

Distorsiuni în percepția comportamentului în conflict

Roxana BUTNĂREANU¹, Ana STOICA-CONSTANTIN²

Problema

Comportamentele interpersonale ar trebui, într-un scenariu ideal, să fie percepute cu semnificația voită de emițător. În realitate, mesajul poate ajunge la partener cu reversul medaliei, iar cel mai expus percepțiilor eronate este comportamentul cooperant, nu cel conflictogen, pe care doar în mod excepțional îl preluăm ca pe o atitudine constructivă. Uneori considerăm că cel care optează pentru un comportament de cooperare este fie necinstit, fie constrâns de alții să joace cartea cooperării, fie în căutare de aprobare socială.

Este posibil ca răspunzătoare de aceste tribulații să fie trăsături ale personalității celui ce percepe, sau modul în care este abordat individul, sau particularități ale situației în care se găsesc cei doi actori sociali, ori natura raporturilor dintre ei, ori statutul social, ori lipsa abilităților sociale și de comunicare ale cel puțin unuia din parteneri, atitudinile și climatul psihosocial (competiția este cea care primează și este percepută ca firească), în fine, pot fi o serie de alți factori de influență – în genul așteptărilor sau sugestiilor primite de la ceilalți.

Or, percepția relației și a comportamentului celuilalt este foarte importantă în managementul conflictului, ea producând sau fiind rezultatul unui conflict. Pornind de la relația dintre starea obiectivă a lucrurilor și percepția acestor stări de către părțile aflate în conflict, M. Deutsch (1995, p 232-233) identifică și ceea ce el numește conflictul veridic și *falsul conflict*. Dacă conflictul veridic este “obiectiv”, în sensul că rezultă dintr-o percepție cu acuratețe a mediului, în schimb falsul conflict rezultă dintr-o neînțelegere, dintr-o percepție deformată a datelor. Este conflictul ce are loc fără să existe o bază obiectivă pentru a-l

¹ Cabinet psihologic Catharsis, Brăila.

² Universitatea “Al. I.Cuza”, Iași.

declanșa. Conflictul apare, deci, nu doar ca urmare a incompatibilităților obiective de la nivelul trebuințelor sau valorilor, sau cînd conflictul este manifestat în acțiune; el există și cînd doar una din părți îi percepe existența. Cînd una din părți percepe o incompatibilitate la nivelul intereselor, se manifestă în concordanță cu această percepție și antrenează atunci și partenerul într-un conflict, fie că acesta îi împărtășește sau nu percepția. Teorii din psihologia socială și teoria jocurilor dezvoltă aceste idei.

Conflictul mai implică o reacție emoțională la o situație sau interacțiune ce semnalizează o neînțelegere. Emoțiile trăite pot fi teamă, supărare, amărăciune, furie, disperare sau, cum teoretizează De Vliert (1997), un amalgam al acestora. Cel mai adesea persoanele se află în conflict pentru că asta simt, iar în conflicte nu este strict nevoie ca ambele persoane să se simtă în conflict. Frecvent, conflictul există pentru că o persoană se simte în conflict cu alta, chiar dacă acele sentimente nu sunt împărtășite sau măcar știute de către cealaltă persoană; conflictul rămîne « real » pentru persoana ce trăiește aceste sentimente. Este aici o ilustrare a mai multor concepte din psihologia socială: autoîmplinirea profeției, efectul Pygmalion, autojustificarea comunicării.

Așadar, încrederea acordată partenerului, pe de o parte și ponderea intențiilor de cooperare și competiție în cadrul diadei, pe de altă parte, ca și modul în care acestea variază pe parcursul conflictului devin factorii principali în determinarea acestui proces și duc fie la rezultate constructive, fie la rezultate distructive pentru părțile aflate în conflict.

Factorii de influență a comportamentului prezintă un interes special în contextul cercetării noastre. În fața situațiilor conflictuale, reacțiile oamenilor sunt extrem de variate. Acești factori de influență își pun amprenta asupra modului în care fiecare consideră să se manifeste într-o dispută / conflict.

K. Lewin (1935) a constatat că abordarea conflictelor se face în termeni de două tendințe contradictorii: de confruntare și de evitare. Sunt abordate lucrurile și situațiile ce atrag și sunt evitate cele ce repugnă. Autorul vorbește de un comportament de evitare – evitare, cînd alegerea presupune două variante indezirabile, avînd o perioadă de ezitare înainte de a lua decizia. Cînd oamenii sunt atrași și respinși în același timp de același scop, atunci comportamentul este de abordare – evitare, tipic unei situații extrem de dificile. Conflictul între două variante dezirabile se numește abordare – abordare (selectînd una din ele riscăm să o pierdem pe cealaltă (Smith, 1993). Abordarea conflictelor a fost intens investigată și teoretizată.

Cooperare și competiție. “Legea brută a lui Deutsch asupra relațiilor sociale” afirmă că “procesele și efectele caracteristice generate de un tip de relație socială sunt și acelea care tind să genereze acest tip de relații” (Deutsch,

1998). Aplicînd această lege la problemele cooperării și competiției între indivizi și /sau grupuri, ea poate fi explicată astfel: cooperarea induce și este indusă de o asemănare vizibilă în convingeri și atitudini, o dispoziție de a oferi ajutor, deschidere în comunicare, atitudine prietenoasă și de încredere, sensibilitate la interese comune și neaccentuarea intereselor opuse, o orientare către întărirea puterii reciproce.

Competiția provoacă și este provocată de recurgerea la coerciție, amenințare sau înșelăciune, încercări de a spori diferențele de putere dintre sine și celălalt; comunicare slabă, de calitate meschină, minimizarea asemănărilor în ceea ce privește valorile și sensibilitate mărită la interesele opuse; atitudini de suspiciune și ostilitate, importanța rigidității și mărirea mizelor conflictelor. Un proces constructiv de soluționare a conflictelor este similar unui proces eficient, de cooperare (unde conflictul e perceput ca o problemă ce trebuie rezolvată), în timp ce un proces distructiv este similar unui proces de interacțiune competitivă (în care una din părți câștigă, iar cealaltă pierde).

Psihologii sociali au înțeles că există situații de pură cooperare în care interesul grupului și cel al individului coincid, după cum există situații de competiție pură, în care ceea ce câștigă un participant pierde celălalt. Au înțeles, de asemenea, că foarte frecvente sunt așa numitele situații cu motive mixte, în care individul poate alege între comportamente determinate de motive diverse – interesul personal, interesul altuia sau al grupului ca întreg.

În ceea ce privește **perceperea comportamentului celuilalt**, procesul are loc prin prisma stabilirii cauzelor, astfel încît, pornind de la acțiunile observate ale unui actor social, de cele mai multe ori se face deducerea intențiilor și ulterior se stabilesc reacțiile adecvate comportamentului perceput.

Procesul de percepție este gîndit ca un șir de tratamente, plecînd de la o informație senzorială periferică și sfîrșind prin formarea unei percepții. Rezultatul acestui proces de percepție apare dintr-o sinteză între informația senzorială și unele “așteptări” momentane sau durabile. În general, rezultatul acestei sinteze este o percepție intersubiectivă: astfel, toți martorii unui eveniment vor recunoaște că au aceeași experiență perceptuală a evenimentului. Dar procesul de percepție este și un cîmp de manifestare a diferențelor dintre indivizi; în acest caz, plecînd de la același mediu, experiența perceptuală a doi indivizi poate fi diferită: intersubiectivitatea dispare. Acest fenomen este cel sugerat de sintagma clasică “percepție selectivă”.

Selectivitatea percepției – “proces prin care indivizii selectează anumite elemente din mediu pentru a-și focaliza asupra lor atenția” – permite orientarea asupra unui număr redus de stimuli în locul sutelor de stimuli ce ne înconjoară

constant și care ar împiedica procesarea informațiilor relevante, necesare adecvării comportamentului la situație.

Un aspect ce se cere clarificat este acela al semnificației termenului de “percepție”, când este întâlnit în expresii ca “perceperea calităților” sau “X este perceput ca vesel, onest”. Folosirea cuvântului “percepție” aici nu arată neapărat că ar fi vorba de demersuri cognitive realizate plecând de la percepția vizuală sau auditivă; în această situație se poate apela la termenul de “judecată”. Când acești subiecți emit judecăți, estimează, pe baza unei fotografii, de exemplu, că o persoană este vicleană. Se presupune că ei vor utiliza indici vizuali de o anumită factură pentru a deduce o proprietate abstractă, viclenia. Indicii vizuali sunt produsul procesului de percepție, indicele perceptual “viclenie” este produsul altor procese, numite de unii autori reflecție, judecată, luarea deciziei; acestea sunt procesele de percepție de gradul al doilea ce utilizează ca date rezultatele percepției senzoriale. Studiul nostru se sprijină pe acest sens al termenului de “proces perceptiv” și ia în considerare aspecte legate de selectivitatea percepției, rolul atitudinilor în percepție și factori posibili ai distorsiunilor apărute în percepție.

Erorile perceptive, cele cognitive, gândirea stereotipă sunt frecvent întâlnite la ambele părți implicate într-un conflict, în momentul desfășurării acestuia. Aceste erori în percepție și gândire interferează cu comunicarea, îngreunează empatia și împiedică soluționarea problemei. Psihologii pot oferi o listă a celor mai frecvent întâlnite forme de distorsiune a percepției și de erori cognitive (în procesul unui conflict intens). Acestea includ gândirea extremistă (alb – negru), demonizarea celuilalt, îngustarea gamei de opțiuni percepute pentru una din părți, “eroarea fundamentală de atribuire”.

Examinarea efectului diferențelor individuale asupra percepției este importantă mai ales pentru lucrarea de față (relativ la studiul influenței interpersonale), pentru că tratează diferitele variabile din procesul de decodare a mesajului, mai precis, condițiile în care mesajul emis poate să difere de mesajul perceput.

În unele cazuri, *predispozițiile atitudinale* sau *motivaționale* pot influența percepția. Testul proiectiv Rorschach presupune că baza experienței perceptuale a subiectului reflectă influența motivațiilor sale: subiecții văd lucruri diferite, indicând că preocupările lor conștiente sau inconștiente sunt factori ce contribuie la organizarea perceptuală.

Formele de manifestare a **influenței sociale** (vezi *compliance*, *controlul gândurilor*, *conformismul*, *inovarea*, *normalizarea*, *obediința* / *compliance* comportamentală, după Chelcea, 1994, p 139) sunt posibile datorită prezenței

unei situații stimul – tentativă de influențare – ce poate fi analizată independent de subiectul căruia i se adresează.

Influența socială se bazează pe un proces de comunicare ce urmărește ca rezultat acceptarea cu convingere a propoziției comunicate, uneori chiar în absența unei baze logice adecvate de acceptare. Fundamentul acestui proces de comunicare este constituit din mecanisme de activare și menținere a unor idei care, în condiții specifice, devin dominante și tind să prevaleze în raport cu celelalte idei concurente.

Situația stimul, numită și “idee directoare”, este, de fapt, **sugestia**, definită în sens larg de B. Bernheim ca “actul prin care o idee este activată în creier și acceptată de acesta” (apud Dafinoiu, 2002, p. 27). Gheorghiu și Ciofu (1982, p. 105) propun o definiție mai complexă a acestui concept, considerând sugestia ca o situație provocativă care, bazată pe un proces de subtilitate poate induce răspunsuri (conștiente) necontrolate. În situația dată, totuși, subiectul trebuie, teoretic (potențial) să dispună și de alternativa de a fi capabil să reacționeze și altfel. Variabilele moderatoare ale proceselor sugestive includ expectanțele, atenția concentrată sau selectivă, stimulare cu sens predominant, prejudecăți, caracteristici incitative. Unul din conceptele cu valențe integrative ce trebuie menționat aici este conceptul “auto-împlinirii profeției”. “Se poate ușor imagina că mecanismul auto-împlinirii profeției există în toate procesele sugestibilității ce au la bază implicit și explicit procesele expectanței” (Gheorghiu, 1982, p. 34).

Alături de tehnicile consacrate pentru inducerea complianței (de tipul “piciorul în ușă”, “ușa în față”, lowball) și manifestarea influenței grupurilor asupra individului (conformism, normalizare, obediență) nu trebuie ignorată importanța sugestiilor, care exercită un rol deosebit în orientarea comportamentului individual. La acest nivel se au în vedere factori ce favorizează sugestibilitatea (individuali și contextuali) și variabile diverse de comunicare ce merită considerate într-o analiză asupra influenței.

* * *

Cercetările arată că procesul de cooperare tinde să mărească sensibilitatea la asemănări și interese comune și să minimizeze importanța deosebirilor, stimulează convergența și conformitatea crezurilor și valorilor. “Legea brută” a lui Deutsch susține că procesul de cooperare induce și este indus de o asemănare vizibilă în convingeri și atitudini, o dispoziție de a oferi ajutor, deschidere în comunicare, atitudine prietenească și de încredere, sensibilitate la interese comune și neaccentuarea intereselor opuse, o orientare către întărirea intereselor reciproce. Competiția, în viziunea aceluiași autor, provoacă și este provocată de recurgerea la tactici de coerciție, amenințare sau înșelăciune, încercări de a spori

diferențele de putere dintre sine și celălalt, atitudini de suspiciune și ostilitate, importanța, rigiditatea și mărimea mizelor conflictelor; comunicarea este slabă, de calitate meschină, sunt minimalizate asemănările în ceea ce privește valorile și sensibilitatea la interesele opuse este mărită.

Teoriile despre importanța așteptărilor subliniază influența acestora asupra finalității unui conflict și rolul credințelor în acest proces. Însăși ideea intuitivă, fie ea și înțeleasă greșit, poate fi un fenomen real și poate justifica un mod comportamental; oamenii pot, în mod vag, să creadă că percep situația ca fiind inerent explozivă și să răspundă în mod exploziv.

Există, însă, și situații conflictuale care nu favorizează atingerea intereselor părților în măsura scontată, în ciuda abordărilor cooperante ale unuia din parteneri pentru că tocmai această abordare trezește suspiciuni.

Design-ul și desfășurarea cercetării

Studiul de față și-a propus *studierea distorsiunilor apărute în percepția asupra comportamentului celuilalt în situații conflictuale*, considerând câteva din variabilele ce pot determina perceperea comportamentelor cooperante ca deviate: sugestia primită din exterior, natura situației în care se află persoana evaluată și statutul celui ce percepe. Într-o situație conflictuală în care unul din parteneri are o intervenție cooperantă, celălalt partener poate percepe intervenția ca fiind manipulativă, iar pe autor ca fiind nesincer, de rea credință. Mai mult, diferențele în ceea ce privește natura comunicării și perceperea rezistenței la influență sau a puterii de exercitare a acesteia, în relația conflictuală, sunt potențate de sugestiile externe și statutul social al subiecților.

Studiul a pornit de la premisa de mare generalitate că *perceperea comportamentului pe care partea oponentă îl manifestă în situația conflictuală este influențată de o serie de factori externi subiecțului evaluator*. Persoana care efectuează percepția acordă intențiilor și faptelor partenerului alte semnificații, comparativ cu semnificațiile acordate de de acela, iar acest fapt se petrece sub acțiunea unor factori identificabili și manevrabili.

Analitic, am anticipat că perceperea comportamentului celuilalt (la indicatorii deschidere la comunicare și perceperea dominanței) în situația conflictuală va fi afectată de a) *tipul de sugestie (competiție /cooperare)*; b) *natura situației (competitivă vs. cooperantă)* și c) *natura statutului ocupațional al individului evaluator (în cazul nostru studenți vs. angajați)*.

Designul experimental presupune un plan de tipul 2 x 2 x 2, cu opt grupe experimentale, ca în Tabelul 1.

		V.I. 1 – Natura situației			
		Cooperare		Competiție	
		V.I. 2 – Tipul sugestiei		V.I. 2 – Tipul sugestiei	
		1 = cooperare	2 = competiție	1 = cooperare	2 = competiție
VI.3 – Statut socio- profes.	Angajați	Gr. 1	Gr. 2	Gr. 3	Gr. 4
	Studenti	Gr. 5	Gr. 6	Gr. 7	Gr. 8

Tabelul 1. *Planul experimental*

Operaționalizarea s-a realizat cu ajutorul unui instrument construit ad-hoc, „Chestionarul PCC” – de percepție a comportamentului în conflict.

Chestionarul de percepție a comportamentului în conflict (PCC) evaluează modul în care este perceput partenerul de conflict, pe două dimensiuni: deschiderea la comunicare și perceperea dominanței. Întrebările sunt construite de așa manieră, încât să se poată plia pe ambele situații, evitându-se, astfel, diferențele ce s-ar fi putut ivi în răspunsurile subiecților. Consemnul indică anticipativ existența unei situații conflictuale și introduce elementul de manipulare experimentală, sugerând că este vorba de o situație cooperantă (pentru o parte din subiecți), sau de o situație de competiție (pentru cealaltă parte a subiecților). Răspunsul la cele se face pe o scală în 6 trepte, de tip Lickert.

Factori	Itemi	Min	Max	Media
Perceperea deschiderii la comunicare	1,4,6,8,10,13,14,15,16,17,18	12	72	30
Perceperea dominanței	2,3,5,7,9,11,12,19	6	36	15

Tabelul 2. *Factorii chestionarului*

Caracteristicile asociate cu aspectele menționate (comunicare și manifestarea influenței) au fost extrase din lucrările despre cooperare și conflict, îndeosebi ale lui M. Deutsch. Pornind de la concluziile rezultate în urma elaborării legii brute a lui Deutsch, proceselor de cooperare și competiție le-au fost asociate trăsături de personalitate ce induc și pot fi induse în cadrul acestor procese.

Cooperării îi sunt asociate caracteristici individuale ca deschidere în comunicare, atitudine prietenească și de încredere, o orientare către întărirea puterii reciproce, sensibilitate la interesele comune și neaccentuarea intereselor opuse. Competiției îi sunt asociate comunicarea slabă și de calitate meschină, atitudini de suspiciune și ostilitate, încercări de a spori diferențele de putere dintre sine și celălalt, sensibilitate mărită la interesele opuse. Aceste caracteristici au fost grupate în două dimensiuni principale, fiecare cu câte doi poli de intensitate. Astfel, au fost creați factorii:

☆ *deschidere la comunicare* – ce grupează, la un pol, caracteristici ca sinceritate, transparență, onestitate, afișarea intențiilor, dorința de păstrare a bunelor relații, atenția pentru nevoile celuilalt, iar la celălalt pol intenții nedecarate, urmărirea strictă a interesului propriu, nesinceritate, lipsa de onestitate, indiferență pentru relațiile cu ceilalți;

☆ *perceperea dominanței* – care înglobează caracteristici ca fermitate, hotărâre, demersuri de a-și impune voința inclusiv prin manipulare, persoană puternică, fără a prețui prea mult impresia ce o creează celorlalți și, respectiv: nesiguranță, persoană slabă, cu o dorință puternică de a păstra aparențele și demersuri constante de cultivare a unei imagini personale pozitive.

Validarea s-a realizat prin proba expertilor. Instrumentul prezintă o foarte bună consistență internă, coeficientul α Cronbach fiind de 0,90 pentru întregul chestionar. Pe dimensiuni, el are 0,86 – pentru perceperea deschiderii la comunicare și 0,78 – pentru perceperea dominanței.

Lotul de subiecți este de N=202, din Brăila și Iași, de ambele sexe. Statutul socio-profesional este atât de student (anii I – IV, din 4 universități, incluzând 6 facultăți: chimie, medicină veterinară, zootehnie, automatizări-calculatoare, psihologie, electrotehnică), cât și de angajat (în unități particulare și de stat, având studii postliceale de 3-4 ani în domeniile similare celor în care se pregătesc studenții).

Ținând seama de ipoteze, în aplicarea chestionarului în contextul desfășurării cercetării a fost necesară adăugarea, la forma stabilită anterior, a două tipuri de sugestie. Invocînd o autoritate în domeniul rezolvării conflictelor, subiecților li s-a comunicat în consemn, înainte de lecturarea situației propuse spre analiză, că aceasta este fie de cooperare (pentru 120 de subiecți), fie de competiție (pentru alți 114 subiecți). În cele de mai jos sunt extrase consemnele celor două variante ale chestionarului.

CHESTIONAR P.C.C. Varianta A. În lucrarea sa, “Rezolvarea conflictelor: procese constructive și distructive” (1973), M. Deutsch prezintă următoarea situație de **competiție**. Vă rugăm să o citiți cu atenție și să apreciați, apoi, în ce

măsură sunteți de acord cu fiecare din afirmațiile ce-i urmează, notînd răspunsurile dvs. în căsuța corespunzătoare, pe scala din dreapta. Nu există răspunsuri „bune” sau „rele”; datele oținute vor fi prelucrate statistic, astfel asigurîndu-vi-se anonimatul.

Ana și Diana sunt studente și locuiesc împreună într-un apartament, în camere separate. Ana este foarte pasionată de chitară și nu pierde nici o ocazie de a exersa. Este o persoană foarte matinală, spre deosebire de Diana, care își petrece nopțile citind beletristică. Din această cauză, Diana simte adeseori nevoia să doarmă puțin la prînz. Ambele au ambiții foarte mari în ceea ce privește performanțele în domeniul ales și țin mult să fie apreciate de cei din jur.

Într-una dintre amieze s-a iscat un conflict. În timp ce Diana se pregătea pentru somnul de prînz, Ana tocmai își începea exercițiile la chitară. Văzîndu-și somnul amenințat, Diana intră furtunos în camera Anei, reproșîndu-i furioasă că îi perturbă relaxarea. Ca urmare, Ana își cere scuze și spune că are nevoie de cel puțin 8 ore de exercițiu pe zi pentru a atinge performanța dorită la concursul la care urma să participe. Cum Diana continuă dialogul cu aceeași tensiune în glas, pledând pentru nevoia sa de odihnă, Ana intervine spunînd că este dispusă să-și întrerupă exercițiile pentru o oră. Mai mult, pentru a o ajuta să adoarmă mai ușor, îi oferă Dianei un ceai cu efect relaxant și îi mai propune ca, pînă ce se face ceaiul, să o asculte cîntînd spre a face o apreciere critică asupra compozițiilor și melodiilor alese pentru concursul la care spera să câștige marele premiu, Ana avînd nevoie să obțină și voturile unui număr de admiratori pentru aceasta. Diana putea deveni astfel unul dintre susținătorii săi.

CHESTIONAR P.C.C. Varianta B. În lucrarea sa, “Rezolvarea conflictelor: procese constructive și distructive” (1973), M. Deutsch prezintă următoarea situație de **competiție**. Vă rugăm să o citiți cu atenție și să apreciați, apoi, în ce măsură sunteți de acord cu fiecare din afirmațiile ce-i urmează, notînd răspunsurile dvs. în căsuța corespunzătoare, pe scala din dreapta. Nu există răspunsuri „bune” sau „rele”; datele oținute vor fi prelucrate statistic, astfel asigurîndu-vi-se anonimatul.

Ana și Diana sunt studente și locuiesc împreună într-un apartament, în camere separate. Ana este foarte pasionată de chitară și nu pierde nici o ocazie de a exersa. Este o persoană foarte matinală, spre deosebire de Diana, care își petrece nopțile citind beletristică. Din această cauză, Diana simte adeseori nevoia să doarmă puțin la prînz. Ambele au ambiții foarte mari în ceea ce privește performanțele în domeniul ales și țin mult să fie apreciate de cei din jur.

Într-una dintre amieze s-a iscat un conflict. În timp ce Diana se pregătea pentru somnul de prânz, Ana tocmai își începea exercițiile la chitară. Văzându-și somnul amenințat, Diana intră furtunos în camera Anei, reproșându-i furioasă că îi perturbă relaxarea. Ca urmare, Ana își cere scuze și spune că are nevoie de cel puțin 8 ore de exercițiu pe zi pentru a atinge performanța dorită la concursul la care urma să participe. Cum Diana continuă dialogul cu aceeași tensiune în glas, pledând pentru nevoia sa de odihnă, Ana intervine spunând că, întrucât reușita sa depinde de activitatea din acele ore, ea nu este dispusă să-și întrerupă exercițiile. Mai mult, îi propune să caute o alternativă somnului din acea amiază sau să se adapteze condițiilor existente.

S-a procedat diferențiat cu cele 8 grupe experimentale:

Gr. 1 – angajați, supuși sugestiei de cooperare și cărora li s-a prezentat situația de cooperare;

Gr. 2 – angajați, supuși sugestiei de competiție și cărora li s-a prezentat situația de cooperare;

Gr. 3 – angajați, supuși sugestiei de cooperare și cărora li s-a prezentat situația de competiție;

Gr. 4 – angajați, supuși sugestiei de competiție și cărora li s-a prezentat situația de competiție;

Gr. 5 – studenți, supuși sugestiei de cooperare și cărora li s-a prezentat situația de cooperare;

Gr. 6 – studenți, supuși sugestiei de competiție și cărora li s-a prezentat situația de cooperare;

Gr. 7 – studenți, supuși sugestiei de cooperare și cărora li s-a prezentat situația de competiție;

Gr. 8 – studenți, supuși sugestiei de competiție și cărora li s-a prezentat situația de competiție.

Rezultate și comentarii

Ipoieza 1 este infirmată de datele experimentale, care sugerează că subiecții nu reacționează la sugestia venită din exterior în aprecierea comportamentului unei persoane, bazându-se în schimb pe aprecierile proprii.

1. Pentru a stabili influența sugestiei asupra variației scorurilor la factorii deschidere la comunicare și, respectiv, perceperea dominanței, s-a aplicat testul T pentru eșantioane independente (vezi Tabelul 3).

Factori	Media sugestie de cooperare	Media sugestie de competiție	t	df	Sig.(2-tailed)
Perceperea deschiderii la comunicare	68,25	70,48	-,988	160,08	0,309
Perceperea dominanței	38,86	42,15	-,439	171,77	0,152

Tabel 3. *Testul T pentru eșantioane independente. Variația factorilor în funcție de sugestia care li se face respondentilor*

Nu s-au găsit diferențe semnificative în ceea ce privește perceperea deschiderii la comunicare în funcție de tipul sugestiei făcute ($p > 0,05$, $t(160,08) = 0,988$), nici în ceea ce privește perceperea dominanței în funcție de tipul sugestiei ($p > 0,05$, $t(171,77) = 1,439$). Subiecții nu reacționează, așadar, în aprecierea niciunui factor, la sugestia venită din exterior. Explicația ar putea consta în faptul că sugestia vine din partea unei persoane a cărei autoritate în domeniu (nivel de pregătire, experiență) este prea puțin cunoscută de subiecți. Pentru a înlătura această variabilă se poate elabora un alt studiu, în care aprecierea comportamentului într-o situație specifică de conflict să fie influențată, pentru un grup de subiecți, de o persoană cu autoritate în domeniul conflictelor, iar pentru un altul de o persoană cu autoritate relevantă pentru activitățile zilnice ale subiecților.

Mai mult, ținând cont de modul în care s-a făcut evaluarea comportamentului (individual, anonim), ne putem gândi la aceea că influența socială asupra judecății individuale se reduce atunci când individul este conștient că alții nu-i pot identifica judecata sau atunci când el nu percepe nici o presiune din partea altora de a se conforma.

2. Studiul relației între cei doi factori (*deschiderea la comunicare și perceperea dominanței*), în funcție de tipul sugestiei, a relevat existența unei corelații semnificative, direct proporționale (Tabelul 4).

Sugestia făcută		Perceperea dominanței	Pragul de semnificație
Cooperare	Perceperea deschiderii la comunicare	$r = 0.814$	$p < 0,01$
Competiție	Perceperea deschiderii la comunicare	$r = 0.867$	$p < 0,01$

Tabelul 4. *Corelații între deschiderea la comunicare și perceperea dominanței în funcție de tipul sugestiei*

În cazul sugestiei de cooperare, corelația dintre factorul "perceperea deschiderii la comunicare" și factorul "perceperea dominanței" este $r = 0,814$, la pragul de semnificație $p < 0,01$; în cazul sugestiei de competiție, corelația dintre factorul "perceperea deschiderii la comunicare" și factorul "perceperea dominanței" este $r = 0,867$, la pragul de semnificație $p < 0,01$.

Valoarea pragului de semnificație arată că, atât pentru sugestia de cooperare cât și pentru cea de competiție, există o legătură între variabilele studiate, în timp ce semnul corelației arată că această legătură este direct proporțională, ceea ce înseamnă că cei doi factori variază în același sens. Mai precis, există tendința ca scorurile ridicate la factorul "perceperea deschiderii la comunicare" să le corespundă scoruri ridicate la factorul "perceperea dominanței", așa cum există tendința ca scorurile scăzute la factorul "perceperea deschiderii la comunicare" să le corespundă scoruri scăzute la factorul "perceperea dominanței". Mărimea absolută a coeficientului de corelație semnifică existența unei legături puternice între factori, ea depășind valoarea de 0,50.

Puterea corelației dintre cei doi factori sugerează existența unei structuri de personalitate ce se evidențiază în situațiile prezentate, indiferent de tipul sugestiei făcute/ primite.

3. Pentru a stabili tendința generală de răspuns a subiecților în ceea ce privește cei doi factori de apreciere a comportamentului persoanei în conflict în funcție de tipul sugestiei, se apelează la One Sample T Test :

Tipul sugestiei	Media observată	Media teoretică	t	df	Sig (2-tailed)
Cooperare	68,25	30	30,16	113	< 0,01
Competiție	70,48	30	21,76	87	< 0,01

Tabelul 5. *One Sample T test. Factorul "perceperea deschiderii la comunicare"*

Tipul sugestiei	Media observată	Media teoretică	t	df	Sig (2-tailed)
Cooperare	38,86	15	17,31	113	< 0,01
Competiție	42,15	15	14,90	87	< 0,01

Tabelul 6. *One Sample T test. Factorul "perceperea dominanței"*

Pragul de semnificație sugerează diferențe semnificative între media observată a răspunsurilor subiecților și media teoretică, în cazul ambilor factori. Diferența menționată arată că scorurile subiecților pentru cele două dimensiuni sunt semnificativ ridicate față de medie (media observată este mai mare decât media teoretică). Indiferent de tipul sugestiei, persoana în conflict este percepută ca fiind comunicativă, deschisă, onestă și în același timp neinfluențabilă, fermă, ceea ce poate fi interpretat ca un portret clar al acesteia, ce se impune subiecților, dominând influența sugestiei.

Putem afirma că, în condițiile cercetării de față, trăsături ca sinceritatea, dorința de păstrare a relațiilor, atenția pentru nevoile celuilalt și afișarea intențiilor sunt asociate cu trăsături ca rezistența la influența externă și lipsa de preocupare pentru imaginea personală în exterior, ceea ce permite concluzia că toate aceste caracteristici fac parte dintr-o singură structură de personalitate specifică și necesară în abordarea unui conflict. Asocierea dintre aceste particularități poate fi considerată ca un profil psihologic al persoanei care abordează situația conflictuală într-o manieră ce rezistă perturbării factorilor de influență externă și facilitează, în același timp, soluționarea sa.

Ipoteza 2 se confirmă parțial, în sensul că variabila *situație* influențează modul de percepere a deschiderii la comunicare și, de asemenea, în sensul că *nu situația* în mod special este cea care determină un anumit tip de percepție asupra fermității și ușurinței cu care poate fi dominată o persoană.

1. Pentru a stabili influența situației asupra variației scorurilor la factorii deschidere la comunicare și respectiv perceperea dominanței s-a calculat testul T pentru esantioane independente (Tabelul 7).

Factori	Media situație de cooperare	Media situație de competiție	t	df	Sig.(2-tailed)
Perceperea deschiderii la comunicare	71,50	66,34	2,39	200	.017
Perceperea dominanței	41,87	38,29	1,64	199,9	.101

Tabelul 7. Testul T pentru eșantioane independente. Variația factorilor în funcție de natura situației la care subiecții sunt supuși.

Pentru factorul deschidere la comunicare $p < 0.05$ și $t(200) = 2,39$ semnifică existența unor diferențe semnificative, în ceea ce privește perceperea deschiderii la comunicare în funcție de natura situației. Aceasta înseamnă că variabila situație influențează modul de percepere a deschiderii la comunicare, în sensul că în situația de cooperare persoana este percepută ca fiind mai sinceră și mai interesată de soluționarea echitabilă a conflictului, decât în situația de competiție. Acest lucru demonstrează că este validă ipoteza conform căreia persoana care are o atitudine cooperantă este percepută în mod pozitiv, ca onestă, deschisă și bine intenționată. Mai mult, influența situației, a naturii acesteia, asupra modului de percepere a disponibilității spre dialog, garantează efectul pozitiv al unei astfel de abordări pentru soluționarea conflictelor, fără să trezească suspiciuni.

Pentru factorul perceperea dominanței $p > 0,05$, $t(199,9) = 1,64$, ceea ce arată că nu există diferențe semnificative în ceea ce privește perceperea dominanței în funcție de natura situației, deci variabila situație nu influențează modul de percepere a dominanței. Prin urmare, în cadrul conflictului, nu situația în mod special este cea care determină un anumit tip de percepție asupra fermității și ușurinței cu care poate fi dominată o persoană. Aceasta ce ne determină să concluzionăm că există alți factori relevanți pentru a influența percepția acestui aspect, factori ce țin strict de subiect și de modul său de abordare. Considerând cele două texte ale situațiilor prezentate subiecților, observăm că, în ciuda soluționării diferite a neînțelegerii, personajul principal, asupra căruia se face evaluarea, are un mod de abordare asertiv. Aceasta face ca asertivitatea să fie considerată ca factor comun, ce egalizează situațiile.

2. Pentru a studia raportul dintre cei doi factori în funcție de natura situației, s-a apelat la corelații statistice.

Natura situației		Perceperea dominanței	Pragul de semnificație
Cooperare	Perceperea deschiderii la comunicare	$r = 0.868$	$p < 0,01$
Competiție	Perceperea deschiderii la comunicare	$r = 0.795$	$p < 0,01$

Tabloul 8. Corelații între perceperea deschiderii la comunicare și perceperea dominanței, în funcție de natura situației

În cazul situației de cooperare, corelația dintre factorul "perceperea deschiderii la comunicare" și factorul "perceperea dominanței" este $r = 0,868$, la pragul de semnificație $p < 0,01$; în cazul situației de competiție, corelația dintre factorul "perceperea deschiderii la comunicare" și factorul "perceperea dominanței" este $r = 0,795$, la pragul de semnificație $p < 0,01$. Constatăm o legătură semnificativă, direct proporțională între variabilele studiate: există tendința ca scorurile ridicate la factorul "perceperea deschiderii la comunicare" să le corespundă scoruri ridicate la factorul "perceperea dominanței". Mărimea absolută a coeficientului de corelație semnifică existența unei legături puternice între factori, ea depășind valoarea de 0,50.

Puterea corelației dintre cei doi factori sugerează, și în acest caz, că există o structură de personalitate ce se evidențiază în situațiile prezentate; că deschiderea spre comunicare, chiar dacă variază în același sens cu puterea de a rezista influenței, este dependentă de natura acestor situații. Ținând seama de rezultatele obținute anterior – relativ la sugestie – putem spune că subiecții identifică o structură comună puternică pe care o putem asocia, în acest caz, cu factorul asertivitate, care egalizează cele două situații.

Am recurs la One Sample T Test pentru a stabili mai clar tendința generală de răspuns a subiecților în ceea ce privește cei doi factori de apreciere a comportamentului persoanei în conflict în funcție de natura situației (Tabelele 9 și 10).

Tipul situației	Media observată	Media teoretică	t	df	Sig (2-tailed)
Cooperare	71,50	30	27,88	112	< 0,01
Competiție	66,34	30	23,92	88	< 0,01

Tabelul 9. *One Sample T Test. Factorul "perceperea deschiderii la comunicare"*

Tipul situației	Media observată	Media teoretică	t	df	Sig (2-tailed)
Cooperare	41,87	15	16,48	112	< 0,01
Competiție	38,29	15	16,22	88	< 0,01

Tabelul 10. *One Sample T Test. Factorul "perceperea dominanței"*

Pragul de semnificație arată că există diferențe semnificative între media observată a răspunsurilor subiecților și media teoretică, în cazul ambilor factori. Diferența menționată arată că scorurile subiecților pentru cele două dimensiuni sunt semnificativ ridicate față de medie (media observată este mai mare decât media teoretică).

Aceste date statistice evidențiază faptul că persoana în conflict este percepută ca fiind comunicativă, deschisă, onestă și în același timp, puternică, fără să fie influențată de atitudinea "adversarului", ceea ce poate fi interpretat ca un portret clar ce se impune subiecților prin modul de abordare și plasându-se, în cazul percepției dominanței, a puterii de influență, dincolo contextul în care are loc percepția. Putem afirma că, în condițiile cercetării de față, trăsături ca sinceritatea, dorința de păstrare a relațiilor, atenția pentru nevoile celuilalt și afișarea intențiilor sunt asociate cu trăsături ca fermitatea și lipsa de preocupare pentru imaginea personală în exterior, ceea ce permite concluzia că toate aceste caracteristici fac parte dintr-o singură structură de personalitate specifică și

necesară în abordarea unui conflict. În cadrul acestei structuri, aspectele ce țin de deschiderea la comunicare sunt influențate de natura situației, modulându-se în raport cu ea.

C. A treia ipoteză a cercetării este integral susținută de datele noastre experimentale: modul de percepere a comportamentului în situație de conflict variază în funcție de natura statutului ocupational, în cazul de față student sau angajat.

1. Influența statutului asupra variației scorurilor la factorii “perceperea deschiderii la comunicare” și respectiv “perceperea dominanței” a fost evaluată prin aplicarea testului T pentru eșantioane independente (Tabelul 11).

Factori	Media angajați	Media studenți	t	df	Sig (2-tailed)
Perceperea deschiderii la comunicare	59,37	78,88	-1,71	180,05	<0,01
Perceperea dominanței	26,94	53,38	-1,75	146,71	<0,01

Tabelul 11. *Testul T pentru eșantioane independente. Variația factorilor în funcție de natura statutului*

Au fost identificate unele diferențe semnificative între angajați și studenți în ceea ce privește perceperea comportamentului în situație de conflict, ceea ce demonstrează manifestarea unei influențe din partea statutului asupra percepției deschiderii la comunicare și a dominanței; testul t pentru eșantioane independente $t(180,05)=11,71$ pentru $p<0,01$ în cazul factorului “perceperea deschiderii la comunicare” și $t(146,71)=21,75$ pentru $p<0,01$ în cazul factorului “perceperea dominanței” argumentează statistic această ipoteză.

Mai mult, privind semnul notei t sau valoarea mediilor celor două grupe, observăm că studenții obțin scoruri mai ridicate la ambii factori, ceea ce echivalează cu faptul că studenții percep persoana în conflict ca fiind mai deschisă la comunicare și onestă, mai puțin influențabilă și fermă decât o fac angajații. Experiența de viață și modul de raportare la situațiile conflictuale se schimbă semnificativ în funcție de statutul socio-profesional. Responsabilitățile ce intervin odată cu schimbarea statutului și natura relațiilor sociale (care se rafinează mai mult odată cu angajarea, atît pe orizontală, dar mai ales pe

verticală) aduc și o modificare a modului în care este percepută o abordare a situației conflictuale.

Statutul de student (și vârsta, probabil) permite perceperea unei atitudini flexibile și sincere, dar, în același timp, îngăduie și aprecieri extreme ale persoanelor, păstrându-se unele tendințe de supraevaluare a celorlalți. Angajații au aprecieri mai moderate la adresa comportamentului celorlalți, păstrând poate și o oarecare rezervă în evaluarea unei atitudini deschise, cooperante.

O altă explicație ar putea fi posibilitatea ca studenții să se identifice, într-o anumită măsură, cu unul din personajele situațiilor prezentate și să răspundă prin aprecieri cu privire la propria persoană. Astfel, cei ce se doresc sinceri și atenți la nevoile celuilalt vor aprecia în același mod persoana în care se proiectează. Aceasta din urmă va fi, cel mai frecvent, aceea care se remarcă în timpul conflictului și cea asupra căreia li se cere o evaluare.

D. Efecte combinate. Pentru a studia influența combinată a variabilelor independente (tipul sugestiei, natura situației și statutul) asupra variabilei dependente (perceperea comportamentului în conflict) am făcut apel la analiza de varianță factorială (Anova Simple Factorial).

1. *Efectul combinat între natura situației și tipul de sugestie asupra deschiderii la comunicare* a persoanei în conflict (perceperea comportamentului în conflict) este confirmat statistic. Se mai poate constata și existența unui efect principal al variabilei "natura situației", efect ce a fost discutat anterior. Aceasta arată că subiecții își modulează aprecierile în funcție de particularitățile situației dar și de sugestie, în același timp, chiar dacă aceasta din urmă nu constituie un element determinant în aprecierile lor.

De asemenea, rezultatele statistice confirmă prezența unui efect combinat al variabilelor "natura situației" și "tipul sugestiei" asupra perceperea dominanței persoanei în conflict, ceea ce înseamnă că percepția comportamentului în conflict este influențată de cele două variabile simultan, deși efectele principale, discutate și anterior, nu se manifestă.

În concluzie, modul în care are loc perceperea unui comportament în conflict depinde atât de natura situației cât și de tipul sugestiei, în același timp, influența separată a celor două variabile fiind semnificativă doar în parte (după cum s-a constatat anterior pentru perceperea deschiderii la comunicare sub influența situației)

Pentru a vedea care din cele două tipuri de sugestie are influență în combinație cu natura situației, analiza statistică continuă cu Independent T Test (Tabelul 12).

Tipul sugestiei	Perceperea deschiderii la comunicare		
	t	df	Sig (2-tailed)
Cooperare	0,179	112	0,85
Competiție	3,06	86	0,03

Tabelul 12. *Testul T pentru eșantioane independente. Factorul deschidere la comunicare sub influența sugestiei și a naturii situației*

Analiza statistică evidențiază existența unor diferențe semnificative, în ceea ce privește perceperea deschiderii la comunicare, între subiecții care, confrunțați cu o situație de cooperare, au primit sugestii diferite. Observăm astfel, că în cazul sugestiei de competiție, subiecții mai receptivi la influență sunt cei care au fost confrunțați cu situația de cooperare, în sensul că aceștia evaluează persoana ca fiind mai deschisă la comunicare, mai sinceră decât celălalt grup de subiecți. Așadar subiecții evaluează semnificativ mai pozitiv personajul conflictului ținând cont de natura situației și nu de sugestia primită.

Aceasta echivalează cu faptul că situația de cooperare este asociată cu comportamente sincere și deschise, cu atitudini oneste.

2. Nu s-a constatat existența unui *efect combinat al situației și statutului asupra percepției deschiderii la comunicare*. Există, însă, efecte principale ale fiecăreia dintre variabilele menționate, efecte discutate anterior. Aceasta se interpretează în sensul că modul în care are loc perceperea acestui comportament în conflict depinde de natura situației și de statutul celui care percepe, dar fără ca acestea să-și moduleze efectele pentru influența percepția.

Am constatat, în schimb, un efect combinat al variabilelor "natura situației" și "statut" în ceea ce privește perceperea dominanței persoanei în conflict. Se observă existența efectului principal al variabilei "statut", efect discutat anterior. Probabil că modul în care are loc perceperea acestui comportament în conflict depinde atât de natura situației, cât și de statutul celui care percepe.

Pentru a vedea modul în care interacționează cele două variabile independente în influențarea variabilei dependente "perceperea dominanței", analiza statistică continuă cu Independent T Test:

Statut	Perceperea dominanței		
	t	df	Sig (2-tailed)
Angajați	-0,22	98	0,98
Studenti	-2,76	100	0,007

Tabelul 13. *Testul T pentru eșantioane independente. Factorul perceperea dominanței sub influența cumulată a statutului și a naturii situației*

Se vede că efectul variabilei “natura situației” asupra factorului “perceperea dominanței” este modulată de influența factorului “statut”; există diferențe semnificative între studenți și angajați în aprecierea comportamentului personajului prezentat, cei dintâi percepându-l ca fiind mai puțin influențabil. Din nou angajații sunt moderați în evaluări, în timp ce studenții tind să supraevalueze o atitudine. Faptul că discursul personajului din testul prezentat este asertiv îi determină, poate, pe studenți să-l considere pe acesta ferm, mai puțin sau deloc influențabil.

3. *Efectul combinat între statut și sugestie* este prezent la subiecții noștri, atât asupra percepției deschiderii la comunicare a persoanei în conflict, cât și asupra percepției dominanței persoanei în conflict.

Mai mult, se poate observa existența efectului principal al variabilei “statut”, discutat anterior. Aceasta se interpretează prin faptul că modul în care are loc perceperea acestui comportament în conflict depinde atât de natura sugestiei cât și de statutul celui care percepe. Se poate observa și existența efectului principal al variabilelor independente, ceea ce se interpretează prin faptul că modul în care are loc perceperea acestui comportament în conflict depinde atât de natura sugestiei, cât și de statutul celui care percepe.

Se dorește analiza modului în care interacționează cele două variabile independente pentru influențarea variabilei dependente “perceperea dominanței”. Pentru aceasta se folosește în analiza statistică Independent T Test (Tabelul 14).

Statut	Perceperea deschiderii la comunicare			Perceperea dominanței		
	t	df	Sig (2-tailed)	t	Df	Sig (2-tailed)
Angajați	1,358	98	0,178	-,022	98	0,983
Studenți	-2,419	100	0,017	-,760	100	0,007

Tabelul 14. *Testul T pentru eșantioane independente. Influența interacțiunii dintre statut și sugestie asupra factorilor*

Testul T arată că există diferențe semnificative în modul în care studenții evaluează deschiderea la comunicare a persoanei în cazul sugestiei, în sensul că

cei ce primesc sugestia de competiție evaluează sau percep persoana ca fiind mai deschisă la comunicare decât cei ce primesc sugestia de cooperare. Același lucru se întâmplă și în cazul percepției dominanței, scorurile studenților fiind semnificativ mai ridicate pentru acest factor în cazul primirii sugestiei de competiție, decât în cel al sugestiei de cooperare.

Rezultatele în ceea ce privește primul factor aduc în prim plan dorința studenților de a se remarca în raport cu autorul sugestiei, de a-și evidenția unicitatea prin altfel de răspunsuri decât cele care aparent se cer, de a rezista unei subtile manipulări exterioare. Este posibil ca, mai ales pentru acest din urmă aspect, subiecții să fi simțit nevoia să răspundă neconform cu consemnul.

În ceea ce privește cel de-al doilea factor, putem concluziona că scorurile mari sunt asociate cu o atitudine competitivă și că acestea îi sunt caracteristice, și în viziunea studenților, tendința de a-și impune propriile idei, fermitatea și hotărârea.

Concluzii

Cercetarea de față a urmărit stabilirea modului în care este perceput comportamentul unei persoane aflate într-o situație conflictuală. S-au făcut comparații în ceea ce privește aprecierea unei atitudini cooperante și a uneia competitive, din perspectiva a două dimensiuni – deschidere la comunicare și dominanță. S-a ținut seama de existența a trei variabile independente – statutul subiecților (angajați sau studenți), natura situației (care diferă prin atitudinea personajului principal vizavi de partenerul de dialog) și tipul sugestiei venite din partea unei autorități în materie de rezolvare a conflictelor.

Din perspectiva ipotezelor, putem spune că percepția comportamentului în conflict nu poate fi influențată în mod semnificativ de sugestia venită din partea unei persoane a cărei autoritate are valoare necunoscută sau impersonală pentru subiecți. Prima ipoteză, este, așadar, infirmată, fapt ce deschide drumul pentru noi cercetări.

Ipoteza conform căreia natura situației, respectiv competitivă sau cooperantă, influențează perceperea comportamentului în situație conflictuală se confirmă parțial. Putem menționa constatarea unor diferențe semnificative între datele obținute la perceperea deschiderii la comunicare în situația cooperantă și cele obținute pe aceeași dimensiune în situația competitivă. În situația de cooperare persoana este percepută ca fiind mai sinceră și mai interesată de soluționarea echitabilă a conflictului decât în situația de competiție. Acest lucru demonstrează că ipoteza de la care a plecat cercetarea, conform căreia persoana care are o atitudine cooperantă este percepută ca ascunzând intenții negative sau ca fiind

necinstită, este nevalidă. Mai mult, se garantează efectul pozitiv al unei astfel de abordări pentru soluționarea conflictelor, fără a trezi suspiciuni

Observăm că studenții fac evaluări mai ridicate asupra caracteristicilor personajului, iar angajații răspund mai ponderat dovedindu-se mai sceptici în privința sincerității sau influențabilității personajului evaluat. Astfel, verificarea celei de-a treia ipoteze aduce în prim plan confirmarea faptului că natura statutului ocupațional al individului evaluator modifică perceperea comportamentului în situație conflictuală; studenții obțin scoruri semnificativ diferite de ale angajaților la factorii perceperea deschiderii la comunicare și perceperea dominanței. De verificat, însă, o posibilă variabilă necontrolată aici: vârsta, mai înaintată la subiecții angajați.

Cercetarea arată că persoana cooperantă este percepută ca atare, posedând caracteristicile de care amintește M. Deutsch în “legea brută”. Atâta timp cât o persoană este percepută ca avînd un comportament cooperant, în condițiile în care aceasta este realitatea, atunci și trăsăturile pe care le specifică Deutsch (atitudine prietenească, sensibilitate la interese comune, deschidere în comunicare, interes în întărirea puterii reciproce) pot avea rolul de a induce observatorului o atitudine cooperantă, deschisă.

Mai mult, se poate menționa tendința de a evalua această persoană ca fiind și neinfluențabilă și fermă, în același timp. Subiecții identifică o structură a persoanei ce abordează conflictul, nu îl evită (ambele situații ilustrează confruntarea persoanei cu problema și nu evitarea acesteia). Structura amintită înglobează caracteristici ca deschidere la comunicare, sinceritate, onestitate, interes pentru păstrarea relațiilor, atenție la nevoile celuilalt și evidențiază, în același timp, o persoană ce nu se lasă intimidată și dominată, fără un interes specific în a-și crea o imagine pozitivă.

În plus, modul de abordare ce impune un astfel de profil psihologic pare a fi cel asertiv – prin care comunicarea se face la persoana întâi și se evidențiază nevoile personale, fără ca “adversarul” să fie blamat.

Referințe bibliografice

Abric, Jean-Claude (2002). *Psihologia comunicării. Teorii și metode*, Iași, Editura Polirom

Boncu, Șt. (2002). *Psihologia influenței sociale*, Iași, Editura Polirom

Boncu, Șt., Perez, J.A. (1996). “Clasic și modern în cercetările asupra influenței sociale”, în vol. *Influența socială*, Tempus, Iași

Bremm & Kasson (1990). *Social Psychology*, Houghton Nifflin Company, Boston

Burton, J. & Dukes, F. (1990). *Conflict: Practices in Management, Settlement and Resolution*, St. Martin's Press, New York

Burton, J. & Dukes, F. (1990). *Conflict Resolution: Its Language and Processes*, Lanhan Maryland, The Scarecrow Press

Chelcea, S. (1995). *Cunoașterea vieții sociale*, Ed. Institutului Național de Informații, București

Chelcea, S. (1994). *Personalitate și societate în tranziție*, Editura Știință și Tehnică S.A., București

Cornelius, H, Faire, S. (1996). *Știința rezolvării conflictelor*, Editura Știință și Tehnică S.A., București

Dafinoiu, I., (1996). “Mecanisme și strategii ale persuasiunii”, pp. 297-306, în vol.: *Psihologie socială*, A. Neculau (coord.), Iași, Polirom.

Dafinoiu, I. (2000). *Elemente de psihoterapie integrativă*, Iași, Editura Polirom

Dafinoiu, I. (2002). *Hipnoza clinică*, Editura Erotă, Iași

Deutsch, Morton, 1998, “Soluționarea conflictelor constructive. Principii, instruire și cercetare”, pp. 165-186, în: Stoica-Constantin, Ana & Neculau, A. (coord.), *Psihosociologia rezolvării conflictului*, Iași, Editura Polirom

Deutsch, M. & Coleman, Peter (2000), *The Handbook of Conflict Resolution. Theory and Practice*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, CA

Deutsch, M. (2002). *Cooperation & Conflict: a Personal Perspective on the History of the Social Psychological Study of Conflict Resolution*, Teachers College, Columbia University, NY

Deutsch, M., Gerard, H. B. (1995). “Studiul influențelor normative și informaționale asupra judecății individuale”, în *Influența socială*, Tempus, Iași, Editura Polirom

Doise, W., Deschamps, J. C., Mugny, G. (1999). *Psihologie socială experimentală*, Iași, Editura Polirom

Fryer, M. (1998). “Rezolvarea conflictelor și creativitatea – o abordare psihologică”, în Ana Stoica-Constantin și Neculau, A., *Psihologia rezolvării conflictelor*, Iași, Editura Polirom

Gheorghiu, V. A., Ciofu, I (1982). *Sugestie și sugestibilitate*, Editura Academiei, București

Havârneanu, C. (2000). *Cunoașterea psihologică a persoanei*, Iași, Editura Polirom

Holdevici, I. (1995). *Sugestie și psihoterapie sugestivă*, Editura Victor, București

Iacob, Luminița-Mihaela, 1997, “Comunicarea – «forța gravitațională» a câmpului social”, în: *Comunicarea în câmpul social. Texte alese*, Iași, Editura Polirom

Kapferer, J. N. (1990). *Căile persuasiunii*, Ed. I.N.I., București

Mayer, Bernard (2000). *The Dynamics of Conflict Resolution. A Practitioner's Guide*, San Francisco, Jossey Bass Inc. Publishers, A Wiley Company, CA

Miclea, M. (1999). *Psihologie cognitivă*, Iași, Editura Polirom, pp. 107-131

Moscovici, Serge (1998). *Psihologia socială a relațiilor cu celălalt*, Iași, Editura Polirom

Mucchielli, Alex (2002). *Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare*, Iași, Editura Polirom

- Mugny, G., Perez J. A. (1999). "Strategii de influență socială și de persuasiune: teoria elaborării conflictului", în A. Neculau, *Psihologia socială*, Iași, Editura Polirom
- Neculau, A (1996). *Psihologie socială. Aspecte contemporane*, Iași, Editura Polirom
- Neculau, A (1996). *Psihologie socială. Aspecte contemporane*, Iași, Editura Polirom
- Schelling, Th. (2000). *Strategia conflictului*, Editura Integral, București, p. 221-260
- Stoica–Constantin, Ana și Neculau, A. (1998). *Psihosociologia rezolvării conflictelor*, Iași, Editura Polirom
- Stoica–Constantin, Ana (2004). *Conflictul interpersonal*, Iași, Editura Polirom
- Tillet, G. (1991). *Resolving Conflict – A Practical Approach*, Sidney University Press in assoc. with Oxford University Press, Australia
- Vliert, Van de, E. (1997). *Complex Interpersonal Conflict Behaviour: Theoretical Frontiers*, Psychology Press Ltd., University of Groningen, The Netherlands
- Wade, C., Tavis, C (1998). *Psychology*, Fifth Edition, Longman, p. 653-700
- Wilmot, William & Hocker, Joyce, *Interpersonal Conflict*, 5-th ed., Boston, Massachusetts, 1998.
- Yarn, Douglas (1999) *Dictionary of Conflict Resolution*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, CA