

Schemele și scenariile cognitive – factori modelatori în percepția și rezolvarea conflictelor

Mihaela BOZA¹

1. De ce sunt importante schemele în cunoașterea și acțiunea umană?

La această temă am ajuns plecând de la rezultatele obținute într-un studiu anterior (Boza, 2001), care a vizat importanța identificării cu rolul de sex în alegerea unei strategii de răspuns la conflict. Este posibil ca și alte componente ale Eului să fie factori modulatori. Unii subiecți au o anumită schemă sau un scenariu prin care răspund unei situații de conflict; unii au acest scenariu mai flexibil, adaptându-l foarte mult situației de conflict, alții îl aplică în orice împrejurare, chiar și atunci când e evident împotriva lor și par a nu putea să se desprindă de anumite automatisme mentale și comportamentale în fața conflictului (pentru schematici se presupune că activarea automată are un impact mai mare).

Această schemă, scenariu sau strategie de a răspunde conflictului poate fi legată de o altă schemă, și anume schema de sine. Se cunosc mai multe tipuri de scheme: cele de rol, cele de relație, de sine (Markus, 1977) etc. Prin raport cu schema de sine, acest răspuns la conflict poate fi o parte a schemei de sine sau o schemă separată, cele două fiind legate între ele. Este știut că există o diferență între atitudine și comportament, între ceea ce ne propunem conștient sau inconștient și ceea ce facem, între ceea ce suntem și ceea ce credem că suntem.

Dacă o persoană este schematică la conflict, atunci va avea strategii mai bine structurate de a reacționa la conflict, strategii mai stabile, chiar inflexibile. De asemenea, orice situație percepută ca fiind de conflict activează mai rapid această schemă la persoanele schematicice la conflict decât la cele neschematicice. Putem spune că, într-un anumit fel, aceste persoane sunt mai "sensibile" la situațiile de conflict. O întrebare ar fi dacă această schematicitate este cea care declanșează conflictul, adică dacă a fi schematic la conflict înseamnă a fi conflictual.

O a doua posibilitate este aceea ca schematicitatea să acționeze ca o predicție care se auto-împlinește: faptul de a fi atât de sensibilă la situațiile conflictuale

¹ Universitatea "Al. I. Cuza", Iași.

face persoana să aibă o toleranță scăzută la frustrare și un prag mai mic în perceperea unei situații ca fiind de conflict și, astfel, să catalogheze situații mai puțin grave, de tipul incidentelor, ca fiind situații de conflict. Sau, altfel spus, faptul că se așteaptă mereu să fie incluși într-un conflict îi determină să manifeste un comportament mai agitat și să atragă după sine comportamente similare ale celor din jur, care le confirmă astfel ipoteza. O altă interpretare este că faptul de a fi schematic la conflict determină tocmai o privire nuanțată a situațiilor și presupune un repertoriu sau o gamă comportamentală mai vastă ca răspuns la situațiile de conflict, adecvate în funcție de context sau de tipul de conflict.

Este posibil ca ambele interpretări să fie valabile, dar să depindă și de alți factori personali dacă cineva răspunde activ sau pasiv în fața unei situații percepute ca fiind una de conflict. În acest caz, schematicitatea la conflict nu face decât să extremizeze răspunsurile comportamentale, adică să declanșeze un conflict deschis sau să aibă arme mai multe și mai potrivite pentru a-l ține în frâu. Răspunsul subiectului poate fi influențat și de faptul de a fi sau nu în căutarea conflictului; indiferent dacă sunt sau nu sensibile la conflict, aceste persoane caută conflictul ca pe un mediu în care se pot desfășura sau, dimpotrivă, sunt cele care realizează foarte târziu că ceva nu este așa cum ar trebui în relațiile sau situațiile în care se află și par a se trezi întotdeauna în mijlocul unui conflict fără să știe cum s-a ajuns la această situație.

Schematicitatea la conflict este o variabilă de personalitate sau este o strategie de adaptare? Unul dintre factorii care pot influența modul de reacție în fața conflictului este modul în care percepem conflictul, atitudinea pe care o avem în fața acestuia. Încercând să avem o imagine relativ pozitivă, să vedem și partea plină a paharului, să știm că în orice conflict se află și un câștig și că prezența conflictului este o oportunitate de a îmbunătăți relațiile cu ceilalți sau cu sine, că ne poate face mai pregătiți pentru astfel de situații și ne poate ajusta modul în care reacționăm.

Similar cu teoria inoculării (McGuire) vom fi inoculați cu argumente care ne susțin poziția și vom fi mai puternici în fața conflictului. În general, s-a pus accentul pe rezolvarea conflictului, și, având în vedere că renunțarea la conflict este utopică, se poate încerca în egală măsură și prevenția. Una din modalitățile de prevenție care ține de tehnicile comportamentale (de tip disonanță) de schimbare de atitudine este cooperarea (M. Sherif - scopurile supraordonate). O altă metodă ar putea să fie persuasiunea prin oferirea de argumente care să determine o persoană să privească conflictul ca pe o oportunitate. S-a dovedit, însă, că și actul persuasiunii are dușmanii săi și o persoană poate să manifeste rezistență la persuasiune.

Cele mai noi abordări în domeniul schimbării de atitudine vin din direcția cogniției sociale, utilizând tehnicile de activare (priming) care duc la activarea automată a unor atitudini. Apoi, prin manipulări experimentale, se asociază obiectul atitudinii ce se dorește a fi schimbată cu cuvinte având conotații pozitive, aceste tehnici fiind inspirate și de alte teorii și practici, cum ar fi terapiile cognitiv comportamentale sau programarea neuro-lingvistică (PNL).

2. Ce sunt schemele?

O schemă este o structură cognitivă stocată în memorie care poate influența codarea, stocarea și reamintirea informației. Croker, Fiske & Taylor (1984, p.56) fac o trecere în revistă a rolului conceptului de **schemă** în psihologia socială:

"O schemă este o structură abstractă sau generică de cunoaștere stocată în memorie care specifică trăsăturile definitorii și atributele relevante ale unui domeniu de stimuli și inter-relațiile între aceste atribute [...] schemele sociale pot fi reprezentări ale tipurilor de persoane ale rolurilor sociale sau evenimentelor [...] ele ne ajută să structurăm, organizăm și interpretăm informația nouă; ele facilitează codarea, stocarea și găsirea informațiilor relevante; ele pot afecta timpul de procesare a informației și viteza de rezolvare a problemelor, schemele pot servi unor funcții interpretative și inferențiale. De exemplu, ele pot completa datele care lipsesc sau care nu sunt disponibile într-o configurație de stimuli."

Majoritatea teoriilor moderne despre scheme s-au inspirat din teoria lui F. Bartlett (1932, p. 32). El definește schema ca fiind „o organizare activă a reacțiilor sau experiențelor trecute care se presupune că acționează în orice răspuns organic bine adaptat”. Punctul de vedere al lui Bartlett se situează pe o poziție realistă, considerând schemele ca pe entități structurale și care se construiesc și acționează cel mai adesea în manieră inconștientă.

Important pentru teoria lui Bartlett este faptul că acesta consideră schemele drept structuri organizate, formate pe baza experiențelor trecute și care operează unitar; ele sunt structuri mentale generice extrase (abstrase) din multitudinea de evenimente exterioare și care se concretizează în „modalități stereotipice de reprezentare sau reacție”. Cât despre specificul procesării schematice a informației, el atrage atenția asupra posibilității retenției selective a informației noi, care este confruntată cu schema deja existentă și filtrată astfel încât să permită încadrarea ei în schemă. Totuși, acest proces de încadrare a noilor informații nu este unul pasiv și rigid, ci unul activ și relativ flexibil, dar în mare măsură inconștient.

Teoria lui Bartlett a fost, fără îndoială, o sursă de inspirație, dar una destul de imprecisă. Teoriile moderne despre scheme și procesarea schematică a

informației iau amploare în 1975 când sunt publicate mai multe articole, în diferite domenii conexe ale psihologiei, care atrag atenția asupra existenței unor structuri mentale care sunt implicate în rezolvarea unor sarcini complexe.

Teoriile moderne asupra schemelor pot fi clasificate în două categorii (Brewer și Nakamura, 1984): realiste sau instrumentale. Teoriile realiste presupun existența schemelor ca structuri mentale care operează într-un mod caracteristic și organizează experiența. Teoriile instrumentaliste consideră schemele doar ca instrumente mentale de triere a informațiilor noi și de reorganizare a celor vechi, fără ca existența lor în structura mentală a individului să aibă o semnificație sau un loc precis.

Teoriile schemelor diferă de cele ale procesării informației prin caracterul structural pe care îl atribuie schemelor. Acestea presupun legături complexe între componentele lor de bază și nu se reduc la o asociere prin contiguitate, la un lanț causal simplu sau la o sumă a acestor componente.

De ce avem nevoie de o teorie schemelor? Deoarece informația pe care o primim din mediu nu ar avea sens în lipsa unor structuri în măsură să pună în ordine astfel de informații.

O schemă este formată, în parte, din reprezentarea unui domeniu de stimuli dat. Schema conține informații generale despre acel domeniu și legăturile existente între diferitele atribute specifice domeniului. Schema răspunde la întrebarea ce este X și conține ipoteze privind natura diferiților stimuli exteriori, modalitățile de interpretare a acestora și reținerea și organizarea informațiilor legate de schemă. De asemenea, poate sta la baza activării anumitor comportamente și așteptări privind comportamentul într-o anumită situație (scenarii). Schemele sociale sunt construcții care conțin informații despre modul de funcționare a lumii sociale. Există mai multe tipuri de scheme sociale:

a) schemele despre persoane (conțin concepții prototipice despre anumite categorii de persoane, reprezentări și impresii despre diferite persoane și schemele de sine);

b) schemele de rol (conțin informații despre diferite tipuri de profesii, despre diferite roluri sociale și informații stereotipice despre diferite grupuri sociale);

c) schemele evenimentțiale (conțin informații despre diferite situații sociale, despre comportamentele rutiniere care fac parte din scenariile comportamentale și schemele narrative).

Fiske & Taylor (1984) identifică cinci tipuri de scheme: *schemele-scenarii* sau evenimentțiale care pornesc de la conceptul de scenariu (script- Schank & Abelson, 1977), *schemele de rol*, *schemele de persoane*, *schemele de sine* și *scheme fără conținut* sau procedurale. Schemele de rol sunt structuri care se referă la modul în care noi reacționăm față de o persoană în funcție de tipul de

relație socială pe care îl avem cu acea persoana care include într-un mod implicit statutul său (profesor-student, părinte-copil, etc.) și grupul social din care face parte. Atunci când persoana cu care relaționăm nu este o cunoștință întâmplătoare, peste schema de rol se poate suprapune cea de persoană, care conține informații despre modul în care noi înțelegem o persoană, îi cunoaștem calitățile și defectele, preferințele și antipatiile și care ne ghidează comportamentul față de acea persoană în timpul interacțiunii sau anticipând interacțiunea cu aceasta. Schemele procedurale nu au un conținut informațional specific, dar conțin reguli de procesare a informației pentru încadrarea ei în schemă.

Noțiunea de schemă suscită o serie de întrebări legate de structura și funcționarea sa: care este nivelul de abstractizare la care operează schemele; este schema o structură cognitivă cu rol strict instrumental de prelucrare a informației sau o structură de cunoaștere descriptivă, importantă mai ales prin conținutul său. În literatura de specialitate există o serie de concepte care se aseamănă cu funcționarea cu cel de schemă: echilibrul, reciprocitatea, schemele cauzale, scenariile, expectanțele, setul perceptiv, cadrele (frames), planurile și multe din aplicațiile teoriilor consistenței cognitive în domeniul atitudinilor.

Răspunsul la întrebările de mai sus în legătură cu natura schemelor este unul mai complex, schemele fiind structuri care sunt importante atât prin conținutul lor, cât și prin influența pe care o au în procesarea informațiilor, mai ales a celor ce țin de mediul social. Mediul social este foarte complex și este nevoie de anumite scurtături mentale pentru a evita supraîncărcarea sistemului cognitiv.

În ceea ce privește natura informațiilor din mediu care vor fi selectate și reținute prin procesarea schematică, acestea sunt selectate mai ales prin prisma conținutului lor, dat fiind că schemele sunt structuri care au o unitate și o consistență mare și sunt autoconservative. Modul în care informația deja selectată va fi așezată în „sertarele” de memorie corespunzătoare și locația precisă în care vor fi atașate schemelor deja existente sunt determinate de structura acestor scheme și mai ales de sistemul ierarhic al acestor scheme. Totuși, o schemă nu este o entitate separată, un atom al gândirii, ci face parte dintr-o structură mai complexă, care o leagă de alte scheme prin asociații mai ales la nivele inferioare ale ierarhiei, la fel ca atomii din molecule legați de straturile de valență. Astfel, o secvență comportamentală poate face parte în același timp din mai multe scheme la nivele asemănătoare sau identice de abstractizare.

Aceste caracteristici fac posibilă accesarea unei scheme în trei moduri: *top-down*, *bottom-up* și prin asociere cu alte scheme. Bower, Black și Turner (1979)

vorbesc despre structuri ierarhice care merg de la scheme narative la scenarii și apoi la evenimente și acțiuni.

Bower (1981, p.135) afirmă că "memoria umană poate fi modelată în termenii unei rețele asociative de concepte semantice și scheme care sunt utilizate pentru a descrie evenimentele; un eveniment este reprezentat în memorie printr-un cluster de propoziții descriptive. Acestea sunt înregistrate în memorie prin stabilirea de noi conexiuni asociative între instanțele conceptuale utilizate în descrierea evenimentului, unitatea de bază a gândirii este propoziția; procesele de bază ale gândirii sunt activarea unei propoziții și a conceptelor sale. Conținutul conștiinței este format din senzațiile, conceptele și propozițiile ale căror nivele curente de activare depășesc un anumit prag. Activarea se propagă probabil de la un concept la altul prin legături asociative între acestea."

Ideea propagării activării printr-o rețea de rețele asociative este, de fapt, cheia în această teorie; dacă cineva se gândește la un concept X (dacă acesta este activat), este mai probabil ca această persoană să se gândească sau să recunoască alte concepte adiționale Y, Z, care au legături asociative puternice cu X, mai probabil decât conceptele A, B, C care sunt asociate mai slab cu X. Dacă presupunem conceptele mai apropiate ca având și același semn evaluativ (pozitiv sau negativ), atunci activarea unui gând pozitiv va scădea pragul pentru alte gânduri sau sentimente pozitive. Bower oferă date ale unor studii care arată o mai bună recunoaștere sau reamintire a unor informații congruente cu dispoziția unei persoane. Nivelul de activare a unui concept poate fi manipulat experimental printr-o tehnică numită priming, activare sau amorsare.

Stimulii pot avea efect de priming chiar dacă nu sunt detectați conștient, adică sunt subliminali; cuvintele cu conotație pozitivă sau negativă pot fi utilizate ca stimuli de activare pentru judecăți (formarea impresiilor sau atitudinilor) pozitive sau negative, cât timp acestea sunt aplicabile din punct de vedere descriptiv acelei atitudini. Unele studii (Eiser & Pancer, 1979; Eiser & Ross, 1977) arată că utilizarea unor cuvinte cu diferite conotații ca stimuli de priming poate duce la schimbarea de atitudine.

3. Funcțiile schemelor

Aceste funcții pot fi împărțite în două categorii: prima conține *modalitățile de codificare și reprezentare în memorie a informațiilor din mediu, iar a doua conține funcțiile de interpretare și cele inferențiale* care ajută individul să aleagă un comportament, să facă planuri de acțiune sau să rezolve probleme.

Din prima categorie de funcții, care conține modalitățile de codificare și reprezentare în memorie a informațiilor, se pot menționa:

1. Schemele structurează experiența. Când o configurație de stimuli este percepută, se încearcă încadrarea ei într-o schemă, iar elementele și ordinea acestora în cadrul schemei sunt transferate către structurarea configurației de stimuli, ceea ce va permite efectuarea unor inferențe. Legăturile dintre elementele ce formează schema - cum ar fi echilibrul, ierarhia, gruparea sau afectele - sunt suprapuse pe structura de stimuli și permit identificarea acestor stimuli prin analogie cu compoziția schemei. Este destul de evident că regăsim aceste caracteristici și în cazul stereotipurilor, care se bazează pe această calitate a schemelor de a structura mediul.

2. Schemele determină ce informație va fi codificată și reamintită. Se știe că o informație este mai ușor de actualizat dacă este structurată și că oamenii caută să structureze informația tocmai pentru a facilita reamintirea. O schemă este un bun instrument pentru a servi acestui scop. Prin urmare, cu cât o informație nouă se încadrează mai bine într-o schemă deja existentă, ea va fi mai ușor codificată și reamintită. Desigur, există și excepții de la regulă: informațiile moderat inconsistente cu o schemă pot fi mai ușor reamintite tocmai pentru că sunt supuse judecării prin contrast și atrag atenția, dar, în același timp, sunt mai greu de codificat. Situațiile în care una din aceste două ipostaze este dominantă sunt dezbătute pe larg în literatura de specialitate.

3. Schemele afectează timpul de procesare, rapiditatea fluxului informațional și viteza de rezolvare a problemelor. Timpul de procesare a informațiilor relevante pentru o schemă este mai mic decât timpul necesar procesării informațiilor irelevante pentru schemă. Acest lucru a fost pus în evidență mai ales în studiile privind *schemele de sine*: Markus (1977); Markus, Sentis & Hammill (1978); Rogers, Kuiper și Kirker (1977) și în studiile privind rezolvarea de probleme (Taylor, Crocker & D'Agostino, 1978).

Din a doua categorie de funcții, adică cele de interpretare și inferențiale, fac parte:

1) **Schemele permit individului să completeze datele care lipsesc dintr-o configurație de stimuli pe care îi percepe.** Acest lucru se poate face în două moduri. În primul rând, schemele pot *ghida căutarea de informații*. Atunci când o configurație de stimuli este comparată cu o schemă preexistentă, iar din configurație lipsesc anumite elemente, dimensiuni sau atribute, acestea vor fi căutate pentru a completa configurația. Ceea ce lipsește din domeniul acesta de cercetare este precizarea tipului de schemă la care face apel subiectul într-o situație „incompletă” : scheme de persoane sau de evenimente. Un al doilea mod în care pot acționa schemele pentru a completa informația lipsă este prin înlocuirea lacunelor cu valorile cele mai probabile ale acestor elemente, pe care Minsky (1975) le numește „opțiuni de bază” (în lipsa altora specifice: *default*

options). Acestea se formează pe baza experienței și sunt calități tipice ale domeniului de stimuli dat. De exemplu, dacă știu despre o persoană că este polițist, mă aștept ca - printre alte atribute - să aibă uniformă albastră și șapcă. Acest tip de procesare a informației este foarte frecvent în funcționarea stereotipurilor sociale și este o dovadă a structurării și ierarhiei care caracterizează schemele.

2) **Schemele stau la baza rezolvării de probleme.** În ciuda îndelungatei tradiții a omului rațional, mai ales atunci când este vorba de rezolvarea de probleme și de luarea deciziilor, s-a dovedit în numeroase studii că oamenii utilizează adesea, chiar și în astfel de împrejurări, diferite scurtături mentale și euristici. Kahneman și Tversky (1973) au identificat trei astfel de euristici: disponibilitatea, reprezentativitatea și ancorarea, dintre care primele două sunt legate de scheme. Reprezentativitatea se referă la gradul în care un set de stimuli corespunde caracteristicilor esențiale ale unei categorii de stimuli, sau cât de prototipic este acest set de stimuli (de exemplu, Hitler este un prototip de dictator). Relația dintre reprezentativitate și schemă este evidentă: avem nevoie de o schemă pentru a servi de „model”. Reprezentativitatea influențează modul de rezolvare a problemelor și inferențele pe care le face un individ. Oamenii tind să acționeze mai mult pe baza propriilor prejudecăți, expectanțe și teorii empirice, care sunt pentru ei mai vizibile, decât să țină cont de informația relevantă „științifică” sau obiectivă de care dispun. Disponibilitatea este o euristică ce intervine în judecarea frecvenței sau probabilității unui eveniment. Disponibilitatea depinde de ușurința cu care o persoană poate accesa în memorie anumite informații, iar această ușurință este dată de forța asocierii a două elemente în memorie, asociere care face ca prezența unuia să aducă după sine prezența celuilalt. Această ușurință a reamintirii este interpretată de persoană ca fiind o caracteristică a unei probabilități sau frecvențe crescute. Dacă îmi amintesc ușor, înseamnă că s-a întâmplat frecvent și este foarte probabil să se întâmple din nou. Aceste asociații sunt de obicei părți ale unei scheme. Disponibilitatea acționează ca o strategie de rezolvare a problemelor bazată pe scheme.

3) **Schemele permit evaluarea experienței.** Schemele sunt structuri normative și sunt utilizate ca standarde de apreciere de tip etalon. Fiind structuri care există înaintea și în lipsa unei situații concrete, ele au aceeași valoare și funcționare ca și expectanțele. În calitate de standarde așteptate, schemele au puternice influențe asupra emoțiilor și comportamentului. Normativitatea schemelor permite aprecierea setului de stimuli în funcție de potrivirea dintre acesta și schema la care se raportează și este cu atât mai potrivit cu cât are atributele centrale ale schemei (similar relației exemplar-prototip). Un alt aspect

al normativității schemelor este acela că o persoană care are scheme dezvoltate și complexe într-un domeniu anume va face aprecieri extreme ale informațiilor relevante pentru schemă (Tesser, 1978; Tesser & Leone, 1977).

4) **Schemele permit anticiparea acțiunilor viitoare, stabilirea scopurilor, a planurilor și dezvoltarea rutinelor comportamentale pentru îndeplinirea acestora.** O persoană poate prezice cu mai mare ușurință și siguranță acțiunile viitoare dacă posedă o schemă pentru acel domeniu. Markus (1977) a dovedit acest lucru în studiul său asupra schemelor de sine, observând că subiecții schematici puteau prezice mai rapid și cu un grad mai mare de siguranță propriile acțiuni și comportamente decât subiecții aschematici și neschematici. De asemenea, subiecții schematici preziceau o frecvență mai mare de angajare în acțiuni legate de schema respectivă, erau mai rezistenți la feed-back-ul inconsistent cu schema și își mențineau în timp termenii în care se descriu pe ei înșiși.

Ca un corolar al acestui tip de procesare a informației, poate apărea situația în care a gândi un eveniment în termeni schematici poate duce la supraestimarea posibilității de apariție a aceluiași eveniment.

Schemele permit individului să își stabilească scopuri și să adopte comportamentul adecvat îndeplinirii acestora, fie că este vorba de evenimente, persoane, fie de roluri sau relații. Schemele evenimentiale sunt ordonate temporal și acest lucru permite persoanei să situeze în timp starea prezentă și pe cea viitoare (dorită), adică scopul, precum și fazele intermediare menite să ducă la îndeplinire acest scop. Scenariile mai ales presupun o serie de acțiuni: după cum precizează Schank și Abelson (1977), „scenariul este o secvență predeterminată, stereotipică de acțiuni care definesc o situație binecunoscută” (p.35).

Concepțiile schematice pot să ducă și la crearea realității pe care o anticipează, chiar dacă nu există o bază reală în mediu care să justifice această construcție (de exemplu feed-back-ul fals, efectul Pygmalion).

4. Schemele - stabilitate sau maleabilitate?

Unul din cele mai importante aspecte ale schemelor este rezistența lor la schimbare; cercetările s-au axat pe modul în care informația nouă este asimilată în schemele existente, cum sunt diminuate informațiile discrepante sau cum pot ele duce la restructurări cognitive, dacă există o diferență destul de mare între scheme și alte concepte, cum ar fi categoriile sau stereotipurile, care îi sunt mai curând subordonate.

Un alt subiect de cercetare legat de noțiunea de schemă este scenariul cognitiv (Schank & Abelson, 1977; Abelson, 1981). Scenariile sunt scheme de secvențe comportamentale legate între ele. Structura unui scenariu este reprezentată în termenii unor seturi de acțiuni și multe cercetări au fost orientate către găsirea unor reguli care să permită simularea pe computer a luării deciziilor în domeniul comportamental. Scenariile fac referire directă la categoriile de situații la care se aplică; această teorie a scenariilor are multiple aplicații, printre care înțelegerea și memorarea materialelor scrise care descriu comportamente (Bower, Black & Turner, 1979).

Același concept de scenariu este utilizat (Langer, 1978) pentru a explica reacții comportamentale automate (*mindless*), atunci când elementele unui anume scenariu sunt prezente, chiar dacă el nu se desfășoară corect, (distragere la stereotipuri, ruta periferică sau euristică la persuasiune). Procesarea schematică și procesarea cu ajutorul scenariilor (*schema and script processing*) au o anumită specificitate.

Comportamentul care nu se înscrie sau violează un scenariu este procesat mai atent (procesarea informației contra-stereotipice și ruta centrală sau sistematică la persuasiune). Astfel, informația incongruentă cu o schemă sau o informație neașteptată poate determina procesarea mai profundă a informației.

5. Structura schematică

Schemele sunt adesea descrise ca fiind seturi de expectanțe. Relația inversă nu este însă valabilă, deoarece expectanțele pot subîntinde și alte structuri mentale, altele decât schemele. Primii care au fost interesați de structurile schematice care determină seturile mentale au fost gestaltiștii. Totuși, aceste seturi de expectanțe sunt insuficiente pentru a descrie o structură schematică.

1. Schemele evenimentțiale (*event schemas*)

O schemă evenimentțială este un set organizat de unități care descriu cunoștințe generale despre un eveniment. Această schemă cuprinde informații despre ceea ce se va întâmpla într-o situație dată și ordinea în care se vor derula diferitele etape ale evenimentului. Schemele evenimentțiale sunt numite și scenarii (Schank & Abelson, 1977). Schemele evenimentțiale seamănă cu o structură categorială prin faptul că au o structură ierarhică, adică au în componență clase mai generale de evenimente, iar în cadrul acestora - clase de evenimente specifice.

Spre deosebire de categorii, schemele evenimentțiale nu cuprind și relații de incluziune între diferitele nivele ierarhice, subunitățile fiind mai mult părți ale

unui întreg (de exemplu, o lălea este un exemplu de floare iar lălelele sunt o sub-categorie a categoriei flori; un comportament, cum ar fi a consulta meniul, nu este un exemplu de a lua masa la restaurant, este doar o parte acestui eveniment) (Markman și Seibert, 1976).

Natura structurii schematice de tip întreg-parte face posibilă prezența unui anumit tip de legături între diferitele sale părți: legăturile temporale. Acestea pot varia ca forță. Cele mai puternice sunt cele de cauzalitate. O altă categorie cuprinzând legături puternice este cea a relațiilor de posibilitate sau de permisiune (*enabling*).

O categorie cu legături mai slabe este cea în care secvențele, deși nu sunt necesare, sunt ordonate strict temporal, prin convenție, și uneori pot forma legături la fel de puternice ca cele de posibilitate. Categoria cu cele mai slabe legături este cea care cuprinde conexiuni temporale arbitrare, în care ordinea secvențelor este opțională.

Relațiile din structura schematică sunt de cele mai multe ori mai puternice decât cele din structura categoriilor: pe de o parte, există o conexitate atât verticală, cât și orizontală între diferitele părți care alcătuiesc un întreg; pe de altă parte, natura acestor conexiuni conferă o putere mai mare legăturilor din structura schematică față de structura categorială, relația întreg-parte putând fi mai puternică decât cea de subordonare. Acest lucru poate fi demonstrat prin studierea relației de sus în jos.

Evocarea unei categorii supraordonate nu activează nimic specific, în timp ce evocarea unei scheme generale activează cel puțin o parte a elementelor care o compun. Putem să ne așteptăm ca o organizare schematică a informației, spre deosebire de una categorială, să permită o mai bună reamintire a acestei informații.

2. Scheme locale/ scene (*scene schemas*)

Acest tip de scheme este destul de asemănător cu precedentul. Și acestea au structură ierarhică, scenele mai mici fiind incluse în cele mai mari (Rumelhart și Ortony, 1977). Deosebirea o constituie faptul că legăturile interne din interiorul acestor structuri schematice sunt spațiale, nu temporale. Aceste legături spațiale sunt de tipul celor menționate de Piaget ca fiind relații topologice - opuse celor euclidiene - cum ar fi sus, jos, dreapta, stânga, lângă, înăuntrul, etc.

Unele dintre aceste relații sunt obligatorii, altele opționale. *Pentru a descrie o schemă locală avem nevoie de trei elemente: informația „inventar”, relațiile spațiale și factorul descriptiv sau figurativ.*

Informația „inventar” cuprinde totalitatea obiectelor care apar în mod tipic într-o scenă, comparabile cu acțiunile sau secvențele care apar într-o schemă evenimentțială.

Al doilea tip de informație cuprinde *relațiile spațiale* care descriu așezarea fiecărui element; în mod analog, în schemele evenimentțiale putem găsi informația privind momentul temporal în care apar diferite secvențe, fie că sunt cauzale, deci obligatorii, fie posibile sau opționale.

Toate aceste tipuri de informație influențează diferit înțelegerea și memorarea. Deși cele două tipuri de scheme (evenimentțiale și locale) se aseamănă, procesarea informațiilor temporale și a celor spațiale nu se face în mod similar. De exemplu, conexiunile spațiale care alcătuiesc o scenă sunt mai numeroase și multidimensionale (două-trei dimensiuni), alcătuind o rețea, pe când cele temporale au caracter liniar și sunt mai puțin numeroase.

În descrierea unei scene există, de asemenea, și un factor mai puțin important și anume *factorul descriptiv sau figurativ*, care ne dă informații despre aspectul general al unei scene sau al unui component al acesteia (tipic sau atipic).

3. Schemele narative (*story schemas*)

Ele apar pe tot globul sub forma povestirilor și a basmelor care se transmit pe cale orală. Desigur acestea sunt cel mai larg răspândite, dar există o mare diversitate de tipuri de povești și o dată cu acestea, și o diversitate de structuri.

6. Schemele de sine

Unul din cele mai studiate concepte din cogniția socială este cel de schemă cognitivă. Acest concept a fost propus de H. Markus (1977) cu referință la sine. Această cercetătoare propune conceptul de schemă de sine (*self-schema*), oferind și o modalitate de măsurare bidimensională a schematicității față de trăsătura "independență". Această măsură are două aspecte: caracterul autodescriptiv al unei trăsături și importanța acestei trăsături în autodescriere. De la acest studiu princeps, diverși autori au studiat schematicitatea față de diferite trăsături și au încercat să facă o conexiune între această caracteristică a sinelui și alte structuri personale. Markus (1977, p.65) definește schemele de sine ca "generalizări cognitive despre sine, derivate din experiența trecută, care organizează și ghidează procesarea informațiilor legate de sine, din mediul social al persoanei." Schemele de sine ajută persoana să înțeleagă și să organizeze invariantele din propriul comportament, care sunt rezultatul experienței acumulate prin evenimente și situații diferite și al categorizării repetate a acestora și a propriilor comportamente în aceste situații. Schemele de sine structurează și dau coerență

propriilor experiențe și oferă o bază pentru judecăți, inferențe și decizii legate de sine. Ele sunt informații "cronic accesibile" (Higgins și Bargh, 1987) și sunt implicate în procesarea informației și în autoreglarea comportamentului (Markus și Wurf, 1987).

Lucrările lui Markus (1977) și ale altor autori (Markus și colaboratorii, 1982; Rogers, Kuiper și Kirker, 1977) arată că schema de sine influențează procesarea informației sociale: informațiile legate de schema de sine sunt cel mai bine reamintite, schema de sine poate influența performanțele și în alte sarcini cognitive, cum ar fi:

- a) amintirea exemplelor comportamentale legate de schema de sine;
- b) predicția comportamentului într-o situație imaginară mai ambiguă sau care cere un răspuns comportamental opus celui consistent cu schema de sine;
- c) aprecierea consecințelor unui comportament consistent sau nu cu schema de sine;
- d) judecarea caracterului rezonabil al unei cereri făcute de cineva.

Studiile arată că schematicii, în comparație cu neschematicii, își amintesc mai multe exemple de comportamente, prezicerea propriilor comportamente fiind consistentă cu schema de sine (consistență comportamentală foarte ridicată pentru situații diferite). În plus, consecințele comportamentelor prezise fac multe referiri la schema de sine și sunt prezise consecințe pozitive pentru comportamentele consistente cu schema de sine. Deci, schema de sine este un factor important care poate influența codificarea, stocarea și reamintirea informațiilor cu referință la sine.

Schema de sine pentru conflict, poate influența reacțiile subiecților la situații de conflict și consistența comportamentală în diferite situații și pentru diferite tipuri de conflict.

Schemele de sine moderează relația dintre intenție și comportament, astfel încât schematicii au o probabilitate mai mare de a transforma intenția în act, comparativ cu neschematicii. De asemenea, rezultatele arată că dintre cele două dimensiuni care formează împreună măsura schematicității (caracterul autodescriptiv și importanța trăsăturii), importanța este un factor moderator al relației intenție-comportament. Schemele de sine sunt asociate cu o predicție mai bună a intențiilor comportamentale. Scorurile la cele două aspecte sunt utilizate pentru a împărți subiecții în trei categorii (Markus și Wurf, 1987): schematicii sunt subiecții care atribuie trăsăturilor relevante pentru domeniul studiat un caracter puternic autodescriptiv și o importanță mare pentru imaginea lor de sine; non-schematicii sunt subiecții care apreciază trăsăturile ca descriindu-i într-o foarte mică măsură, dar fiind extrem de importante, iar a-schematicii sunt subiecții pentru care trăsăturile sunt moderat autodescriptive și nu prea

importante pentru imaginea lor de sine.

Atunci când sunt comparate aceste trei grupuri, ele diferă semnificativ într-o serie de măsurători cognitive sau comportamentale:

a) *procesarea informației - studiile arată că schematicii, față de aschematici, sunt mai sensibili la informația legată de schema de sine, selectează și preferă informațiile legate de schema de sine, procesează eficient aceste informații, își amintesc și reproduc mai ușor informațiile relevante pentru schema de sine și rezistă feed-back-ului care contrazice informația conținută de schema de sine;*

b) comportament – schematicii, față de aschematici, oferă mai multe exemple de comportamente consistente cu schema, sunt mai puțin inconsistenți când se referă la evenimente trecute, sunt mai înclinați să aibă intenții, expectanțe și să acționeze în domeniul schemei, au tendința să facă mai multe planuri, au un număr mai mare de strategii pentru a acționa și sunt mai înclinați să acționeze în domeniul relevant pentru acea schemă, manifestă o consistență mai mare între intenții și comportament.

7. Scenariile cognitive

Termenul de *scenariu* caracterizează cunoștințele noastre despre secvențe de evenimente familiare (Schank și Abelson, 1977). Autorii menționați utilizează acest concept pentru a desemna structurile stereotipice de cunoștințe pe care oamenii le au despre rutinele comportamentale comune. Acest concept își are rădăcinile în conceptul de „frames” (cadre), propus de Minsky (1975). Un „cadru” descrie informația noastră despre scene și evenimente și este foarte aproape de conceptul de schemă, așa cum îl descrie Mandler.

Scenariul, în acest caz, se referă la un tip particular de schemă evenimentială. Un scenariu diferă de o schemă narativă prin faptul că scenariul este mai legat de context. Totuși, el nu păstrează codificarea în memorie a unui eveniment particular, ci a unui tip de eveniment. În concepția celor doi autori, scenariile au și ele o structură ierarhică și conțin un titlu și mai multe scene, care, la rândul lor, cuprind mai multe acțiuni. Personajele care „joacă” în scenariu sunt considerate sub aspectul rolului lor, iar „decorul” este considerat ca fiind o secvență informațională din cadrul acestei scheme.

În ciuda aparentei coerențe și exactități, de fapt scenariile sunt destul de imprecise și au multe caracterizări și puține definiții.

Bower, Black și Turner (1979) sugerează că scenele din scenarii reprezintă acțiuni organizate în așa fel încât să se centreze în jurul diferitelor scopuri subordonate scopului principal al scenariului; în acest caz, imprecizia termenului

și, mai ales, a conținutului scenariului, atunci când se încearcă generalizarea acestuia, poate proveni din diferențele care există în ierarhia scopurilor diferitelor persoane. De exemplu, în celebrul scenariu al restaurantului, scopul general am putea crede că este de a mânca. Pentru unele persoane este așa, dar pentru altele poate fi îndeplinirea unei obligații, întâlnirea unei persoane importante sau o „scenă” în scenariul unei întâlniri de afaceri.

Scenariul este o secvență coerentă de evenimente așteptate de individ, care îl implică fie ca participant fie ca observator (Bower, Black și Turner, 1979).

Scenariile sunt învățate prin experiență, fie prin participare, fie prin observare, în maniera în care Bandura vorbește despre învățarea prin observare, respectiv despre învățarea vicariantă.

Deoarece fiecare individ are o istorie proprie, fiecare învață un scenariu diferit, dar multe scenarii sunt comune diferitelor culturi. Scenariile pot diferi ca timp de desfășurare, ca număr al actorilor implicați și prin caracterul general sau specific al anumitor secvențe.

Scenariile sunt structuri mai complexe, iar Abelson (1981) arată că ele sunt compuse din ceea ce el numește "vignetă", adică acea codare a unui eveniment de scurtă durată care include, de regulă, atât imaginea sau reprezentarea perceptivă a evenimentului respectiv, cât și reprezentarea lui conceptuală. Trebuie precizat că autorul consideră că reprezentarea perceptivă nu se referă doar la inputul vizual, ci și la cel provenit de la alte simțuri, precum și codificarea unor afecte atașate evenimentului.

De asemenea, reprezentarea conceptuală nu este în mod obligatoriu verbală, deși cuvântul poate avea un rol important în codificarea și redarea acesteia. Un scenariu este o înlănțuire de vignete care a fost stocată în memorie ca o unitate de sine stătătoare; Abelson (1981) oferă o metaforă pentru a explica natura acestor două componente: dacă vigneta este ca o imagine (scenă) însoțită de explicație, scenariul este ca un desen animat format din mai multe astfel de scene. De exemplu, încălcarea regulii (scena 1), urmată de pedeapsă (scena 2) este un exemplu simplu de scenariu. Autorul menționează trei procese ce pot fi aplicate formării vignetelor:

- a) vignetele pot fi stocate în memorie ca experiențe singulare;
- b) gruparea acestora pe criterii de similaritate poate forma vignete categoriale, care sunt extrase din mai multe experiențe singulare apărute într-un anumit tip de situație; acest tip de vignete nu ajută doar la gruparea experiențelor asemănătoare, ci și la diferențierea celor contrastante;
- c) al treilea nivel al procesării cu ajutorul vignetelor se referă la procesarea unor liste de trăsături în locul vignetelor sau grupurilor de vignete din care

provin. E ca și cum s-ar extrage esența mai multor vignete simple sau categoriale și procesarea are loc la un nivel mai înalt de abstractizare.

Aceste trei niveluri de procesare duc la formarea a trei tipuri de vignete, care diferă prin gradul de abstractizare: "episodice", "categoriale" și "ipotetice". Lanțurile de vignete, respectiv scenariile, pot fi, la rândul lor, de trei tipuri corespunzătoare celor de mai sus. Ultimul nivel de procesare bazat pe trăsături, cel ipotetic, este mult mai flexibil și complex, putând include și concepte condiționale pentru situații alternative și reguli abstracte.

Schank și Abelson (1977) fac o corespondență între scenariul situațional și scenariul categorial, precum și între scenariul ipotetic analog și scenariul de planificare.

Abelson oferă și o definiție a atitudinilor prin prisma teoriei scenariilor: "Atitudinea față de un obiect constă în ansamblul scenariilor care fac referire la acel obiect" (p.720).

Există și alți autori care privesc atitudinile ca structuri cognitive sau în orice caz destul de asemănătoare cu ceea ce Abelson numește scenariu: Kelley (1972), Stotland și Canon (1972), Tesser (1975), care utilizează termenul de schemă ceea ce desemnează un concept asemănător ca funcționalitate celui de scenariu categorial și teoria funcțională a atitudinilor (Carroll & Payne, 1976), cu concepții asemănătoare, dar cu mai multă atenție acordată aspectelor motivaționale decât celor cognitive.

Mai mult, pentru a se adresa controversatei și frustrantei probleme a relației atitudine-comportament, Abelson oferă o ipoteză de lucru despre care crede că ar mări caracterul predictiv al atitudinii pentru comportament: comportamentul social mediat cognitiv depinde de ocurența a două procese: selectarea unui anumit scenariu, care reprezintă o situație socială dată, și asumarea unui rol de participant în cadrul acelui scenariu. El oferă exemplul unui experiment în care o cerere de ajutor este făcută fie începând cu o cerere orientată către victimă („Am nevoie de ajutor”), iar cel care este solicitat trebuie să decidă dacă dorește să fie participant la acest scenariu, fie cu o cerere orientată către cel care ajută („Mă puteți ajuta/ Vreți să mă ajutați?”) și care activează scenariul obligației sociale. A adopta rolul de persoană care ajută depinde de legitimitatea cererii în cazul centrării pe victimă. În al doilea caz, cel al centrării pe țintă, adică pe cel care oferă ajutorul, legitimitatea cererii nu introduce diferențe, iar acordarea ajutorului nu depinde decât de dorința și angajarea țintei în acordarea ajutorului.

Ceea ce aduce nou această abordare este problema rolului pe care o persoană decide să îl joace în cadrul activării unui scenariu, și anume a alege sau a schimba rolul de observator și cel actor. Încă din copilărie, fiecare dintre noi experimentăm diferite scenarii, dar la multe dintre ele suntem doar în rol de

observator, pentru că nu putem ajunge în acea "piesă" (de exemplu, a juca eroi din filme), fie pentru că nu avem vârsta sau statutul potrivite (a juca rolul de părinte) fie pentru că probabilitatea de a participa este foarte mică (rolul câștigătorului la loterie) și acest post de observator se poate păstra pe parcursul întregii vieți.

Totuși, în fiecare dintre scenariile observate, atunci când este vorba de cele cotidiene, larg răspândite și accesibile subiectului, există un prim moment "inițiativ" în care o persoană oarecare trece de la rolul de observator la cel de actor. Această primă participare a unei persoane la un scenariu este crucială. Se poate chiar presupune că prima participare la un scenariu este, în sine, un factor de întărire care mărește probabilitatea de participare în viitor la acest scenariu, indiferent de rezultatul acțiunii.

Se pune problema care sunt factorii sau indicii, stimulii din mediu care pot determina trecerea de la observare la acțiune. De asemenea, după ce participarea la un anumit scenariu a fost "exersată", iar individul știe cum este să observe, dar și să participe, ne putem întreba care sunt factorii de "selecție" care ne determină ca într-o situație dată să alegem să fim actori sau observatori.

Billig (1976) pune în discuție metafora teatrului și metafora jocului; ce este mai important într-un scenariu? Replicile? Nu. Regulile jocului. Un scenariu este definit de reguli nu de modul cum sunt ele aplicate; regulile se dezvoltă lent pe baze culturale și pe baza experienței, și se schimbă foarte greu.

Schank și Abelson (1977, p. 35) susțin că "un scenariu este o secvență de acțiuni predeterminată și stereotipică care definește o situație binecunoscută". Aceste scenarii cuprind secvențe sau sub-scenarii și rutine speciale, legate de acțiuni specifice incluse în scenariu.

Actorul social este cel care urmează mai mult regulile jocului (reguli sociale) decât scenariul. Schank (1981) admite că nu există "un singur scenariu al restaurantului, ci mii". Scenariile sociale nu conțin "discursuri" gata făcute, ci doar o ghidare primară, rudimentară, în termenii regulilor sociale. Aceste reguli lasă la latitudinea actorului stilurile de joc și modul în care acesta va aplica strategiile jocului; regulile au un rol structural.

Baldwin (1992) subliniază faptul că experiența și cunoștințele în relațiile apropiate sunt organizate în structuri cognitive care reprezintă percepții generalizate asupra sinelui și celorlalți. Aceste structuri cognitive sunt unite prin scenarii interpersonale care reprezintă modele de interacțiune formulate ca și contingente de tipul "dacă..., atunci..."; aceste scenarii guvernează expectanțele interpersonale în relațiile apropiate.

Baldwin (1996), făcând referire la accesibilitate și disponibilitate, arată că modele multiple de relații sunt disponibile majorității oamenilor, dar un model

este mai mult sau mai puțin cronic accesibil în funcție de intensitatea și frecvența experienței sale relaționale. Se face diferența între modelele cronic accesibile (de exemplu, atașamentul) și cele contextual accesibile în expectanțele interpersonale.

Pierce și Lyndon (1998) menționează că, dacă în timpul experimentului este activată schema de sine ca model cronic accesibil și schema relațională (contextuală) dată de tipul conflictului și tipul activării, atunci activarea expectanțelor interpersonale pozitive mărește căutarea suportului emoțional, scade auto-denigrarea și crește capacitatea de adaptare (coping).

O întrebare adițională se referă la relația dintre limbajul evaluativ și scenariii (Abelson, 1976, 1981). Scenariile sunt structuri în care se organizează cognițiile, pornind de la relațiile dintre propoziții care se pot exprima lingvistic; schimbarea acestei organizări înseamnă schimbare de atitudine și acest lucru poate fi obținut prin a determina subiecții să utilizeze anumite tipuri de scenarii sau prin modificarea celor existente. Este posibil ca expunerea repetată la cuvinte cu o conotație anume să aibă acest efect. Totuși, când Eiser și Ross (1977) au cerut subiecților să utilizeze scurte propoziții în loc de cuvinte, nu au mai obținut schimbare de atitudine.

Herr, Sherman și Fazio (1983) arată că activarea poate avea și efecte de asimilare și de contrast. O abordare diferită a influenței activării o aduce Martin (1985, 1986). El nu se concentrează pe discrepanța dintre stimulii de activare și stimulul țintă, ci ia în considerație măsura în care conceptele activate inițial vor rămâne activate în timp ce este judecat stimulul țintă. Pentru aceasta, el face apel la efectul Zeigarnik. Pe ansamblu, rezultatele arată că impresiile despre țintă sunt asimilate conceptelor activate, atunci când sarcina este întreruptă, și în contrast-când nu este întreruptă.

8. Conflictul ca schemă cognitivă

Pentru ca o situație să fie definită drept conflict trebuie ca cel puțin una din părți să o privească astfel. Acea parte își activează schema cognitivă de conflict, care constă, în principal, în perceperea incompatibilității scopurilor. Menținerea sau modificarea acestei scheme poate determina continuarea sau stingerea conflictului.

O altă perspectivă asupra conflictului este dată de M. Deutsch (1973), care arată că un conflict poate fi determinat de incompatibilitatea dintre acțiuni.

Ca și alte tipuri de scheme, și schema de conflict are anumite *caracteristici* care se referă la modul lor de formare și modificare.

Schemele, odată formate, intervin în mare măsură în codificarea, organizarea și reamintirea informației și, în acord cu aceste atribute ale schemelor, ele servesc drept filtre informaționale care să selecteze acele informații congruente cu schema, deci acționează selectiv.

Conținutul schemei de conflict, care este în mare parte legat de existența ideii de incompatibilitate a scopurilor și/ sau a acțiunilor, poate să fie diferită la persoane sau la grupuri diferite. În primul rând, poate să difere semnificația pe care aceste persoane o atribuie unei anumite situații de incongruență, pentru ca aceasta să poată fi definită drept conflict. În al doilea rând, nu pentru toată lumea o situație de conflict este una negativă, și sunt persoane sau chiar grupuri cu o anumită nevoie de combativitate și, astfel, o situație conflictuală de intensitate mică sau medie poate fi energizantă și privită drept o provocare ce menține grupul „în formă”.

Schemele diferă prin disponibilitate și accesibilitate (Higgins și Bargh, 1987). Disponibilitatea se referă la existența unei scheme în sistemul cognitiv al unei persoane, iar accesibilitatea se referă la ușurința cu care această schemă poate fi activată. Astfel, pentru o persoană competitivă este mai ușor să activeze schema de conflict în fața unei situații noi și incongruente, spre deosebire de una cooperantă.

Formarea schemelor are la bază modalitățile cunoașterii implicite (eng. lay epistemics) (Kruglanski, 1980; Kruglanski și Ajzen, 1983). Acest tip de cunoaștere are ca principal mijloc de asimilare a realității un proces bifazic de *generare și validare a ipotezelor*. Generarea ipotezelor se face pe baza unor dovezi anterioare existente în experiența subiectului. Problema ar fi că din același ansamblu de fapte se pot genera mai multe „teorii”, astfel că fiecare subiect poate avea propria sa teorie plecând de la aceleași fapte. Mai mult, formularea ipotezelor nu se face doar pe baza faptelor, ci și a interpretării lor, adică pe presupunerea subiectivă a existenței unor anumite legături între aceste fapte. Desigur această interpretare subiectivă introduce și mai multă „nuanță personală” ipotezelor generate.

Al doilea proces, cel al verificării acestor ipoteze, este și el supus erorilor. Acest proces depinde de două categorii de factori: cei cognitivi și cei motivaționali.

Factorii cognitivi sunt cei expuși mai sus, și anume *disponibilitatea și accesibilitatea*. Acești doi factori sunt responsabili de verificarea, dar și de generarea ipotezelor. Ei afectează posibilitatea persoanei de a genera ipoteze alternative pentru starea de fapt prezentă. În cazul în care această capacitate este afectată și persoana este incapabilă să imagineze alte „realități posibile”, ea este blocată în schema prezentă sau „înghețată” (Klar, Bar-Tal și Kruglanski, 1988).

Acest lucru se întâmplă când prin intervenția acestor doi factori generarea alternativelor este înghețată și conflictul izbucnește.

Factorii motivaționali sunt după Klar, Bar-Tal și Kruglanski, 1988: *nevoia de structurare cognitivă, teama de invalidare și nevoia de conținuturi concludive.*

Nevoia de structurare se manifestă prin dorința de a avea o informație clară despre un subiect anume și respingerea ambiguității, îndoielii sau confuziei. Această nevoie poate să aibă origini în intoleranța ambiguității, presiunea timpului, inevitabilitatea unei decizii sau unei acțiuni, și poate duce la generarea rapidă a unei ipoteze și la verificarea ei superficială, precum și la „înghețarea” schemei.

Teama de invalidare constă în anticiparea unei erori a judecății și a costului acesteia - material sau psihologic. Ea își are originile în protejarea imaginii proprii persoane în ochii celorlalți (a apărea ca o persoană corectă, morală, care a făcut tot ce a fost posibil pentru o rezolvare echitabilă) sau ca urmare a infirmării credințelor anterioare datorită apariției unor informații noi, contradictorii și credibile. Apariția acesteia într-un conflict poate duce la generarea de alternative, ceea ce este un lucru bun, dar poate duce și la eșecul rezolvării din cauza multiplelor ezitări.

Nevoia de concluzii este cea de a ajunge la o concluzie într-o problemă dată. Uneori această nevoie este atât de puternică, încât orice concluzie pare acceptabilă. Această nevoie poate fi utilă sau poate îngreuna procesul de rezolvare a conflictului. Ea poate duce la generarea unor alternative ipotetice la o situație neplăcută, dar poate și să înghețe generarea acestor ipoteze atunci când o credință este acceptabilă sau pozitivă.

Din perspectiva teoriei schemelor, un conflict poate fi *terminat prin două modalități: el poate fi rezolvat sau dizolvat.*

Terminarea conflictului depinde de schimbarea cognitivă, de deblocarea schemei de conflict sau de deplasarea ei într-o poziție periferică a sistemului cognitiv a persoanelor sau grupurilor implicate.

Rezolvarea conflictului este dependentă de deblocarea schemei de conflict. Acest lucru poate fi făcut prin oferirea unor informații inconsistente cu conținutul schematic sau prin oferirea unor motivații de cunoaștere menite să deblocheze schema.

Din prima categorie pot face parte: convingerea uneia din părți că scopul său presupus contradictoriu cu al celeilalte părți nu este chiar atât de atractiv, că cealaltă parte nu dorește cu adevărat ceea ce susține și că cele două scopuri nu sunt, în realitate, chiar incompatibile. Un scop poate fi abandonat atunci când nu mai este atractiv, când se crede că a fost atins sau când este clasificat drept de

neatins. În ceea ce privește schimbarea opiniei despre scopurile părții adverse, se poate convinge una din părți că cealaltă parte nu are chiar scopurile pe care noi le presupunem, că nu a avut astfel de scopuri sau că a renunțat la ele. Acest lucru se observă prin schimbarea atribuirilor legate de acțiunile părții adverse, care sunt inițial considerate acte intenționat distructive, iar ulterior, greșeli din ignoranță. În al treilea rând, se poate încerca o reconciliere a scopurilor, găsindu-se calea de mijloc, prin care scopurile ambelor părți pot fi atinse datorită faptului că ele nu sunt incompatibile.

Schimbarea percepției asupra scopurilor uneia din părți nu înseamnă și terminarea conflictului, pentru că și cealaltă parte are rolul său de jucat, care să facă acest efort de schimbare inutil.

Rezolvarea conflictului presupune focalizarea asupra schemei conflictului prin punerea în cauză a validității sale. Disoluția conflictului se produce atunci când schema conflictului își schimbă locul în sistemul cognitiv al subiectului dintr-o poziție centrală într-o poziție periferică. Acest lucru se poate întâmpla când schema conflictului nu este utilizată mult timp și, din această cauză, ea devine mai puțin accesibilă și, astfel, influențează comportamentul în mai mică măsură. De obicei, există o perioadă în care schema este activă și duce la acțiuni în direcția atingerii scopurilor propuse, dar dacă pentru un timp problema este „uitată”, lăsată la o parte, aceste acțiuni de realizare a scopului se reduc și se transformă în acțiuni de cooperare conform zicalei „Timpul le rezolvă pe toate”.

Această decentralizare a schemei este facilitată de aducerea în prim plan a altor scheme, care să împingă în plan secund ideile legate de conflict, cum s-a demonstrat în cazul teoriei conflictelor reale prin introducerea scopurilor supraordonate. În orice caz, acest lucru nu garantează încetarea conflictului, deoarece trecerea schemei de conflict în planul doi poate fi doar temporară.

Referințe bibliografice

Abelson, R. P. (1976). Script processing in attitude formation and decision making. In J. S. Carroll & J. W. Payne (eds.), *Cognition and Social Behavior*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Abelson, R. P. (1981). Psychological status of the script concept. *American Psychologist*, 36, 715-29.

Baldwin, M. W. (1992). Relational schemas and the processing of social information. *Psychological Bulletin*, 112, 461-484.

Baldwin, M. W. (1994). Primed relational schemas as a source of self-evaluative procedures. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 13, 380-403.

Baldwin, M. W., Keelan, P. R., Fehr, B., Enns, V., & Koh-Rangarajoo, E. (1996). Social-cognitive conceptualisation of attachment working models: availability and accessibility effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 94-109.

Bargh, J. A. (1994). The four horsemen of automaticity: Awareness, Intention, Efficiency and Control in Wyer, R. S. & Srull, T. K. (1994). *Handbook of Social Cognition* (sec. edition), vol. I., Basic Processes, New Jersey, LEA Publications.

Bartlett, F. C. (1932). *Remembering*. London: Cambridge University Press.

Billig, M. (1976). *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Cambridge University Press and Maison des Sciences de L'Homme.

Blair, I. V., Ma, J. E. & Lenton, A. P. (2001). Imagining stereotypes away: The moderation of implicit stereotypes through mental imagery, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 81, no. 5, 828-841.

Bower, G. (1981). Mood and memory. *American Psychologist*, 36, 129-48.

Bower, G., Black, J. R. & Turner, T. (1979). Scripts in text comprehension and memory. *Cognitive Psychology*, 11, 177-220.

Boza, M. (2001). Diferențe între sexe în rezolvarea conflictelor, *Psihologia Socială - Buletinul laboratorului de Psihologia Câmpului Social*, nr.7, Iași, Polirom, pag. 119-134

Brewer, W. F. & Nakamura, G. V. (1984). The nature and functions of schemas, In Wyer R. & Srull T (ed.), *Handbook of social cognition*, vol. 1, London:Lawrence Erlbaum Assoc. Pub.

Carroll, J. S. & Payne, J. W. (1976). *Cognition and social behavior*, New Jersey, Lawrence Erlbaum Assoc. Publishers.

Crocker, J., Fiske, S. T. & Taylor, S. E. (1984). schematic basis of belief change. In J. R. Eiser (ed.), *Attitudinal judgement*. New York: Springer-Verlag

Crocker, J., Hannah, D. B., & Weber, R. (1983). Causal attributions and person memory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 55-66.

Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven, Yale Univ. Press.

Dijksterhuis, A., & Knippenberg, A.(1998). The relation between perception and behavior or how to win a game of trivial pursuit, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 74, no. 4, 865-877.

Dijksterhuis, A., Spears, R., Postmes, T., Stapel, D. A., Koomen, W., Knippenberg, A., & Scheepers, D. (1998). Seeing one thing and doing another: contrast effects in automatic behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, no. 4, 862-871.

Eiser J.R. (1994) *Social Psychology:Attitudes, Cognition and social Behavior*, Cambridge University Press.

Eiser, J. R. & Pancer, S. M. (1979). Attitudinal effects of the use of evaluatively biased language. *European Journal of Social Psychology*, 9, 39-47.

Eiser, J. R. & Ross, M.(1977). Partisan language, immediacy, and attitude change. *European Journal of Social Psychology*, 7, 477-98.

Fazio, R. H. (1985). How do attitudes guide behavior? In R. M. Sorrentino & E. T. Higgins (eds.), *The handbook of motivation and cognition: Foundations of social behavior*. New York: Guilford Press.

Fazio, R. M. (1990). Multiple Processes by which Attitude guide behavior: the MODE Model as an integrative framework in Zanna, M. P. (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 23, Academic Press Inc.

Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Fiske, S.T & Taylor, S.E (1984). *Social cognition*. Random House, New York.

Hastie, R & Kumar, P. A. (1979). Person memory: Personality traits as organising principles in memory for behaviors, *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 25-38.

Herr, P. M., Sherman, S. J. & Fazio, R. H. (1983). On the consequences of priming: Assimilation and contrast effects. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 323-40.

Higgins, E. T. & Bargh, J. A (1987). Social cognition and social perception, *Annual Review of Psychology*.

Kahneman, D. & Tversky, A (1973). On the psychology of prediction. *Psychological Review*, 80, 237-251.

Kelley, H. H. (1972). Causal schemata and the attributional process. In Jones E. E. & al (ed.), *Attribution: Perceiving the causes of behavior*, Morristown, N J. General Learning Press.

Klar, Y., Bar-Tal, D., & Kruglanski, A. (1988). Conflict as a cognitive schema: toward a social cognitive analysis of conflict termination, in Stoebe, W., Kruglanski, A., Bar-Tal, D., & Hewstone, M. (Ed.), *The social psychology of intergroup conflict*, NY, Springer-Verlag.

Kruglanski, A. W. & Ajzen, I. (1983). Bias and error in human judgment. *European Journal of Experimental Psychology*, 19, 448-468.

Kruglanski, A.W. (1980). Lay epistemologic-process and contents. *Psychological Review*, 87, 70-87.

Langer, E. J. (1978). Rethinking the role of thought in social interaction. In J. H. Harvey, W.J. Ickes & R. F. Kidd (eds.), *New directions in attribution research*. Vol. 2. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Mandler, J. M. (1984). *Stories, scripts and scenes: aspects of schema theory*, Hillsdale, NJ Lawrence Erlbaum, Assoc. Pub.

Markman, E. M. & Seibert, J. (1976). Classes and collections: Internal organisation and resulting holistic properties, *Cognitive Psychology*, 8, 578-595.

Markus, H. & Wurf, E. (1987). The dynamic of self-concept: a social psychological perspective. *Annual Review of Psychology*, 38, 299-337.

Markus, H. (1977). Self-schemata and processing information about the self, *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 63-78.

Markus, H., Crane, M., Bernstein, S., & Siladi, M. (1982). Self-schema and gender, *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 38-50.

Markus, H., Sentis, K., & Hamill, R. (1978). *On thinking you are fat: consequences for information processing*, Toronto

Martin, L. L. (1985). *Categorisation and differentiation: A set, re-set, comparison analysis of the effects of context on person perception*. New York: Springer-Verlag.

Martin, L. L. (1986). Set/re-set: Use and disuse of concepts in impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 493-504.

Minsky, M. (1975). A framework for representing knowledge. In Winston, P. H.(Ed.), *The psychology of computer vision*, New York, Mc.Graw Hill.

O'Sullivan, C. S. & Durso, F. T.(1984), Effect of schema-incongruent information on memory for stereotypical attributes, *Journal of Personality and Social Psychology*, 47(1),255-70.

Osgood, C. E. & Tannenbaum, P. H. (1955). The principle of congruity in the prediction of attitude change. *Psychological Review*, 62, 42-55.

Pierce, T. & Lydon, J. (1998).Priming relational schemas: effects of Contextually activated and Chronically accessible interpersonal expectations on response to a stressful event, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 75, no. 6, 1441-1448.

Rogers, T. B., Kuiper, N. A, & Kirker, W. S. (1977). Self reference and the encoding of personal information, *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 677-688.

Rudman, L. A., Ashmore, R. D. & Gary, M. L. (2001). "Unlearning" Automatic Biases: The malleability of implicit prejudice and stereotypes, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 81, no. 5, 856-868.

Rumelhart, D. E, & Ortony, A. (1977). The representation of knowledge in memory, In Anderson R. C. & al. (Ed.), *Schooling and the acquisition of knowledge*, Hillsdale, NJ Lawrence Erlbaum Assoc. Pub.

Schank, R. C. & Abelson, R. P. (1977). *Scripts, plans, goals, and understanding: An inquiry into human knowledge structures*. Hillsdale, NJ:Erlbaum

Schank, R. C. (1981). Language and memory, in Norman, D. A. (Ed.). *Perspectives on Cognitive Theory*, New Jersey, Lawrence Erlbaum.

Schlenker, B. R. (1982). Translating actions into attitudes: an Identity-Analytic Approach to the Explanation of social conduct, Berkowitz, L. (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 15, Academic Press Inc.

Sheeran, P. & Orbell, S.(2000). Self-schemas and the theory of planned behavior, *European Journal of Social Psychology*, 30, 533-550.

Stangor, L.& Lange, J. E. (1994). Mental representations of social groups in Zanna, M. P. (Ed.) *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 26, Academic Press Inc., 357-416.

Stern, L. D., Marrs, S. M., Millar, M G. & Cole, E. (1984). Processing time and the recall of inconsistent and consistent behaviors of individuals and groups, *Journal of Personality and Social Psychology*, 47, 253-262

Stotland, E & Canon, L. K (1972). *Social psychology: a cognitive approach*, Philadelphia, Saunders.

Taylor, E. S., & Crocker, J. (1981). Schematic bases of social information processing, In Higgins T, Herman, P., & Zanna, M (Ed.), *The Ontario Symposium*, vol. 1, Lawrence Erlbaum Assoc. Pub.

Taylor, S. E., Croker, J., & D'Agostino, J. (1978). Schematic bases of social problem solving, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 4, 447-451.

Tesser, A & Cowan, C. L. (1975). Some effects of thought and number of cognitions o attitude change. *Social Behavior and Personality*, 3, 165-173.

Tesser, A & Leone, C. (1977). Cognitive schemas and thought as determinants of attitude change, *Journal of Experimental Psychology*, 13, 340-356.

Tesser, A.(1978). Self generated attitude change, in L. Berkowitz (Eds.). *Advances in Experimental Social Psychology*, vol. 11, Academic Press Inc.

Tzelgov, J. (1997). Automatic but conscious: That is how we act most of the time, in Wyer, R. S. Jr. (Ed.). *Advances in Social Cognition*, Vol. 10, New Jersey, Lawrence Erlbaum Assoc. Publishers, 217-230.

Weber, R. & Crocker, J.(1983), Cognitive processes in the revision of stereotypic beliefs, *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(5),961-977.

Wyer, R. S. & Srull, T. K. (1994). *Handbook of Social Cognition* (sec. edition), vol. I., Basic Processes, New Jersey, LEA Publications.

Wyer, R. S. Jr. (Ed.) (1997). *Advances in Social Cognition*, Vol. 10, New Jersey, Lawrence Erlbaum Assoc. Publishers.