

Berla Psihologie, Științele educației este coordonată de Adrian Neculau

Adrian Neculau
coordonator

PSIHOLOGIE SOCIALĂ

Aspecte contemporane

Prefață de Serge Moscovici

Mugny, G. & Pérez, J.A. (1996). Strategii de influența socială și de persuasiune: teoria elaborării conflictului. In A. Neculau (Comp.), *Psihologie Socială*. Iași: Polirom, 247-260.

Editura POLIROM, B-dul Copou nr. 3
P.O. BOX 266, 6600, Iași, ROMÂNIA

Copyright © 1996 by POLIROM Co S.A. Iași
ISBN: 973-9248-07-1
Printed in ROMANIA

Lucrare editată cu sprijinul Fundației Soros pentru o Societate Deschisă

POLIROM
Iași, 1996

A-68

Lista autorilor

Ștefan Boncu – asistent la Universitatea „A.I.I. Cuza” din Iași
Septimiu Chelcea – profesor la Universitatea din București
Alain Clémence – conferențiar la Universitatea din Lausanne (Elveția)
Andrei Cosmovici – profesor la Universitatea „A.I.I. Cuza” din Iași
Ion Dafinoiu – conferențiar la Universitatea „A.I.I. Cuza” din Iași
Francisco Dasi – asistent la Universitatea din Valencia (Spania)
Jean Claude Deschamps – profesor la Universitatea din Lausanne (Elveția)
Willem Doise – profesor la Universitatea din Geneva (Elveția)
Jean Dubost, profesor emerit la Universitatea Paris X – Nanterre (Franța)
Véronique Guienne – conferențiar la Universitatea Paris X – Nanterre (Franța)
Luminița Iacob – conferențiar la Universitatea „A.I.I. Cuza” din Iași
Fabio Lorenzi-Cioldi – conferențiar la Universitatea din Geneva (Elveția)
Jean Maisonneuve – profesor emerit la Universitatea Paris X – Nanterre (Franța)
Nicolae Mitrofan – profesor la Universitatea din București
Serge Moscovici – director de studii la École des Hautes Études en Sciences
Sociales din Paris
Gabriel Mugny – profesor la Universitatea din Geneva (Elveția)
Adrian Neculau – profesor la Universitatea „A.I.I. Cuza” din Iași
Augusto Palmonari – profesor la Universitatea din Bologna (Italia)
Juan Antonio Pérez – profesor la Universitatea din Vilnius (Spania)
Pierre de Visscher – profesor la Universitatea din Liège (Belgia)
Mihaela Vlăsceanu – profesor la Universitatea din București
Elena Zamfir – profesor la Universitatea din București

Cuprins

PREFAȚĂ	7
CUVÎNT ÎNAINTE	17
CONSTRUIREA REALITĂȚII SOCIALE	
Willem Doise, Augusto Palmonari	
Caracteristici ale reprezentărilor sociale	23
Adrian Neculau	
Reprezentările sociale – dezvoltări actuale	34
Gabriel Mugny, Juan Antonio Pérez	
Reprezentările sociale ale inteligenței : cercul vicios al evaluării	52
Juan Antonio Pérez, Francisco Dasi	
Reprezentările sociale ale grupurilor minoritare	61
Jean Claude Deschamps și Alain Clémence	
Noțiunea de atribuire în psihologia socială	82
Alain Clémence	
Teoriile disonanței cognitive	95
Septimiu Chelcea	
Memoria socială – organizarea și reorganizarea ei	109
PERSONALITATEA ÎN RELAȚIILE INTERPERSONALE	
Willem Doise	
Interacțiuni sociale și dezvoltări cognitive	123
Ștefan Boncu	
Eul în cogniția socială	137
Adrian Neculau	
Personalitatea – o construcție socială	154
Jean Maisonneuve	
Relațiile interpersonale și sociometria	164
Luminița Iacob	
Cercetarea comunicării astăzi	179
Jean Maisonneuve	
Roluri și conflicte de roluri	197
Andrei Cosmovici	
Psihologia simțului comun și relațiile interpersonale	206

altceva, care funcționa ca o supapă pentru a elibera tensiunea diurnă. Când această proiecție s-a demitizat, când și-a pierdut misterul, aureola, când abstractul așteptării s-a confruntat cu realitatea, această realitate a apărut cu atât mai brutală, mai violentă. Și s-a instalat refuzul: „Noi nu asta am vrut, nu așa ceva ne-am dorit”. O construcție fantastică, plâsmuită de fecare în diferite chipuri, dar simbolizând o fecioară neprihănită în straie trandafirii este deodată agresată, violată de niște oameni lipsiți de idealuri și maniere, decăzuți. Nu sînt ei „forțele răului” care vor să transforme într-o prostituată o fecioară-vis, atât de greu crescută și protejată? Cine vrea să ne fure metafora?

Strategii de influență socială și de persuasiune: teoria elaborării conflictului¹

Gabriel Mugny, Juan Antonio Pérez

Atitudinile nu se schimbă prin decret

Societatea și grupurile au interesul de a-i influența pe indivizi, adică de a-i face să-și schimbe opiniile, credințele, comportamentele. Fie că acționează în domeniul politicii sau în cel al publicității, „influențatorii” se poartă, în general, ca și cum ar fi suficient să prescrie un comportament pentru ca acesta să fie adoptat, să enunțe o informație pentru ca ea să fie aflată, pe scurt, să propună un model pentru ca acesta să fie imitat. Avem aici o primă epistemologie a simțului comun care își întemeiază credințele pe strategiile de influență și pe practicile sociale de persuasiune. Or, atitudinile nu se schimbă prin decret.

Dacă nu este suficient să se enunțe o informație pentru ca aceasta să influențeze comportamentul, nu este suficient nici ca sursa care o enunță să fie expertă sau să auză. În consecință, lucrările experimentale din ultimii ani au demonstrat din plin că influența exercitată de către majorități, grupuri de referință sau experți este descori superficială (cf. Moscovici & Mugny, 1987). Acest fel de complezență transpare atunci cînd individul se află sub supravegherea sursei sau sub controlul ei psihologic. Dar conținutul însuși al încercării de influențare nu este interiorizat. El nu este însușit de către țintă și nu are consecințe durabile. Desfășurările puterii nu-i asigură eficacitatea.

În situația inversă, contrară simțului comun, nu sînt respinse – așa ușor cum se crede – mesajele bizare ori insolite, șocante și jenante, nu mai mult ca sursele marginale, *outsider*-ii. Lucrările asupra influenței minoritare inițiate de Moscovici (1979) arată că sursele minoritare puțin credibile sau out-group au o influență ce urmează o logică inversă. În consecință, ea este mai puțin directă sau vizibilă și, în orice caz, inconștientă (cf. Mugny și Pérez, 1986). Tocmai datorită acestor conflicte, schimbarea de atitudine este mai durabilă și mai amplă. Ea afectează chiar atitudini conexe

1. Cercetările raportate au fost realizate cu ajutorul Fondului Național de Cercetare Științifică (Elveția), al Direcției Generale de Investigare Științifică și Tehnică (Spania) și al Centrului Național de Cercetare Științifică (Franța). O bibliografie extensivă poate fi obținută de la primul autor, FPSE, Universitatea din Geneva, rue de Drize, 1227 Carouge, Suisse.

indirect vizate de mesajul sursei. De exemplu, nu ne vom pronunța numai în favoarea feminismului, ci vom fi preocupați și de problema combaterii SIDA; nu cunipărăm, pur și simplu, cutare sau cutare automobil: un întreg stil de viață decurge de aici etc. Sursa este atât de puțin importantă, încât o putem uita cu ușurință, îi putem desprinde mesajul și, în final, ni-l putem însuși. Individizii pot să-și însușească noile atitudini cu atât mai ușor cu cât se gândesc că ei înșiși le-au generat și că pentru ei nu poate fi vorba de schimbări rezultate dintr-o influență.

Lucrările recente ne interesează prin faptul că introduc o altă epistemologie, sugerând căi alternative pentru influența socială. În consecință, această constatăre nu într-un proces social de învățare cu imitarea unui model și întăririle lui, ci în activitatea sociocognitivă a individului și a grupurilor, declanșată și apoi orientată de conflictul social și cognitiv introdus de surse alternative și non-dominante.

Cine are dreptate? Astăzi, se pune problema de a ști cum să se integreze teoretic diferitele abordări ale schimbării; a rezolva această problemă constituie condiția prealabilă pentru a examina cu seriozitate, adică dincolo de aproximări, chestiunea aplicațiilor cunoștințelor despre influența socială. Firește, s-ar putea da o listă cu rețete specifice pentru cutare sau cutare caz de excepție; practicienii trebuie să cunoască faptul că „nimeni nu-i mai practic decât o teorie bună”, așa cum ne sfătuia Lewin, un practicant *avant la lettre*. Cei interesați de aplicații vor răspunde că de teorii au parte din belșug, problema fiind de a determina ce teorie anume să utilizeze pentru a aborda un caz dat. Or, în acest punct, se întînesc problemele. În calitate de cercetători, problema noastră este de a determina teoria capabilă să explice cel mai bine cazul de excepție. Cu o asemenea grijă, am început recent să elaborăm o sinteză a tuturor acestor cercetări diverse, pentru a răspunde la o întrebare a cărei formulare este de acum clasică în domeniul aplicării persuasiunii și a influenței sociale: care sursă trebuie utilizată pentru cutare sau cutare temă, în vederea obținerii cutărui sau cutărui efect? Teoria elaborării conflictului (Pérez, Mugny *et al.*, 1993) propune o asemenea integrare teoretică. Principiul general care o organizează este acela că, din tot evantaiul de procese și situații posibile, instrumentul de intervenție și de influență cel mai potrivit îl constituie recurgerea la conflict. De ce conflictul, cum să se creeze conflictul și ce tip de conflict, iată chestiunile abordate acum.

Cine și ce vrea să schimbe?

Cine vrea să schimbe și ce vrea să schimbe? Iată cele două întrebări fundamentale alături pentru teorie, cit și pentru aplicațiile ei. Pentru a determina impactul probabil al unei strategii de influență, trebuie, mai întâi, să determinăm care va fi sursa percepută ca fiind la originea încercării de persuasiune. Este vorba de majoritate sau de o minoritate? De exemplu, trebuie să dăm sau nu statisticile referitoare la comportamentele celorlalți? Este vorba de o origine in-group sau out-group? De pilot, sursa trebuie sau nu să aibă aceeași vîrstă, să fie sau nu de același sex, din aceeași clasă socială sau din aceeași etnie ca receptorul? Trebuie să recurgem la un expert sau, mai degrabă, la o sursă neexpertă? Chiar întrebarea ne face să credem că o sursă nu are neapărat un avantaj dacă își revendică originea persuasiunii și poate s-o transfere unei alte entități.

Modelul propus aici îmbină tipul sursei cu tipul sarcinii. Ce anume vrem să schimbăm este al doilea element-cheie al teoriei. La început, trebuie să determinăm natura

atitudinii sau a cunoștinței de modificat. Aceeași strategie nu are aceeași incidență, după cum este vorba să se modifice o atitudine puternic ancorată social (rasismul, tabagismul, xenofobia, comportamentele sexuale, obiceiurile alimentare), să se creeze o nouă atitudine acolo unde nu este vorba încă de așa ceva (de exemplu, a prefera cutare sau cutare loc pentru a merge în vacanță, cutare model al unui produs sau altul), să se introducă o nouă credință într-un mediu social care nu-i dă atenție (sfârșitul lumii se va petrece în anul 2000), să se atace o cunoștință considerată drept evidentă sau truisim (trebuie respectate naționalismele, chiar dacă ajung la genocid) sau să se amelioreze procesul de achiziție a noilor cunoștințe (în matematică, istorie, biologie etc.) greu de stăpinit. Evident că sarcina care-i așteaptă pe „influențatori” (politicieni, minorități active, agenții publicitare, evangheliști, inovatori, pedagogi, medici, copiii noștri etc.) nu este aceeași, ci în funcție de schimbarea specifică urmărită de fiecare în parte. A căștiga voturi sau a schimba mentalitățile nu înseamnă același lucru.

Cum să articulăm toate acestea? Mai întâi, pentru a influența trebuie să detinem un clar poziția nouă sau alternativă. În consecință, este dificil să obținem o schimbare oarecare dacă receptorul nu percepe faptul că propriul său comportament și cel care i se propune sînt divergente. Divergența poate căpăta diferite semnificații și, în anumite cazuri, trebuie elaborată de către jinta de influență ca un conflict specific. De altfel, am ajuns la concluzia că, în general, nu obținem o adevărată influență fără a crea un conflict la receptor. Alături, chestiunea este de a conceptualiza natura specifică a conflictelor rezultate din divergențele de răspunsuri dintre sursă și jinta de influență într-o anumită sarcină. Pentru fiecare caz de excepție, ne punem întrebări asupra semnificațiilor manifeste ale divergențelor și asupra implicațiilor latente: un conflict poate să ascundă un alt conflict, rezolvarea unui conflict poate să ascundă un altul. Teoria prezentată acum prezice influențele manifeste și latente cele mai probabile în funcție de activitatea sociocognitivă dominantă, indusă prin natura specifică a conflictului. Vom vedea apoi ilustrări experimentale constituind tot altă studii asupra aplicațiilor posibile.

Reprezentarea sarcinilor și preconstrucțiile epistemice

Dintr-un întreg ansamblu de studii asupra influenței sociale și a schimbării de atitudine, se detașază, după părerea noastră, o idee centrală și anume că reacțiile oamenilor la încercările de influențare ale unui grup sau ale unui mesaj oarecare s-ar organiza în jurul a două întrebări de ordin diferit: „Am dreptate sau mă înșel în opiniile și comportamentele mele, iar celălalt are dreptate sau se înșală mai mult ca mine? Ce vor spune ceilalți despre mine dacă mă schimb sau nu mă schimb?”. Deci, teoria elaborării conflictului pleacă de la patru categorii de sarcini funcționînd ca atare în epistemologia simțului comun. Ele sînt obținute prin intersectarea a două axe corespunzătoare acestor două întrebări fundamentale: faptul de a fi corect sau incorrect în această sarcină constituie o miză sau nu? Judecățile emise îi clasează socialmente pe indivizii emițătorii sau nu? Prima axă poate fi considerată drept „epistemică”, trimișînd la validitatea intrinsecă a judecăților. A doua este „identitară”, trimișînd la imaginea socială și personală a jinte. Să vedem atunci conflictele care, în diversele sarcini, vor modela elaborarea divergenței și, ca atare, schimbarea.

În sarcinile obiective lipsite de ambiguitate (sarcină logică simplă, evidență perceptivă, informație cunoscută), subiectul este sigur de cunoașterea răspunsului corect. El se așteaptă să înflinească unanimitatea, de vreme ce obiectul este privit ca fiind același pentru toți. În acest caz, orice divergență de judecată repune direct în joc obiectivitatea propriilor răspunsuri. Datorită unicității obiectului și a așteptării absolute de uniformitate a judecăților care decurge de aici, numărul indivizilor în dezacord este foarte important, timpul de surse cel mai semnificativ fiind majoritatea sau minoritatea.

În sarcinile de aptitudini (percepție ambiguă, informație necunoscută, rezolvare de probleme etc.), ținta influenței știe că există un răspuns corect, obiectiv, determinabil, dar nu știe care anume. Deci, absența acordului între indivizi nu înșală nici o așteptare: este chiar normal să apară divergențe. Preocuparea de bază a subiectului este atunci să descopere răspunsul corect sau măcar cel mai bun. În asemenea sarcini, influența socială se situează într-un context simbolizând o probă de aptitudini, un test al capacității în care individul știe să dea o imagine de sine pozitivă și/sau să-și amplifice capacitățile de judecare. Dară fiind incertitudinea inerentă acestor sarcini, gradul de experiență sau de competență al celor cu care se stabilește acordul are înfictate.

În sarcinile de opinii (atitudini, valori etc.), individul admite că există o pluralitate de poziții particulare corespunzătoare unor entități socialmente pertinente. Validitatea opiniilor nu depinde atât de nivelul consensului la scara unei întregi societăți, cât de faptul de a ști cu cine sîntem de acord și cu cine nu. Este în joc normativitatea răspunsurilor: trebuie să corespundem așteptărilor celor cu care ne asemănăm sau ne identificăm. Fiind în joc identitatea socială a subiecților, contează categorizarea socială a sursei, deci caracterul ei in-group sau out-group.

În sarcinile non-implicante (formarea de judecăți, preferințe personale etc.), subiectul nu mai așteaptă un răspuns unic. Mai mult, judecățile nu au miză socială, nici identitară, nici în termeni de eroare. Se exprimă simple preferințe sau păreri personale. În consecință, divergența nu generează nici un conflict.

Natura conflictelor

În sarcinile obiective, orice divergență produce o perplexitate provenind din șocul încrederii acordate de țintă propriilor sale judecăți și a încrederii manifestate de sursă în legătură cu judecățile ei. Conflictul de bază este de ordin socio-epistemic: ceea ce răspunde sursa nu coincide cu ceea ce subiectul știe ori așteaptă să i se răspundă. Totuși, conflictul este trăit chiar și la nivelul raportului social cu sursa. Dacă sursa are un statut majoritar, ea activează o frică de ridicol, de dezaprobare și de respingere, pe scurt, un conflict relațional. Subiectul trebuie să evite menținerea unei judecăți deviate și să asigure restaurarea consensului manifestat care, în acest caz, diminuează anxietatea. Dacă sursa are un statut minoritar, este improbabil ca ea să poată exercita o presiune suficientă pentru a produce un conformism manifestat și să inducă un conflict relațional. Tinta este interpelată prin faptul că uniformitatea totală nu există și repune în discuție unul dintre preconstrucele în care unanimitatea este constitutivă obiectului. Avem aici un conflict epistemic propriu-zis.

În sarcinile de aptitudini, conflictul specific capătă sens datorită incertitudinii. Incertitudinea pe care o trăiește ținta influenței se poate reduce ori se poate amplifica,

după cum sursei i se atribuie sau nu competență. În fața surselor credibile, conflictul este evasi-inexistent, de vreme ce răspunsul sursei constituie un aport de informații pentru subiectul în stare de dependență informațională, servindu-i astfel drept proteză pentru inapținerea lui de a judeca. În schimb, în fața unei surse necredibile, subiectul ar avea o dublă teamă de invalidare: aceea de a cădea într-o greșală, în caz de adoptare a unui răspuns prezentând puține garanții sociale, ceea ce i-ar demonstra inapținerea de a judeca, și aceea de a respinge răspunsul acestei surse fără a-l fi invalidat inițial, adică fără a-i fi atestat sociocognitiv inadecvarea, acesta din urmă putându-se dovedi mai adecvat decât propriul său răspuns. Atribuirea de incompetență celuilalt nu sporește cu nimic competența proprie subiectului a cărui incertitudine este astfel sporită. Găsim aici elementele unui conflict al incompetențelor: incompetența sursei și cea a subiectului.

În sarcinile de opinii, conflictele create de o sursă susținând păreri divergente sînt de natură fundamental identitară. Orice divergență cu un in-group este conflictuală: a nu răspunde la fel ca membrii propriului grup înseamnă, subiectiv, să faci ca grupul să-și piardă coeziunea. Atunci cînd subiectul se așteaptă la o similitudine, în special cu majoritatea in-group, și cînd aceasta nu se produce, există un conflict normativ. Pe de altă parte, identificarea cu membrii, în special minoritari, extreme sau devianți ai grupului, comportă conotații negative amenințătoare pentru imaginea de sine. Orice raportare la celălalt pune în cauză pozitivitatea imaginii de sine. Elementele problematice ale conflictului de identificare sînt proiejară unei imagini de sine pozitive și presunerea exercitării pentru a menține coeziunea sau omogenitatea in-group-ului. Cînd o sursă out-group susține un punct de vedere divergent, conflictul ia forma unui conflict intergrup, adică între două puncte de vedere antagoniste, forțînd fiecare parte să-și intensifice apărarea propriei poziții. Astfel, se instaurează o competiție socială simbolică între opinii. Vom vedea ce activități sociocognitive structurante trebuie să se dezvolte în acest tip de conflict pentru ca out-group-ul să aibă, după o primă rezistență împotriva lui, o influență latentă pozitivă.

În sarcinile fără implicare, nu există normă a priori care să dea un sens sau altul divergenței. În acest tip de sarcini, influența depinde, în mod normal, de evitarea conflictului: nu se menține un comportament sau o decizie dacă generează vreun conflict social sau relațional. Gradul de evitare a conflictului este, totuși, legat de importanța personală a temei pentru individ și de nivelul lui de informare (a se vedea modelul lui Petty și Cacioppo, 1986, sau cel al lui Chaiken, 1987).

Rezolvarea conflictelor

În sarcinile obiective, sursele majoritare generează, mai ales, o mare perplexitate și o anxietate relațională. Cea mai mare parte din activitatea cognitivă a subiectului constă în reducerea conflictului. În general, aceasta se traduce prin adoptarea manifestă a răspunsului majorității. Totuși, individul nu este convins de răspuns. Deci, de cele mai multe ori, influența majoritară nu se traduce decât prin complezență. În fața unei minorități, dacă un conflict social este rezolvat la nivel manifest prin afirmarea propriei opțiuni, deci prin respingerea răspunsului dat de sursă, rămîne încă nerezolvat conflictul epistemic provocat de orice divergență, prin faptul că subiectul are nevoie de judecăți total consensuale pentru a avea garanția că ele sînt obiective și reflectă realitatea externă. În consecință, subiectul trebuie să recurgă la o activitate de

reconstruire a proprietăților obiectului în așa fel încît noul obiect să fie uniformizat la nivel mental. Astfel, minoritățile ar găsi un anumit avantaj tocmai în faptul că poziția lor socială nu exercită o putere coercitivă specială. Schimbarea se bazează pe o dinamică reprezentatională legată de unicitatea obiectului ca necesitate epistemo-ideologică (Mugny și Doise, 1979).

În sarcinile de aptitudini, o sursă credibilă ar da loc, în general, unei ample influențe manifeste. Conflictul legat de incertitudinea și de inapținerea subiectului de a îndeplini sarcina este rezolvat numai pe calea dependenței informaționale. Punctul de vedere al sursei bucurându-se de mai multă credibilitate decît cel al subiectului, imitarii sursei îndepărtează incertitudinea. Că aceasta dă loc sau nu unei influențe latente va depinde de activitatea cognitivă pe care subiectul trebuie să o desfășoare. Totuși, în principiu, inițierea nu provoacă nici o activitate sociocognitivă specială, ci, mai degrabă, un efect de apatie, deși, uneori, ne putem aștepta la un transfer, deci la o generalizare la sarcini similare în funcție de o formă de gândire convergentă (Nemeth, 1987).

Dată fiind lipsa de competență recunoscută, nu trebuie să ne așteptăm ca sursele necredibile să obțină o influență manifestă. Deși, de regulă, la nivel manifest, subiectul respinge răspunsul sursei, el se angajează, totuși, într-un proces de validare centrat pe realizarea sarcinii, într-o examinare atentă a ceea ce avansează sursa și a caracteristicilor problemei, avînd drept motivație să evite susținerea unui răspuns greșit și să surprindă cauza diferenței de opinie ce-l separă de sursă. Descoperirea rezultată îl face pe subiect să admită că poziția independentă de care se bucură această sursă înseamnă că ea adoptă o perspectivă proprie, că din alte perspective pot să apară proprietăți distincte ale obiectului la fel de valide ca proprietățile cunoscute de către subiect. Integrarea și coordonarea acestor puncte de vedere permit să se elaboreze noi forme de rezolvare a sarcinii. Descentrarea are drept consecință, din punct de vedere al influenței latente, activarea unei forme de gândire divergentă (Nemeth, 1987) caracterizată prin faptul că țintele se consacră reflecției intense asupra problemei. Ele iau în considerare mai multe fapte, examinează problema dintr-un număr mai mare de perspective și descoperă soluții altfel neobservate. Acest proces de gândire poate da naștere unor răspunsuri inovatoare, creative și originale, așa cum vom ilustra mai încolo în legătură cu o sarcină de raționament inductiv.

De aici decurge faptul că în sarcinile ambigue, ca în cazul luărilor de decizie, existența unui punct de vedere minoritar ar avea ca efect împiedicarea dezvoltării unei „gîndiri de grup” provocate de existența unui punct de vedere majoritar. Janis (1972) este cel ce a pus în evidență efectele nedorite ale acesteia asupra unor decizii istorice (v. și Moscovici și Doise, 1992).

Figura 1 propune un tablou sinoptic al noțiunilor centrale ale modelului în ceea ce privește elaborarea conflictului în sarcinile obiective și în sarcinile de aptitudini. Noțiunile privind elaborările conflictului în sarcinile de opinii sînt rezumate tot în figura 1. Sarcinile fără implicare nu sînt prezentate în nici una din aceste figuri pentru că, a priori, divergența nu favorizează, în acest caz, o reală elaborare a conflictului. În sarcinile de opinii, sursa in-group obține diverse forme de influență. Mai întii, ea poate genera o puternică identificare cu pozițiile ei. Un asemenea proces impune, în mod firesc, conformism față de in-group. Dacă influența latentă constituie o dimensiune pertinentă a identificării, influența manifestă poate să facă loc interiorizării și să se generalizeze la conținuturi apropiate. Totuși, și conformismul manifest poate introduce o „paralizie sociocognitivă”: conflictul normativ fiind rezolvat prin adoptarea răspunsului manifest, subiectul nu are de elaborat mai mult conflict. Un exemplu caracteristic de conflict normativ va fi dat mai departe cu privire la xenofobie.

Tip de sarcină		Sarcini obiective		Sarcini de aptitudine		Sarcini de opinie	
Consens	asteptat cu:	toți ceilalți (unanimitate)	alini competent	alini de referință	normativitate		
Miza	Judecătoria:	obiectivitate	aptitudini, capacități				
Statutul	Sursel:	majoritate	minoritate	competență	incompetență	in-group	out-group
NATURA ȘI ELABORAREA CONFLICTELOR							
Conflict de bază:	conflict socio-epistemic	incertitudine		conflict identitar			
Conflict	relațional	epistemic	inexistent	al	incompetențelor		
Elaborare	restaurarea	independența	dependență	informațională	invalidare		
manifestă:	consensului	independența	dependență	informațională	invalidare		
Elaborare	amenințarea	uniformizarea	gîndire	convergență	invalidare		
latentă:	integrității	obiectului	gîndire	convergență	invalidare		
REZOLVAREA PROBABILĂ A CONFLICTELOR							
Influență directă:	conformism	conformism al	imitație	distanțare			
Influență indirectă:	recuperarea autonomiei	uniformizare	apatie	validare, decentrare			
vezi fig. 2							
vezi fig. 2							

Figura 1. Elaborarea conflictului

Pozițiile ocupate de minoritățile in-group induc o diferențiere datorată imposibilității de a asuma o identificare manifestă cu sursa, din cauza costurilor sociale simbolice implicate de conotațiile negative. Vom avea, totuși, o influență latentă a in-group-ului, superioară influenței lui manifeste, atunci când este proeminent conflictul de identificare, dar în situația în care ținta consideră poziția adoptată de către sursă ca fiind pertinentă pentru definirea pozițiilor in-group-ului (cf. Mugny și Pérez, 1985). Ea face ca țintele să se lase convinse de răspunsurile extreme și să păstreze, reformulând-o, coeziunea intra-categorială. Totuși, când activitatea este orientată către crearea de subdiviziuni intra-categoriale, ținta mobilizează pentru aceasta toată activitatea sociocognitivă și nu lasă mai mult loc unei influențe indirecte decât directe. Această indisociere apare dacă miza conflictului se reduce la protejarea identității sociale (Mugny și Pérez, 1986).

Atunci când sursa este categorizată ca out-group, indivizii rezolvă conflictul manifest menținând sau accentuând discriminarea. Când este vorba de o majoritate out-group, diferențierea categorială se extinde la nivelul latent la care nici o influență nu este de așteptat. Dimpotrivă, două tipuri de activități pot fi capabile să producă o schimbare latentă în fața unei minorități out-group, adică o conversiune. Mai întâi, manifestarea unei discriminări poate ea însăși să creeze un conflict. Se observă frecvent că, în legătură cu temele de actualitate, discriminarea, măcar cea manifestă, este o conduită censurată socialmente, spiritul timpului condamnând orice practică socială de discriminare atunci când ea nu este „justificată” și, în special, când privește grupuri minoritare sau defavorizate. Astfel, rezolvarea discriminatorie pe planul manifest al conflictului introdus de un out-group poate determina apariția unui conflict cultural tipic pentru noul rasism (cf. Pérez, Sanchez-Mazas și Mugny, 1993), traducându-se printr-o influență pozitivă latentă.

O altă activitate susceptibilă să asigure o conversiune în fața unei minorități out-group este disocierea. Ea presupune ca subiectul să realizeze separat două activități sociocognitive (Mugny și Pérez, 1986): cea de comparare socială între el însuși și out-group și cea de validare a pozițiilor out-group-ului. Prima se efectuează la nivelul identității categoriale. Odată rezolvată chestiunea comparației efectuate în derimutul out-group-ului și în favoarea in-group-ului, subiectul își poate focaliza atenția asupra conflictului de norme și, deci, asupra conținuturilor înseși ale pozițiilor out-group-ului, în ocurență, asupra principiilor lor organizatoare. Astfel subiectul se poate inspira, firește, la un nivel latent, din nucleul normativ al sursei, printr-un efect de criptomnezie socială (Mugny și Pérez, 1989). Ansamblul fenomenelor dinamice prezente în sarcinile de opinii sint rezumate în figura 2.

În sarcinile fără implicare, absența normei prealabile presupune ca subiectul să nu fie implicat *a priori* într-o opinie particulară. Două griji l-ar preocupa odată cu apariția unei divergențe: mai întâi, să evite conflictul relațional cu altcineva (cf. Mugny, Maggi și al., 1991) și, apoi, să valideze, dacă se poate, o opinie particulară, mai ales pe baza caracteristicilor periferice sau euristice de validitate (cf. Cialdini, 1987; Chaiken, 1987; Petty și Cacioppo, 1986).

Teoria dezvoltată până aici se sprijină pe un ansamblu de demonstrații experimentale legate de ipoteze specifice. Le vom reține, rezumându-le, pe cele care ne apar direct pertinente pentru chestiunea aplicațiilor posibile ale modelului. Referitoare la sarcinile de aptitudini și la sarcinile de opinii, ele vor fi regrupate după natura conflictului. Astfel, vot fi succesiv examinate: un conflict al competențelor rezultat din incertitudinea în rezolvarea unei sarcini de raționament și din invalidarea judecăților unei surse discreditate, un conflict identitar legat de tabagism care decurge din

amenințarea identității, apoi un conflict normativ implicând xenofobia, rezultat din exprimarea unei atitudini afilată în evidentă contradicție cu normele unui grup de referință și, în sfârșit, un conflict cognitiv cultural referitor la rasism, provocat de incompatibilitatea dintre funcționarea categorizării sociale și culpabilizarea culturală a discriminării unui out-group.

SURSA	majoritate	minoritate	majoritate	minoritate
	in-group		out-group	
NATURA ȘI ELABORAREA CONFLICTELOR				
Conflict specific:	normativ	de identificare	intergrup	de norme cognitiv-culturale
Elaborare manifestă	dependență normativă	diferențiere in-group	discriminare categorială	discriminare
Elaborare latentă:	coeziune	indisociere	nulă	disociere, renunțări provocate de discriminare
REZOLVAREA PROBABILĂ A CONFLICTELOR				
Influență directă:	conformism	nulă	nulă	nulă
Influență latentă:	paralizic	nulă	nulă	conversiune

Figura 2. Elaborarea conflictului în sarcinile de opinii

Un conflict de incompetențe în legătură cu un raționament inductiv

Teoria elaborării conflictului postulează în legătură cu sarcinile de aptitudini că este convenabil să se stabilească o distincție între validitatea unui răspuns și procesul însuși de validare. Validitatea unui răspuns trimite la gradul de adecvare la obiect (în ocurență, sarcina de rezolvat) ce-i este conferit uneori prin simpla asociere la o caracteristică pertinentă a sursei. Procesul de validare se referă la operațiunile sociocognitive efectuate de subiect pentru a examina, pe de o parte, adecvarea sau inadecvarea între propriile judecăți și cele ale sursei și, pe de altă parte, proprietățile obiectului în vederea formulării judecății celei mai competente sau corecte posibil. Sursele percepute drept competente își exercită influența prin faptul că gradul de competență conferă validitate răspunsurilor lor. Dimpotrivă, o sursă fără mai multă experiență decât subiectul nu-l informează asupra validității intrinseci a răspunsurilor lui, întreținând incertitudinea și teama de invalidare. Atunci, divergența este elaborată ca un conflict de incompetențe a cărui rezolvare impune o descentrare a punctului de vedere propriu (Huguet, Mugny și Pérez, 1991-92) și un mod de gândire divergent (Nemeth, 1987).

Amenințarea identității

Tema tabagismului prezintă un anumit număr de caracteristici care orientează procesele de influență socială. Mai întâi, fumătorii constituie din ce în ce mai mult o minoritate, dacă nu numerică, măcar tratată ca atare în societate, unde se dezvoltă rapid și într-un mod deseori constrângător un spirit al timpului defavorabil tabacului. Ca răspuns, fumătorul dezvoltă mecanisme defensive. Apoi, se întâmplă ca fumătorul să cunoască, chiar să și accepte argumentarea împotriva tutunului. În privința asta, putem considera că îi sînt modificate convingerile și că problema lui este aceea de a le traduce în act. O ipoteză generală este aceea că fumătorul a învățat discursul în dreptul împotriva tutunului, dar că nu l-a elaborat ca fiind al lui, că nu și l-a însușit, astfel încît acesta nu-i poate afecta comportamentul. Or, este puțin probabil ca fumătorul să înceteze să fumeze de cum nu mai are intenția s-o facă. A schimba această atitudine este o cerință prealabilă pentru a modifica însuși comportamentul de consumator.

În termenii teoriei prezentate aici, una dintre rațiunile acestei rezistențe este legată de tipul de surse asociate argumentării anti-tabac. Problema majoră a fumătorului este atât de a învinge dependența psihofiziologică, cît și de a nu cădea într-o dependență „psihosocială” și, în special, de a nu da impresia unui ins ușor de influențat în privința alegerilor personale. Schimbarea este conflictuală în sine datorită schimbării identitare. Conflictul poate acționa și cu titlul de mecanism al schimbării: elaborarea constructivă a acestui conflict ar fi în relație inversă cu amenințarea reprezentată de sursă la adresa identității fumătorului. Fundamentul acestei ipoteze rezidă în aceea că, în realitate, divergența dintre o sursă antitutin și un fumător nu se caracterizează printr-o diferență de conținut, fumătorul acceptînd în mare parte argumentarea adversă, ci prin existența celor două identități pe care dezbateră le simbolizează și le reliefează mai mult sau mai puțin: cea a fumătorului și cea a nefumătorului. În fața unei surse cu un statut înalt psihosocial, fumătorul apare ca fiind mai dependent decît în fața unei surse cu un statut modest, iar amenințarea identității este mai puternică. Elaborarea și rezolvarea conflictului sînt astfel configurate prin faptul că schimbarea este explicit îndusă, vizibilă în mod public și constituie o preocupare a societății. O altă ipoteză rezultată din teoria noastră este că un conflict îndus nu se va traduce prin nici o influență din moment ce divergența este elaborată ca un conflict intergrup, și anume, între fumători și nefumători.

Într-un program de cercetări, au fost studiate aceste dinamici, confruntdându-i pe fumători cu o luare de poziție împotriva tutunului, atribuită unei surse experte (profesori în economie politică) sau neexpert, manipulînd variabile referitoare la amenințarea identității. Măsura principală o constituie schimbarea intenției de a înceta fumatul, captată înainte și după lectura pledoariei persuasive. Rezultă în mod sistematic că subiecții își schimbă intenția în fața unei surse experte numai atunci cînd și-au putut rezolva mai întii această amenințare a identității. Astfel, schimbarea este mai importantă cînd nu-i fixăm asupra identității lor de fumători decît atunci cînd li facem conștienți de aceasta, cînd pot fuma în timpul experienței decît atunci cînd li se interzice, cînd scriu argumente în favoarea tutunului, cînd pot aduce argumente împotriva poziției adverse și cred că reușesc să-i convingă pe antifumători (cf. Falomir, Mugny și Pérez, 1993). Cînd este introdusă o constrîngere, aceleași surse cu statut superior își pierd influența. Se întimplă ca aceste constrîngeri să pară, din punct de

Aceste ipoteze au fost studiate în legătură cu sarcini cognitive de rezolvare a problemelor, cum ar fi sarcina raționamentului inductiv 2-4-6 propusă de Wason. Subiecții trebuie să ghicească regula de compunere care subintinde această suită de numere și pot să propună alte triplete pentru a o testa. În această sarcină, în realitate dificilă chiar și pentru cei care fac studii superioare, subiecții aleg reguli prea specifice, ca: „numere care cresc din 2 în 2”, în timp ce regula de descoperit este mai generală, de exemplu: „orice triplet de numere crescătoare”. Mai mult, pentru a-și testa ipoteza, de cele mai multe ori, devin victime ale distorsiunii (fr. *biais*) confirmării, propunînd un triplet compatibil cu ipoteza, de exemplu 3-5-7. Ei primesc un feed-back pozitiv și cred că au descoperit regula, pe cînd, în realitate numai întărirea face ca modelul propus de ei să se poartivească regulii experimentatorului. Ei nu ajung să descopere această regulă decît dacă dau un exemplu infirmativ, propunînd, de pildă, tripletul 7-5-3 a cărui compatibilitate le permite să descopere că regula trebuie să fie mai generală. Inserînd această sarcină în cadrul influenței sociale, studiem, deci, cum să se „corecteze” „distorsiunile” sociocognitive care ne alterează, deseori, raționamentele și, în consecință, concluziile.

Într-o serie de experiențe realizate cu o sarcină de acest tip, se dă subiecților o informație despre regula propusă de o sursă fie cu statut superior (majoritatea oamenilor pretins interogați, un expert etc.), fie cu statut inferior (o minoritate de oameni, un debutant etc.). Li se dă, deci, o informație „socială” referitoare la un răspuns divergent. Dar ce vor face cu ea?

În privința efectelor acestor două tipuri de surse, rezultatele sînt convergente (cf. Butler, Legrenzi, Mugny și Pérez, 1991-1992). În fața unei surse cu statut superior, subiecții reiau regula ca atare sau propun o alta mai specifică ce o conține, totuși, pe prima. Confirmarea este strategia de control masiv utilizată. Deci, predominant o funcționare sociocognitivă convergentă. Se imită sursa considerată competentă și, dacă se propune o altă regulă, aceasta se face pornind de la cea avansată de sursă, modificînd-o foarte puțin, fără a inova. De altfel, subiecții sînt puși să-și reprezinte sarcina într-un mod deosebit, crezînd că un unic răspuns posibil este corect și că o majoritate și, mai ales, un expert se apropie cel mai mult de acest răspuns. A imita sursa revine, deci, la a rezolva sarcina, fără prea mare efort cognitiv, în modul cel mai probabil corect. Sintem aici în prezența paradoxului expertului: cînd se dă răspunsul probabil cel mai competent (sursa nu-i expertă?), subiecții cred că evită marele risc de a se înșela, pe cînd, în realitate, încetînd să mai judece, ei devin mai puțin competenți decît ar putea fi.

Cu totul altfel sînt lucrurile cu subiecții supuși influenței unei surse minoritate sau puțin experte. Ei refuză s-o imite, producînd mai multe reguli noi și practicînd mai mult infirmarea, ceea ce, în acest tip de sarcini sporește, de fapt, probabilitatea de a descoperi soluția problemei. Aceste efecte recurente sînt produse de două mecanisme concurente (cf. Butler, Legrenzi și Mugny, 1993). Primul este că subiecții își reprezintă sarcina ca permițînd nu una, ci mai multe soluții corecte, ceea ce are ca efect să permită căutarea de reguli noi. Al doilea este că subiectul confruntat cu răspunsurile unei surse neexpert se găsește într-un conflict al incompetentelor: se distanțează de sursa considerată neexpertă, dar și el se simte la fel de puțin expert, ceea ce-l face să examineze mai mult proprietățile sarcinii și să se detașeze de soluțiile gata făcute („distorsiunile”) pe care, altfel, le-ar aplica spontan. Pe scurt, lipsa de competență a sursei îl poate face pe subiect să profite de propria lui lipsă de experiență pentru a-și ridica nivelul de competență. Avem aici un prim exemplu de cum am putea profita, într-o situație pedagogică sau, mai ales, în cadrul luărilor de decizie, de elaborarea sociocognitivă a divergenței judecăților.

vedere ecologic, că fac parte integrantă din reglările sociale asociate poziției antituton, ceea ce ar contribui la slăbirea importanței persuasive a acestor încercări de influență.

Ori, aici este vorba de consecințele unui conflict elaborat în fața unor surse cu un statut înalt la un nivel intergrup și perceput ca o atingere adusă identității, de vreme ce dinamicile observate cu o sursă neexpertă prezintă o configurație inversă: schimbarea este cu atât mai marcată cu cât conflictul este mai intens. Dar este adevărat că asemenea surse amenință mai puțin autonomia, deci identitatea personală a fumătorilor, și îi centrează direct asupra chestiunii care le face probleme: a se lăsa de fumat. Ele nu transformă divergența în „reacțanță psihologică” (cf. Doise, Deschamps și Mugny, 1991, p. 185-190) și, în consecință, influențează direct proporțional cu conflictul interior indus. Avem aici un aspect de care campaniile antibatabice, în mod evident, nu vor să țină cont.

Conflictul normativ

Cercetările din domeniul raporturilor dintre grupuri au arătat că a judeca in-group-ul și out-group-ul într-o modalitate competitivă (interdependentă negativă a judecăților, în care ceea ce câștigă unul înseamnă pierdere pentru celălalt) accentuează „bias”-ul favorizării in-group-ului și al discriminării out-group-ului, „bias” care, într-un context de judecăți independente, nu mai pare chiar de neocolit. Totuși, atitudinea prealabilă a subiecților determină impactul modalităților de judecare: subiecții având poziții bine marcate rămân insensibili (cf. Roux, Sanchez-Mazas, Mugny și Pérez, 1993). Cei mai xenofobi, în special, se arată a fi astfel independenți de diferențele contextuale exprimate a judecăților intergrupuri, contrar subiecților câștigați puțin de partea unei atitudini ne xenofobe, în timp ce contextele judecăților pot mod. la exprimarea atitudinii, ei par să nu și-o schimbe.

Aceste distorsii („bias”-uri), reflectându-se în opinii și atitudini fondate pe norme sociale particulare, sînt abordate de teoria noastră din punctul de vedere al schimbării atitudinii. Ori, aceasta ține de conflictele normative induse de o sursă divergentă. Este cazul în care țintele, respectiv indivizii cu tendințe xenofobe, sînt confrunțate cu norma xenofilă a unui grup de apartenență. În cele din urmă, și societatea poate să se arate deschisă și xenofilă și să inducă o presiune implicită sau explicită pentru a-și accepta pe străin. Este necesar să distingem nivelul schimbării. Cum indivizii tind să-i aprobe pe cei cărora le seamănă, cu care se identifică sau de care depind, ei se apropie, deseori, de nivelul manifest al pozițiilor unei surse in-group și par, deci, să-i aprobe. Chiar această dinamică duce la efectul de paralizare in-group: coeziunea fiind stabilită prin conformismul „public” manifest, nu mai există conflict in-group și nici elaborare ulterioară.

„Adevărată” schimbare de atitudine, cea interiorizată și a cărei exprimare este atunci independentă de presiunile grupului sau ale societății, cere mai mult decît simpla expunere la pozițiile in-group-ului. Subiecții xenofobi studiați într-o serie de experiențe se schimbă „de-adevăratelea” atunci cînd conștiința de a acționa sau de a gândi împotriva sursei li plasează în situația de devianți. În consecință, putem trage două mari concluzii la o serie de experiențe avînd acest subiect (cf. Sanchez-Mazas, Pérez, Navarro, Mugny și Jovanovic, 1993). Mai întîi, se dovedește că atitudinea privată a subiecților nu se schimbă decît dacă sînt expuși unui punct de vedere

reprezentativ al grupului lor (în ocurență, „al tinerilor urmînd același tip de formare”) xenofil: dacă acesta apare ca fiind xenofob, subiecții își văd poziția etnocentrică mai consolidată prin suportul primit. Totuși, expunerea la o poziție xenofilă nu este suficientă. Se observă că subiecții xenofobi sînt gata să urmeze un principiu xenofil dacă sînt informați că grupul lor este xenofil. Dar nu-i decît o aparență, ei par atunci să discriminează mai puțin, dar, în realitate, nu-și schimbă atitudinea. Explicația este următoarea: văzîndu-se în contradicție cu norma majoritară, ei evită să se arate explicit xenofobi. Acționînd astfel, comportamentul lor restabilește uniformitatea in-group și propriul lor conformism cu norma. Conflictul fiind rezolvat în mod manifest, nu mai este necesar nici o elaborare ulterioară a atitudinii. Aici este vorba de un efect paradoxal al in-group-ului, de vreme ce chiar conformismul acționează împotriva schimbării. O concluzie este aceea că schimbarea de atitudine nu este legată de omogenitatea in-group, ci, așa cum se va vedea, de divergența și de conflictul din in-group.

Dimpotrivă, se observă o schimbare privată de atitudine (adică atunci cînd presiunea in-group-ului este suprîmaltă) în momentul în care li facem pe subiecți să se comporte mai întîi în mod xenofob, respectiv propunînd o repartizare a resurselor sistematic favorabilă oamenilor de aceeași naționalitate și în detrimentul străinilor. Schimbarea privată de atitudine nu apare decît atunci cînd subiectul la cunoștință prea tirziu de norma xenofilă a in-group-ului. Subiectul se descoperă ca fiind în mod manifest împotriva normei și deviant de la norma colectivă. El nu-și poate nega comportamentul, iar restabilirea omogenității atitudinii în grup nu se poate face decît cu prețul schimbării noii atitudini, de această dată interiorizată. Deci, elaborarea personalizată a conflictului normativ induce schimbarea de atitudine.

Conflictul cognitiv-cultural

În atitudinea rasistă, rezistența la schimbare rezultă din absența elaborării conflictului, datorată falsei conștiințe pe care o au indivizii de a nu fi rasiști. Cercetările efectuate în legătură cu rasismul față de țigani în Spania se bazează pe o dublă demonstrație (Pérez, Mugny, Lavata și Fierres, 1993). Indivizii tind să așeze o atitudine manifestă antirasistă, evitînd să atribuie țiganilor caracteristici negative, dar exprimă o atitudine latentă mai degrabă rasistă. Pe de altă parte, s-a observat o schimbare a atitudinii latente atunci cînd subiecții sînt forțați să practice rasismul, făcîndu-i să-i descrie pe țigani în termeni negativi. Pentru a-i scoate din acest rasism latent, trebuie, deci, să-i facem pe indivizi să devină conștienți de natura reală a conduitei lor.

Cercetările realizate deosebesc indivizii mai mult sau mai puțin discriminatori, țintele acestor comportamente (de exemplu, variînd statutul minorității etnice), natura (de exemplu, majoritară sau minoritară) grupului de referință (in-group sau out-group) și norma lui (rasistă sau antirasistă). Concluziile generale arată că stereotipul nu este corelat cu atitudinile rasiste manifeste, ci cu rasismul latent. Subiecții mai discriminatori își schimbă atitudinile rasiste latente cînd funcționarea lor categorială, care îi face să-și favorizeze propriul grup etnic, este, totuși, contrazisă de antirasismul explicit de către grupul lor de referință (conflict cognitiv-cultural). Subiecții mai puțin discriminatori la nivel manifest își schimbă atitudinile rasiste latente în direcția antirasismului atunci cînd cred că propriul lor grup etnic este rasist. Deci, se observă o schimbare de fiecare dată cînd devenim conștienți de faptul că sîntem noi înșine

rașiști sau că propriul grup etnic este astfel. În măsura în care a fi rasist nu mai este un fapt valorificat de societate, conflictul generat de o ascendență rasistă este neconștientizat și drept singurul capabil să modifice în viitor atitudinile rasiste neconștiente.

Ce strategii pentru a influența?

Chestiunea influenței sociale este - așa cum se va fi înțeles - foarte complexă. O aplicare coerentă presupune o teorie coerentă, pe măsura acestei complexități. Am văzut că ea trebuie să țină cont de natura surselor care intervin, de natura atitudinilor a căror schimbare este urmărită și de conflictul specific implicat. Teoria elaborării conflictului constituie o primă conceptualizare care permite, în mod real, să se orienteze strategiile de influență pe baza noțiunilor teoretice integrate. Aplicațiile pe teren o vor valida? Dar, mai ales, societatea și grupurile se pot angaja în strategiile de persuasiune care pot, în aparență, să șocheze, dacă nu să le contrazică aspirațiile, așa cum rezultă că ar trebui să facă din studiile noastre despre rasism și xenofobie?

Indoiala provine dintr-o serie de studii din domeniul strategiilor de influență (cf. Maggi, Mugny și Pérez, 1993). Ele conștău în a cere subiecților să aleagă argumente xenofobe sau xenofobe pentru a-i convinge pe oamenii având o atitudine xenofobă sau xenofilă. Ori, se dovedește că subiecții, cu totul independent de voința lor, tind să prefere argumentele mai puțin conflictuale, decât cele conflictuale. Chiar dacă am ajuns să-i angajăm pe acești subiecți într-o strategie mai mult conflictuală (Mugny, Maggi, Léoni, Gianninazzi, Butera și Pérez, 1991), mai rămâne să și explicăm această tendință. Pot fi invocate cel puțin două motive. Primul este că acest conflict ar fi conceput drept „rău” din punct de vedere cultural, deci, de evitat. Al doilea este că ar predomină o credință conform căreia se obține mai multă influență asupra altcuiva fără conflict. O serie de studii (Maggi *et al.*, 1993) arată, în consecință, că, dacă argumentele snt explicit prezentate ca fiind eficiente, subiecții le utilizează mai mult, independent de faptul că snt mai mult sau mai puțin conflictuale.

În cele din urmă, rezultatele nu fac decât să indice o rațiune foarte generală pentru care conflictul ar fi instrumentul cel mai eficient pentru intervenție: a fi conflictual implică și a fi deviant, de unde rezultă că intervențiile conflictuale vor atrage mai mult atenția. Medităm mai mult și sporim activitatea inferențială care ne permite să le înțelegem sensul. Pe scurt, conflictul declanșează activitățile sociocognitive care fac mai intensă comunicarea socială. Nu-i un motiv pentru ca influențatorii să ia act de aceasta?

Traducere de Ingrid Iliina

Intervenția psihosociologică și resursele sale tehnice

Jean Dubost

Problemele umane născute din mașinism și din dezvoltarea societăților industriale le răspund actorii sociali, direct confrunțați cu ele, responsabilii politici - reprezentând nivelul sistemelor de acțiune instituțională - precum și *inteligentia*, care produce discursuri de legitimare și oferă arme de luptă cînd clasei conducătoare, cînd adversarilor săi. Științele sociale apar, mai întîi, ca domeniu de studiu și cercetare, conlucrînd apoi direct la formarea unor agenți specifici de intervenție.

Patronatul, cu cadrele sale direcționale, cu gestionarii și organizații săi, ca și mișcarea muncitorească, cu organizațiile și militanții săi, nu au avut nevoie de agenți formați de științele sociale ca să intervină, dar apariția acestora a suscitat practici sociale noi, în a căror căutare ne aflăm de mai mult de o jumătate de secol. Legat de anumite elemente teoretice și ideologice, un rol distinct de acela de cercetător, de expert, de formator, de mediator, de avocat, prozelit sau militant tînde să se afirme, căutînd să contribuie la inventarea și analiza modurilor de funcționare colectivă și a raporturilor sociale.

Chiar înainte ca meseriile de psiholog și de sociolog al muncii sau al organizațiilor să fie cu adevărat recunoscute (în Franța, în orice caz, ele fac mai mult sau mai puțin obiectul unor critici și aprehensii), nivelul politic încearcă să intervină prin legislația muncii, dintr-o perspectivă ce se raportează oarecum la procesele și principiile propuse de către psihologi¹ (cf. Lois Auroux). În paralel, contextul crizei și al războiului economic tînde să „psihosociologizeze”, dacă putem spune așa, strategiile manageriale (cf. respingerea taylorismului, introducerea cercurilor de calitate, apariția grupurilor de progres, a proiectelor de întreprindere etc.).

În ce-i privește pe practicieni, nu se știe foarte bine dacă este vorba de o convergență pe care psihologii trebuie s-o considere un pas înainte pe calea tezelor lor și s-o trateze, deci, ca pe o oportunitate conjuncturală - sau dacă este, mai degrabă, vorba de o „recuperare”, de o formă nouă de rezistență sau de apărare, ce induce un regres al proiectului lor. Independent de faptul că cele două ipoteze nu se exclud reciproc, situația actuală lărgește mult piața consultațiilor. Din rațiuni economice evidente, multe întreprinderi de servicii tind să pătrundă pe această piață fără scrupule teoretice, metodologice sau ideologice excesive, respingînd chiar, în numele pragmatismului și al eficacității, orice referință științifică.

1. Legea votată în 1982, pentru a instituționaliza drepturile de exprimare directă ale salariaților și dreptul de a participa