

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

Raluca Bonta

Abstract: *Negotiation is a particular type of oral communication, which appears as a process of message transmission on a given topic and in which the participants have the purpose of reaching a mutual understanding of the problem discussed. Besides the three main types of negotiation (economic, political and social) there can be taken into consideration other classifications of this process, taking into consideration the object of negotiation, the participants, their interests, the place of negotiation. At the same time, there should be made a distinction between conflict negotiation, based on rivalry and competition, and cooperative negotiation, based on collaboration.*

Our paper tries to identify the signs of conflict negotiation (which we called stylistic, pragmatic and argumentative markers) in two types of negotiation tactics: the tactic of statistic intoxication and the tactic of stressing the adversary.

Key-words: *negotiation, tactic, stylistic markers, pragmatic markers, argumentative markers.*

Provenită din comerț, apoi trecută pe scena diplomației, negocierea este astăzi la ordinea zilei în viața cotidiană, devenind o practică uzuală ce apare în situații variate. Adesea oamenii participă la negocieri fără ca măcar să realizeze acest lucru; negociază în fiecare zi diverse lucruri, fie la locul de muncă, fie acasă sau într-o instituție publică, ori de câte ori apar interese divergente. Ei încearcă să înțeleagă problemele în discuție, să obțină și să transmită informații, să elaboreze variante de soluții, să exprime opinii, iar toate acestea se realizează în principal prin comunicare verbală.

Câmpul semantic al termenului negociere este delimitat în interiorul semnificațiilor și relațiilor pe care le întreține cu verbul a discuta: a trata, a parlamenta, a argumenta, a transmite, a face

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

schimb. Astfel, se poate spune că orice negociere presupune un proces de comunicare, de transfer de informații și de înțelegere a lor între persoanele implicate. Negocierea este deci inseparabilă de comunicarea interumană, fiind bazată în principal pe dialog.

A negocia înseamnă a comunica, a dialoga pentru a ajunge la un acord. Prin comunicare (ce se face în toate modalitățile proprii acesteia: verbală, non-verbală, scrisă, simbolică), părțile, care la început au multe opinii divergente, ajung la o înțelegere comună asupra realității și tot prin comunicare „părțile trec de la soluții preferate în mod individual la soluții preferate de ambele părți”¹. Ceea ce particularizează negocierea în cadrul comunicării orale interumane este, pe de o parte, faptul că negocierea este un proces *competitiv* (părțile, pornind de la interese comune, urmăresc realizarea unui acord care, pe lângă satisfacerea acestor interese comune, să asigure avantaje proprii preponderente). Pe de altă parte, negocierea este și un proces de *armonizare a intereselor*, deoarece, după cum spuneam mai sus, se dorește obținerea de avantaje proprii preponderente urmărindu-se însă un acord reciproc avantajos. Comunicarea este deci, în cazul negocierii, un proces de transmitere de mesaje, pe o temă dată, ce are scopul de a realiza o înțelegere comună a problemei în discuție și în plus funcționează ca un canal de transmitere a ofertelor, contra-ofertelor, argumentelor, concesiilor etc., ce realizează apropierea dintre scopurile divergente ale părților implicate în negociere. Instrumentele de bază în desfășurarea procesului de negociere ce duc la obținerea de noi informații care modifică viziunile personale inițiale sunt punerea întrebărilor, ascultarea activă și argumentarea, instrumente ce fac din negociere un tip particular de discurs oral.

Negocierea este în esență un tip de interacțiune umană, un proces de comunicare între (cel puțin) doi participanți legați printr-un anumit raport de forță între care există relații de interdependență, dar care sunt, în același timp, separați prin interese divergente în anumite probleme. Astfel, se poate spune că există două tipuri mari de negociere, ce înglobează celelalte subtipuri, și anume negocierea conflictuală și negocierea cooperativă. Negocierea

*conflictuală*ⁱⁱ se bazează pe rivalitate, competiție, protagoniștii percepându-se ca adversari. Fiecare participant la negociere își urmărește obiectivele, pe care le consideră net opuse față de cele ale partenerului. Urmărindu-și propriul interes, participanții la negociere acționează adesea în detrimentul partenerilor lor, manifestările de cooperare și interdependență fiind slabe. De aceea se consideră că negocierea conflictuală presupune raporturi de dominare, relații autoritare între participanți, ce se manifestă în plan oral prin agresiuni verbale, amenințări, intimidări, descalificări (prin atac la persoană), manevre retorice bazate pe disimulare etc. În negocierea *cooperativă*ⁱⁱⁱ participanții nu se mai percep ca adversari, ci ca parteneri. Ei doresc să-și realizeze obiectivele în comun și, totodată, să mențină o legătură de colaborare pe termen lung. Și în acest tip de negociere participanții caută satisfacerea propriilor interese, dar marchează în același timp apartenența la o operă comună; participanții la negociere preferă să caute să clarifice problemele decât să-și impună soluțiile. În negocierea cooperativă raportul de forță nu mai este atât de evident, dar nici nu se poate vorbi de o dispariție a fenomenului de putere: se acceptă cuvântul și competența unui expert, însă fiecare vorbește de pe poziția pe care se află, neexistând o folosire abuzivă a autorității.

Prin negociere, participanții “optează în mod voluntar pentru conlucrarea în vederea soluționării unei probleme comune prin ajungerea la un acord reciproc avantajos”^{iv}, apelând fiecare la o serie de strategii și tactici.

Strategie provine din termenul grecesc *strategos*, ce însemna *general*^v, fiind deci folosit inițial doar în context militar. În zilele noastre, termenul e folosit în domenii variate, desemnând o metodă generală pentru atingerea anumitor scopuri și descriind resursele esențiale ce trebuie utilizate pentru atingerea anumitor obiective.

În negociere, strategia trebuie privită ca „un mod de gândire dinamică”^{vi}, devenind o manieră de abordare a unei confruntări între două sau mai multe voințe. Dacă se ia în

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

considerare raportul de „forță” dintre participanți, se poate vorbi de două tipuri de strategii:

- *strategii directe* – când raportul de forță dintre participanți este inegal

- *strategii indirecte* – când raportul de forță este echilibrat

Există două tipuri mari de negociere, ce înglobează celelalte sub-tipuri, și anume negocierea conflictuală și negocierea cooperativă. Acestor două tipuri de negocieri le corespund două tipuri de strategii. Astfel:

- negocierea conflictuală se va baza pe *strategii conflictuale* – aceste strategii sunt axate pe forță, fiind folosite mai ales când există o disproporție în raportul de forță dintre participanți, care, în aceste condiții, pot fi considerați adversari. Strategiile conflictuale se caracterizează prin lipsa dorinței de compromis, adoptarea unor poziții ferme, ignorarea intereselor și punctelor de vedere ale celorlalți participanți.

- negocierea cooperativă se va baza pe *strategii cooperante* – aceste strategii se axează pe promisiuni, recomandări, concesi, recompense, fiind folosite mai ales când există un raport de forță aproximativ egal între participanții la negociere, ce pot fi considerați în acest caz parteneri. Strategiile cooperante se caracterizează prin dorința de conciliere, dublată totuși de fermitate cu privire la obiectivele principale, precum și luarea în considerare a punctelor de vedere diferite exprimate de partenerii de negociere.

Se poate observa deci că strategiile directe sunt de regulă conflictuale, apărând în special în stilul de negociere autoritar, iar cele indirecte sunt de regulă cooperative, apărând în special în stilul de colaborare, de compromis, de conciliere și, într-o oarecare măsură, în cel de evaluare.

Termenul de *tactică* provine, ca și cel de *strategie*, din domeniul militar, desemnând la origine sensul de manevrare a forțelor în luptă însă, spre deosebire de strategie, ce ține de un scop final, tactica depinde de o anumită țintă precisă și mai apropiată. Astfel, se poate spune că o linie strategică este alcătuită din mai multe acțiuni tactice. Termenul de tactică, la fel ca și cel de

strategie, este folosit astăzi în domenii diferite, printre care și în negociere, unde este strâns legat de strategia stabilită, precum și de modul în care decurge negocierea, de situațiile nou apărute și de acțiunile partenerilor de negociere.

Deoarece în funcție de interese există două tipuri mari de negociere, conflictuală și cooperativă, cărora le corespund două tipuri de strategii, se poate vorbi și de existența a două categorii de tactici, conflictuale și cooperante, fiecare cu mai multe subtipuri. Vom încerca să identificăm semne ale negocierii conflictuale (sub formă de mărci stilistice, pragmatice și argumentative) în două tipuri de tactici: tactica intoxicării statistice și tactica stresării și tracasării adversarului.

Tactica intoxicării statistice este o tactică conflictuală prin care se urmărește schimbarea convingerilor adversarului, însă fără a-l contrazice în mod direct. În acest scop i se prezintă argumente obiective trunchiate (studii, extrase din presă, statistici, declarații) care vin în sprijinul obiectivului urmărit de negociator.

1. Mărci stilistice

- la nivel fonetic:
 - intonație neutră, tempo rapid –indicând hotărâre;
 - accent pe argumentele prezentate
- la nivel morfologic:
 - folosirea cu preponderență a timpului prezent, chiar cu referire la evenimente petrecute în trecut: *Ziarul „Adevărul” de acum trei zile precizează că ...*
 - interjecții volitive, prin care vorbitorul îl îndeamnă pe interlocutor să fie atent la argumentele prezentate: *uite, iată;*
 - interjecția *poftim*, însoțind adesea gestul de înmânare a studiilor, extraselor din presă, statisticilor pe care le prezintă interlocutorilor;
 - adverbe explicative: *adică, anume, ca*
- la nivel lexical:

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

- folosirea de termeni concreți, date, cifre: *venituri lunare în 2004 de – în medie – cinci milioane, spre deosebire de 2005, patru milioane jumate*

- la nivel sintactic:

- enunțuri preponderent asertive (când se prezintă statisticile);

- enunțuri interogative, în special de tipul *Da? Nu? Nu-i așa? Vedeți?* care, fără a aștepta un răspuns concret, verifică atenția interlocutorului;

- repetiții exprimând nemulțumire: *Zeci și zeci de probleme s-au ivit, ca, de exemplu ...* sau intensitatea unei convingeri: *Poate odată și-odată veți înțelege pe deplin nemulțumirile noastre.*

- la nivel nonverbal:

- corp încordat, brațe încrucișate la piept, pumni strânși – pentru a sugera o atitudine defensivă/de apărare;

- indicatul cu degetul

2. *Mărci pragmatice*

- acte ilocuționare reprezentative/asertive (de tipul informare);

- tranzacții simple (din starea A);

- folosirea de indici deictici spațiali (demonstrative: *acesta/aceasta*; adverbe de loc: *aici/acolo*);

- încălcarea maximei cantității (se spune mai mult decât este necesar);

- folosirea justificărilor ca procedeu complementar în cadrul politeții negative.

3. *Mărci argumentative*

- folosirea metaforei ca strategie argumentativă;

- folosirea argumentului autorității, a argumentului bazat pe judecata asupra naturii lucrurilor, a argumentului dintr-un motiv

egal, a argumentului ad populum, a argumentului bazat pe analogie, a argumentului bazat pe prestigiu, a argumentului bazat pe comparație;

- folosirea strategiei contrastului, a asocierii, a conformismului, a intensificării, ca strategii de persuasiune;
- folosirea strategiei amorsării ca strategie de manipulare.

Exemplu

Data înregistrării: 5 februarie 2004

Durata totală a înregistrării: 5'10"

Locul înregistrării: biroul directorului financiar al unei firme

Participanții:

X = director financiar

Y = contabil șef

Durata totală a pasajului transcris și analizat: 00'21"

Y (contabil șef) încearcă să-l contrazică pe X (director financiar) în ceea ce privește o reducere a cheltuielilor de producție cu zece la sută, însă nu face acest lucru direct, ci vorbindu-i de date statistice.

X: *în această situație ↑ va trebui < R să reduceți cu ZECE la sută > cheltuielile de producție. nu < F POATE > fi mai puțin de atât.*

Y: *înțeleg ce vreți să spuneți. < L da' să nu uităm totuși > ↑ că noi suntem ÎNCĂ lideri de piață ↑ așa cum am fost < L și_n două_mii_patru ↑ și_n două_mii_cinci > ↓ chiar ziarul financiar menționează_acest lucru ↑ și_n edițiile din < Î anii precedenți > ↑ și_n cea de_anul_ăsta ↓ cifrele arată < L c_am întrecut concurența cu CINCI PROCENTE > uitați aici rapoartele pe ultimii doi ani. cred că ne mai putem menține_o perioadă cu_ actuala linie de producție ↑ sau măcar reducem cheltuielile cu DOAR CINCI la sută.*

X: *< J dați-mi să mai văd o dată rapoartele > ↓*

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

Obiectul negocierii în acest fragment îl constituie procentul de reducere a cheltuielilor de producție. X (director financiar) dorește o reducere cu 10%, pe când Y (contabil șef) consideră ca fiind necesară o reducere cu 5%, iar pentru a-l convinge pe X recurge la prezentarea unor date statistice.

Propunerea lui X de a reduce cheltuielile de producție vine mai mult ca o hotărâre definitivă (*va trebui < R să reduceți cu ZECE la sută> cheltuielile de producție. nu <F POATE> fi mai puțin de atât*), idee subliniată de folosirea verbului modal la viitor (*va trebui*), ce arată impunerea dată de o anumită situație (*în această situație*), de tempo-ul rapid al vorbirii, ce indică hotărâre, de enunțul negativ cu valoare de imperativ (*nu <F POATE> fi mai puțin de atât*), precum și de accentuarea verbului modal *a putea* și pronunțarea lui cu o intensitate forte (care, împreună cu negația ce îl precedă, sugerează poziția dominantă pe care se situează X, ce-i dă dreptul de a lua decizia de necombătut).

Y pare să accepte decizia lui X (*înțeleg ce vreți să spuneți*), însă imediat apare conjuncția disjunctivă *dar* (marcată de apocopă: *da'*), pentru a se opune efectului perlocuționar al actului lui X și pentru a introduce un argument în favoarea punctului de vedere al lui Y: *să nu uităm totuși> ↑ că noi suntem ÎNCĂ lideri de piață ↑ așa cum am fost <L și_n două_mii_patru ↑ și_n două_mii_cinci> ↓*. Acesta se constituie într-un argument bazat pe analogie, prin care Y arată că situația firmei nu s-a schimbat comparativ cu ultimii doi ani, idee subliniată și de accentuarea adverbului *încă*. Poziția favorabilă pe care se situează firma este subliniată și de folosirea de către Y a unui substantiv provenit din limba engleză: *lideri* (engleză *leaders*), ce dă forță argumentării. Totodată, se remarcă folosirea de către Y a pronumelui *noi* inclusiv, prezent nu numai ca pronume personal (*noi suntem ÎNCĂ lideri de piață*), ci și în desinența verbelor (*să nu uităm, suntem*) și opus aceluia *să reduceți* (lipsit de implicare) folosit de X, din dorința de a-l face părtaș pe acesta din urmă atât la reușitele, cât și la eșecurile firmei, resimțind astfel la nivel personal o reducere mai mare a cheltuielilor de producție. Argumentul bazat pe analogie continuă

apoi cu un argument al autorității (*chiar ziarul financiar menționează acest lucru* ↑ și_n edițiile din <Î anii precedenți> ↑ și_n cea de_anul ăsta ↓), Y apelând la o publicație de renume și cu prestigiu în domeniul afacerilor, și anume „Ziarul Financiar”, pentru a susține argumentul anterior. Se remarcă folosirea cu preponderență a timpului prezent: *înțeleg, să nu uităm, suntem, menționează*, ultimul exemplu făcând, de fapt, referirea la evenimente petrecute în trecut (*menționează acest lucru* ↑ și_n edițiile din <Î anii precedenți> ↑ și_n cea de_anul ăsta ↓), pentru a arăta o dată în plus prestața de care încă se bucură firma. Repetițiile, ce conțin deictici temporali (*așa cum am fost* <L și_n două_mii_patru ↑ și_n două_mii_cinci>, *menționează acest lucru* ↑ și_n edițiile din <Î anii precedenți> ↑ și_n cea de_anul ăsta ↓) au rolul de a accentua ideea de lider pe o perioadă mai lungă de timp, o continuitate ce nu poate fi și nu trebuie întreruptă printr-o scădere prea mare a cheltuielilor de producție.

Y vine cu un nou argument (*cifrele arată* <L c_am întrecut concurența cu CINCI PROCENTE>), bazat de data aceasta pe statistici, ce are rolul de a aduce un efect de liniștire (subliniat și de tempo-ul lent al vorbirii), ceea ce se poate observa mai apoi în *cred că ne mai putem menține_o perioadă cu_ actuala linie de producție*. Prin interjecția volitivă *uitați* Y îl îndeamnă pe X să fie atent și la documentele efective din cadrul firmei (*rapoartele pe ultimii doi ani*), ce vin în sprijinul argumentelor prezentate anterior. Se observă frecvența actelor ilocuționare reprezentative/asertive de tipul *informare* (*menționează, arată*), prin care Y încearcă o mai bună trasare a concluziilor. Totuși, din dorința de a convinge interlocutorul, Y, în argumentarea sa, prin „intoxicare statistică”, spune mai mult decât este necesar, încalcând într-o oarecare măsură maxima cantității.

Pentru a fi sigur de convingerea lui X, Y manifestă înclinare spre compromis (*măcar reducem cheltuielile cu DOAR CINCI la sută*), efectul perlocuționar al actelor ilocuționare prin care s-a argumentat fiind simțit imediat: <J dați-mi să mai văd o

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

dată rapoartele> ↓. X pare să fie convins, dar mai are nevoie de dovada scrisă.

Stilul adoptat de Y este cel de colaborare, materializat în plan lingvistic prin enunțuri preponderent asertive, repetiții, accentuarea argumentelor prezentate, folosirea de termeni concreți, date și cifre. Prin stilul adoptat, conform perspectivei tranzacționale, Y se adresează lui X din starea A (prezentare coerentă a argumentelor), vizând starea A a acestuia (acceptarea argumentelor), din care și primește răspuns (dispoziția de a ceda), realizând astfel o tranzacție simplă.

Prin *tactica stresării și tracăsării adversarului* se urmărește slăbirea rezistenței fizice și psihice a adversarului pentru a-i bloca argumentația și eficacitatea.

1. *Mărci stilistice*

- la nivel fonetic:
 - intonație preponderent ascendentă sau frecventă alternare de intonație ascendentă și descendentă, pauze frecvente – pentru a irita interlocutorul;
 - prelungirea vocalei *u* în *Nu::*: pentru a exprima respingerea unei propuneri a interlocutorului;
 - intervenția unei „proteze consonantice”^{vii} *Mda*, ce sugerează nesigurăță
- la nivel morfologic:
 - interjecții ce exprimă nemulțumirea: *ah! na! of!* ; dispreț: *halal!* plictiseală: *uf! ei!*; nerăbdare: *of! vai!*
 - adverbe de modalitate: *poate, probabil*, arătând neîncrederea;
 - verbe la modul conjunctiv, exprimând îndoiala: *Așa să fie?*
 - forma populară de demonstrativ *asta* cu nuanță de dispreț
- la nivel sintactic:

- enunțuri preponderent interogative sau interogative exclamative, vorbitorul exprimându-și astfel neîncrederea față de cele spuse de interlocutor: *Chiar așa? Serios?! Precīs?!*

- enunțuri preponderent negative: *Nu cred că ...; Nu văd ...; Nu înțeleg ...* pentru a slăbi încrederea interlocutorului

- la nivel nonverbal:

- contact vizual minim sau privirea în gol – sugerează lipsa de interes;

- baterea în ritm cu degetele pe masă, agitație pe scaun – sugerează nervozitate, plictiseală

2. *Mărci pragmatice*

- folosirea de acte ilocuționare directive (cu precădere întrebări);

- tranzacții încrucișate;

- acte amenințătoare pentru fața pozitivă a interlocutorului (prin reproș, refuz);

- folosirea maximei dezaprobării.

3. *Mărci argumentative*

- folosirea interogației, a negației polemice și/sau a respingerii ca strategii argumentative;

- folosirea argumentului urii, a argumentului ad hominem, a argumentului ad personam, a argumentului asupra ignoranței, a argumentului prin concesie;

- folosirea strategiei autorității, a intensificării, a minimalizării, ca strategii de persuasiune;

- folosirea strategiei amăgirii, a întrebării la derută, a întreruperii, a negării concluziei, ca strategii de manipulare.

Exemplu

Data înregistrării: 15 noiembrie 2005

Durata totală a înregistrării: 17'04"

Locul înregistrării: în casă, preluare de la un post TV

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

Participanții:

X = avocatul apărării

Y = avocatul acuzării

Durata totală a pasajului transcris și analizat: 1'00"

Avocatul X încearcă să submineze autoritatea adversarului său, avocatul Y, slăbindu-i forța argumentelor.

Y: [...] <L pe BIROU> ↑ și pe masa de machiaj a doamnei: A↑ au fost + găsite AMPRENTE ↑ <R care_au fost identificate> acele <F AMPRENTE> ↑ aparțineau fie <F domNULUI A> ↑ fie [<F doamNEI> A↓

X: de unde] le știți și pe_astea? ↓

Y: <L pentru că sunt fotografiate> pe PLANȘA FOTO ↓

X: scria_acolo că <J sunt ale domnului A>? ↓

Y: da ↓

X: pe planșa foto <L NU SCRIE_așa ceva> ↓ planșa foto_are <R CU TOTUL alt rol>.

Y: +++ geamul a spus domnu' A↑ că l-a lăsat ++ [deschis în poziție =

X: = așa] ↑

Y: verticală =

X: = așa ↑

Y: de-acord?

X: nu::: vorbea de geamul <R de jos de la subsol>

Y: nu – nu ↓ geamul de la bucătărie.

X: <R no – no – no – no – no>

Obiectul negocierii în acest fragment îl constituie gradul de vinovăție al clientului apărut de X și atacat de Y. Pentru a slăbi forța argumentelor acestuia din urmă, X încearcă să-i submineze autoritatea, apelând la o tactică a stresării și tracasării.

Y aduce argumente care susțin vinovăția clientului apărut de X, păstrând un contur melodic ascendent pentru a fi mai convingător și accentuând cuvinte sau părți de cuvinte pentru a scoate în evidență elementele esențiale: <L pe BIROU> ↑ și pe

masa de machiaj a doamnei: A↑ au fost + găsite AMPRENTE ↑ <R care_au fost identificate> acele <F AMPRENTE> ↑ aparțineau fie <F domNULUI A> ↑ fie [<F doamNEI> A]. Efectul perlocuționar nu este însă realizat, X adoptând un comportament de tip anchetă asupra problemei și apelând la strategia întrebării la derută ca strategie de manipulare: *de unde] le știți și pe_astea?* ↓. Întrebarea lui X sugerează neîncredere și persiflare, subliniate de conturul melodic descendent, pronumele demonstrativ de apropiere cu valoare de deictic spațial *astea* (folosirea informală conținând o nuanță de dispreț), alături de conjuncția copulativă *și* (*și pe_astea*), ce aduce o completare a unei liste de evenimente/opinii expuse anterior. Din punct de vedere pragmatic întrebarea este un subînțeles, sensul fiind de fapt *nu știți prea bine despre ce este vorba*.

Y aduce un argument bazat pe ilustrare (*<L pentru că sunt fotografiate> pe PLANȘA FOTO ↓*), accentuarea celor două substantive arătând că acestea reprezintă sursa ce oferă credibilitate, tempo-ul lent și conturul melodic descendent denotând siguranță.

Tocmai pentru a slăbi această siguranță, X continuă strategia de manipulare bazată pe întrebarea la derută, menită a submina credibilitatea și încrederea lui Y: *scria_acolo că <J sunt ale domnului A>?↓*; întrebarea este o ironie mascată de o aparentă neîncredere (demonstrând totodată o bagatelizare a argumentării lui Y) susținută de conturul melodic descendent. Din punct de vedere pragmatic, și această întrebare ascunde un subînțeles, sensul fiind *nu scria nicăieri că erau ale domnului A*.

Efectul perlocuționar al actului ilocuționar realizat de X se observă în răspunsul mecanic al lui Y (*da ↓*), care nu mai are nici forța, nici încrederea necesară pentru a-și continua argumentarea.

Profitând de slăbirea rezistenței lui Y, X vine cu un contra-argument, ce se constituie într-o anaforă (*pe planșa foto <L NU SCRIE_așa ceva> ↓ planșa foto_are <R CU TOTUL alt rol>*), contra-argument la argumentul anterior al lui Y (*<L pentru că sunt fotografiate> pe PLANȘA FOTO ↓*) într-o încercare de stresare, pentru a arăta că argumentul adus de Y sfidează logica.

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

Efectul perlocuționar al contra-argumentului lui X se manifestă la Y printr-o pauză prelungită, după care continuă (*geamul a spus domnu' iovan ↑ că l-a lăsat ++ [deschis în poziție*), căutând să găsească o nouă cale de demonstrare a concluziei sale. Expunerea sa este întreruptă însă de X (= *așa*] ↑), ce doar aparent pare că manifestă ascultare activă, încurajându-l pe Y să vorbească, când, de fapt, conturul melodic ascendent sugerează o neîncredere ironică; totodată, prin repetarea acestei întreruperi, X urmărește stresarea lui Y până la a-l face să renunțe la negocierile.

Y nu cedează, căutând aprobarea și oarecum manipulând răspunsul celuilalt (*de-acord?*), efectul perlocuționar nefiind atins: X apelează la strategia negării concluziei (ca strategie de manipulare): *nu:::* ; prelungirea vocalei finale arată o negare accentuată, urmată de explicație (*vorbea de geamul <R de jos de la subsol>*), iar apoi, la răspunsul lui Y (*nu – nu ↓ geamul de la bucătărie*) oferă o nouă negare (de fapt, o reluare printr-o formă fonetică diferită a adverbului *nu*: *<R no – no – no – no – no>*, modificarea fonetică fiind produsul indignării). Din punct de vedere pragmatic, prin această negare repetată, X apelează de fapt la maxima dezaprobări, ce conturează strategia argumentativă a respingerii.

Stilul adoptat de X este cel autoritar (vizând manipularea partenerului) marcat în plan lingvistic de enunțuri negative, întreruperi, repetiții. Prin stilul adoptat, conform perspectivei tranzacționale, X se adresează lui Y din starea P (ironie, respingere a opiniei), vizând starea C a acestuia (cedare), dar primește răspuns din starea A (prezentare de argumente), realizând o tranzație încrucișată.

ANEXA

Convenții de transcriere^{viii}

Accent

TEXT accent emfatic (al cuvântului sau al unei silabe)

Alocarea rolului de emițător (schimbul de replici)

[text întrerupere și suprapunere; începutul suprapunerii unor intervenții succesive; se marchează atât în intervenția în curs, cât și în intervenția suprapusă

text = intervenție începută de un vorbitor și continuată, prin întrerupere, de altul

= text

text ⊥ construcție abandonată

Pauze și tăceri

+ pauză scurtă

++ pauză mai lungă

+++ pauză și mai lungă

Intonație

. contur melodic descendent terminal

↑ contur melodic ascendent

↓ contur melodic descendent

? contur melodic ascendent terminal

Ritm

' apocopa unor sunete

_ (linie jos, între cuvinte) rostire legată

Tempo

<L> tempo lent al vorbirii

<R> tempo rapid al vorbirii

SEMNE ALE NEGOCIERII CONFLICTUALE

Înălțime

<Î>	înălțime ridicată a vocii
<J>	înălțime joasă a vocii

Intensitate

<F>	intensitate forte a vocii
<S>	intensitate slabă a vocii

BIBLIOGRAFIE

Bellenger, Lionel (1984): *La négociation*, Paris, Presses Universitaires de France

Hiltrop, Jean-Marie & Udall, Sheila (1999): *Arta negocierii* (trad. Cristina Muntoiu), București, Teora

Hoarță-Cărăușu, Luminița (coord.)(2005): *Corpus de limba română vorbită actuală*, Iași, Ed. Cermi

Irimia, Dumitru (1999): *Introducere în stilistică*, Iași, Polirom
 Prutianu, Ștefan (2000): *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Iași, Polirom

Secure, Mircea (2004): *Tehnici de negociere* (curs), Facultatea de jurnalism și științele comunicării, București, Universitatea din București

Vasile, Dragoș (2000): *Tehnici de negociere și comunicare*, București, Ed. Expert

NOTE

- ⁱ Vasile, D. (2000): *Tehnici de negociere și comunicare*, București, Ed. Expert, p.153
- ⁱⁱ Bellenger, L. (1984): *La négociation*, Paris, Presses Universitaires de France, p.37
- ⁱⁱⁱ Idem, p.46
- ^{iv} Vasile, D. (2000): *Tehnici de negociere și comunicare*, București, Editura Expert, p.138
- ^v Secure, M. (2004): *Tehnici de negociere (curs)*, Facultatea de jurnalism și științele comunicării, București, Universitatea din București, p.25
- ^{vi} Prutianu, Șt. (2000): *Manual de comunicare și negociere în afaceri*, Iași, Polirom, p.17
- ^{vii} Irimia, D. (1999): *Introducere în stilistică*, Iași, Polirom, p.102
- ^{viii} Vom folosi convențiile de transcriere propuse de Hoarță-Cărăușu, L. (coord.)(2005): *Corpus de limbă română vorbită actuală*, Iași, Ed. Tehnică, Științifică și Didactică CERMI