmes évaluées plus positivement (Cann, 1991). On sait, en outre, que l'interaction avec une personne de haut statut s'accompagne de plus fortes réactions physiologiques de la part du sujet (Kleinke & Williams, 1994) ce qui tend à prouver qu'une telle interaction active des états émotionnels particuliers.

Statut, tolérance proxémique et influence

- 10 Si, à notre connaissance, aucune recherche n'a tenté de tester l'effet du statut sur le toucher dans le cas de sollicitations à des requêtes, on dispose néanmoins de travaux étudiant la distance d'interaction et le statut. Or, on sait que le contact tactile est la forme la plus extrême de l'invasion de l'espace personnel (Jones, 1994) Ainsi, McElroy & Morrow (1994) ont montré, toujours en manipulant le statut par le biais de l'apparence vestimentaire, qu'un individu de haut statut, sollicitant des fonds pour le compte d'une association caritative, se voit accorder plus d'argent comparativement à une situation où il est vêtu de manière plus décontractée. Toutefois, les fonds remis sont d'autant plus importants que la personne de haut statut se trouve proche, physiquement, du sujet (25/30 centimètres). Pour la personne de bas statut, l'inverse s'observe : le fait d'être près conduit à une baisse importante des dons consentis comparativement à une situation où la distance physique était plus importante (1 mètre). Il apparaît donc manifeste que l'on tolère plus volontiers ou que l'on perçoit plus positivement l'invasion de son espace privé si l'envahisseur est de haut statut. Si les recherches intégrant le toucher comme manifestation des liens de subordination/dominance entre personnes ont montré que les personnes de haut statut initient plus volontiers le toucher à l'égard des personnes de bas statut, on sait également que ces dernières recherchent plus le contact tactile auprès des premières (Juni & Brannon, 1981). Il y aurait ainsi une recherche de reconnaissance par le contact tactile des personnes de plus bas statut qui, si elle est satisfaite, conduirait à les rendre plus susceptible d'accéder à la requête notamment parce qu'un tel comportement permettrait le maintien de cette interaction considérée comme valorisante pour le soi. Cela va dans le sens des travaux de synthèse de Stier & Hall (1984) qui estiment que les personnes de haut statut utiliseraient le toucher pour faire état de leur statut tandis que celles de bas statut l'utiliseraient pour gagner du statut. Ainsi, le fait de toucher une personne de haut statut conférerait du prestige au « toucheur » ce qui pourrait expliquer ce désir, tournant parfois aux débordements hystériques, lié à la volonté de toucher un homme politique, une star.

Conclusion : L'effet d'influence du toucher ou la médiation du statut ?

- 11 On a pu voir dans la dernière partie de ce travail que le toucher, dans les interactions entre personnes, est bien un puissant et un subtil instrument de transmission des positions statutaires de chaque individu lors d'une situation d'interaction. Egalement, il est établi que la position de supériorité statutaire favorise la personne de haut statut. Dans de nombreux cas, être de haut statut conduit à ce que l'on soit évalué de manière plus positive par les personnes de plus bas statut. Cela conduit également à voir nos sollicitations d'aide directes ou indirectes plus favorablement acceptées. Il est donc

possible que le toucher active chez le récepteur, une cognition selon laquelle le « toucheur » serait de plus haut statut ce qui, en retour, favorise l'acceptation d'une requête que ce dernier exprime. Cette explication est évidemment, pour l'heure, très spéculative et d'autres recherches sont maintenant nécessaires pour tenter de voir les processus ou états cognitifs activés par le fait d'être touché par une personne. Le recours à des évaluations personologiques du toucheur, des mesures d'évaluation de l'humeur, de l'estime de soi du sujet, de la légitimité de la demande faite par le « toucheur », doivent être envisagées. S'agissant du comportement de soumission, une mesure du statut social des sujets pourrait également être faite afin de voir s'il existe des variations dans la susceptibilité au toucher selon le degré de différence statutaire entre le « toucheur » et la personne touchée. Bien entendu, une telle hypothèse ne permet pas d'expliquer tous les phénomènes d'influence du toucher sur le comportement et les attitudes des personnes. De nombreuses recherches montrent que le toucher est une variable influente alors même que, objectivement, un effet de déséquilibre statutaire ne peut être évoqué pour expliquer cet effet d'influence du toucher. Vraisemblablement, d'autres cognitions sont activées qui aboutissent toutes à produire des effets identiques. Des recherches sont donc à mener pour isoler les effets d'autres facteurs et surtout les situations qui favorisent l'activation de telle(s) ou telle(s) cognitions. Des recherches de ce type s'avèrent impératives dans la mesure où les psychologues sociaux n'ont jamais tenté de relier deux secteurs féconds dans l'étude du toucher : celui étudiant les effets d'influence du toucher sur la soumission et celui étudiant les déterminants non-verbaux des caractéristiques des acteurs sociaux dans leurs interactions. Il est vraisemblable que l'absence d'avancée théorique en plus de vingt-cinq années de recherches menées en psychologie sociale sur l'influence du toucher provient de la non-intégration de ce second courant de recherches plus profondément culturaliste et sociologique.

BIBLIOGRAPHIE

FISHER J., RYTTING M. & HESLIN R., « Hands touching hands: affective and evaluative effects on interpersonal touch », *Sociometry*, 39 (4), 1976, pp. 416-421.

GOFFMAN E., *Relations in public: micro studies of the public order*, New-York, Basic Books, 1971.

HALL J., « Touch, status, and gender at professional meetings », *Journal of Nonverbal Behavior*, 20 (1), 1996, pp. 23-44.

HALL J. & VECCIA E., « More « touching » observations: new insights on men, women, and interpersonal touch », *Journal of Personality and Social Psychology*, 59 (6), 1990, pp. 1155-1162.

HENLEY N., *The politics of touch*. In P. Brown (Ed.), *Radical psychology*. New-York: Harper & Row, 1973.

JONES S., *The right touch: understanding and using language of physical contact*, Cresskill, Hampton Press, 1994.

MAJOR B., & HESLIN R., « Perceptions of cross-sex and same-sex nonreciprocal touch: it is better to give than to receive », *Journal of Nonverbal Behavior*, 6 (3), 1982, pp. 148-162.

STIER D., & HALL J., « Gender differences in touch: an empirical and theoretical review », *Journal of Personality and Social Psychology*, 47 (2), 1984, pp. 440-459.

AUTEURS

MARIE-AGNÈS DE GAIL

Laboratoire Gresico Université de Bretagne-Sud IUT de Vannes