

УДК 340.155

*Ц.А. ШАМЛИКАШВИЛИ, С.В. ХАРИТОНОВ, Д.Н. ПЧЕЛИНЦЕВА**ГБОУ ВПО г. Москвы «Московский городской психолого-педагогический университет»;**ФГБУ «Федеральный институт медиации», г. Москва*

ВЛИЯНИЕ ДЕМОНСТРАЦИИ ВРАЖДЕБНОСТИ СТОРОНАМИ СПОРА НА ДИНАМИКУ ЕГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ

Ключевые слова: враждебность; медиация; моделирование; стороны спора; урегулирование.

Аннотация: Целью настоящего исследования являлось определение влияния демонстрации враждебности, проявляемой одним из участников спора, на психическое состояние другого участника в процессе урегулирования этого спора между ними. В исследовании принимала участие 31 пара участников, имеющих смоделированную переговорную ситуацию и мотивированных на разрешение этой ситуации путем проведения переговорного процесса. Всего 62 чел. в возрасте от 18 до 65 лет. Каждый участник был информирован о сущности проводимого исследования и предлагаемых для оценки ими факторов, а также о рекомендациях по повышению и понижению уровня этих факторов. Участники случайным образом были распределены в две группы – относительно активные и пассивные. Относительно активные участники в 15 случаях осознанно повышали и в 16 случаях осознанно понижали интенсивность проявления фактора «враждебность». Из 62 чел. 31 осознанно влияли на фактор «враждебность», 31 не оказывали осознанного влияния на данный фактор. Пассивные участники только участвовали в диалогах и отвечали на вопросы в бланках анкет.

В результате исследования определено, что выполнение рекомендованных в исследовании заданий активными участниками достоверно увеличивало выраженность демонстрируемой ими враждебности и практически не влияло на их удовлетворенность ходом переговоров. В то же время, выполнение активными участниками предложенных рекомендаций не приводило к достоверному повышению выраженности враждебности со стороны относительно пассив-

ных участников.

В ситуациях, когда моделировалось снижение выраженности демонстрируемой враждебности на самом деле этого снижения не наблюдалось ни по оценкам активных участников, ни по оценкам относительно пассивных участников. Более того, попытки выполнить рекомендации, направленные на снижение демонстрируемой враждебности, не меняли уровень удовлетворенности ходом урегулирования спора всех сторон.

Враждебное поведение вбирает в себя комплекс негативных установок, оценок и отношений к другим людям [9] и как эмоциональное отношение формируется в процессе взаимоотношения с ее объектом, обеспечивая пристрастность восприятия новых объектов [3].

Обладающий высоким уровнем враждебности человек склонен приписывать другим негативные качества. Враждебные люди чаще сами создают и провоцируют конфликтные ситуации, а попадая в них, реагируют более выражено. Повышенная враждебность является маркером индивидуальной уязвимости человека к стрессовым ситуациям, сложности его адаптации к изменчивым социальным условиям и может провоцировать заболевания.

На поведенческом уровне враждебность проявляется в таких формах, как нежелание сотрудничать, негативизм, агрессия, социально-пассивное поведение, избегание общения. Любое из этих проявлений затрудняет коммуникацию.

В то же время одним из основных условий формирования коммуникации является эмоциональное реагирование [4]. И если выражение положительных эмоций благоприятствует развитию совместной деятельности, то вы-

ражение враждебности и отрицательных эмоций, как правило, затрудняет общение [1–2; 6] вплоть до его прекращения.

Враждебность и негативные эмоции также могут выступать в качестве отрицательного подкрепления поведения. Под отрицательным подкреплением принято понимать любой неприятный стимул, даже незначительный, или событие, которого можно избежать, остановить, если изменить поведение [5].

Считается, что выражение отрицательного отношения к собеседнику во многом снижает эффективность коммуникации, нарушая коммуникативные нормы. Вариантами нарушения коммуникативных норм в речи являются проявления невежливости, ожесточенности, оскорбления в адрес собеседника. При реализации одним из собеседников враждебности зачастую страдают статусные отношения [8], нормы регулирования речевого взаимодействия, оказывается целенаправленное негативное воздействие на собеседника, в т.ч. его личную сферу [10].

В ряде случаев враждебность реализуется в виде угроз с целью вынуждения собеседника совершить какие-либо действия в отличие от позитивных подкреплений, которые зачастую бывают призваны стимулировать приверженность человека к этим действиям [7].

В свою очередь, враждебность порождает ответные реакции преимущественно негативной направленности, ведет к эскалации конфликта и затрудняет процесс его урегулирования.

Цель исследования

Определить влияние демонстрации враждебности, проявляемой одним из участников спора на психическое состояние другого участника в процессе урегулирования этого спора между ними.

Дизайн исследования

Экспериментальное исследование проводилось на основе искусственно смоделированных споров. Были сформированы две группы участников исследования: осознанно меняющие уровень своей враждебности в процессе спора, относительно активные (ОА) участники; и относительно пассивные (ОП) участники, не проводившие осознанных изменений выражен-

ности своей враждебности в споре.

До начала искусственно смоделированного переговорного процесса участникам исследования предлагалось заполнить бланк участника, в котором фиксировалось их текущее состояние перед переговорным процессом, а также предлагалось оценить текущее состояние собеседника (табл. 1).

Под «стратегией кнута» понимается использование участником переговоров по отношению к другой стороне запугиваний, угроз, в т.ч. косвенных, выражение своей недоброжелательности по отношению к нему.

Затем проводилась первая сессия переговорного процесса, после которой фиксировалась субъективная оценка состояния собеседника, состояния самого участника и оценивалась степень удовлетворенности от процесса переговоров обоими участниками (табл. 2).

После чего ОА участнику давалась инструкция об изменении фактора «стратегия “кнута”», выдавалась карточка-рекомендация о том, что можно сделать, чтобы изменить интенсивность заданного фактора (табл. 3), и указания повышать или понижать выраженность враждебности в поведенческих проявлениях (табл. 3).

Далее проводилась вторая сессия переговоров, в ходе которой ОА участник осознанно влиял на изменение интенсивности заданного фактора. Затем снова фиксировалась оценка состояния собеседника и своего состояния и также фиксировалась оценка степени удовлетворенности от процесса переговоров обоими участниками.

Методы исследования

1. Визуально-аналоговое шкалирование. Шкала субъективной удовлетворенности, включающая суммарную характеристику удовлетворенности ходом переговоров на конец данного периода. Оценка общего самочувствия осуществлялась по «визуально аналоговой шкале». Участники эксперимента давали оценку своего состояния по градуированной 5-балльной шкале, где 5 баллов – максимально возможная удовлетворенность ходом переговоров, 0 баллов – удовлетворенности нет.

2. Статистический метод. Статистическая обработка данных осуществлялась с помощью программы *Stat Plus Professional Biostat* версии 2009. Применялись описательная статистика и

Таблица 1. Бланк оценки своего состояния и состояния собеседника до начала переговорного процесса

Оцените состояние по следующим параметрам		Отметьте выбранные Вами варианты ответа				
Фактор		Вообще нет	Минимально	Средне	Выше среднего	Максимально
1	Собираюсь ли я использовать «стратегию кнута»?					
2	Собирается ли собеседник использовать «стратегию кнута»?					

Таблица 2. Бланк оценки своего состояния и состояния собеседника после сессии переговорного процесса

Оцените состояние по следующим параметрам		Отметьте выбранные Вами варианты ответа в таблице				
Фактор		Вообще нет	Минимально	Средне	Выше среднего	Максимально
1	Использую ли я «стратегию кнута»?					
2	Использует ли собеседник «стратегию кнута»?					
Пожалуйста, оцените свою удовлетворенность переговорами на данный момент по 5-тибальной шкале, где:		1 – полностью не удовлетворен	2 – скорее не удовлетворен	3 – сложно определить	4 – скорее удовлетворен	5 – полностью удовлетворен

Таблица 3. Рекомендации по повышению и понижению уровня враждебности

Рекомендации по повышению	Рекомендации по понижению
1. Дайте себе 2-3 ответа на вопрос: чего может бояться собеседник?	1. Будьте максимально нейтральны в своих проявлениях: не критикуйте, но и не хвалите собеседника; не давайте никаких оценок его высказываниям и действиям
2. Представьте себе, при каких нежелательных для Вас действиях собеседника Вы будете напоминать ему об этих угрозах	
3. Подумайте, есть ли еще какие-либо возможности по подавлению активности собеседника. Реализуйте эти пункты на практике	

процедура сравнения двух выборок (тест Уилкоксона и метод знаков).

Материал исследования

В исследовании принимала участие 31 пара участников, имеющих смоделированную переговорную ситуацию и мотивированных на разрешение этой ситуации путем проведения переговорного процесса. Всего 62 чел. в возрас-

те от 18 до 65 лет.

Каждый участник был информирован о сущности проводимого исследования и предлагаемых для оценки ими факторов, а также о рекомендациях по повышению и понижению уровня этих факторов. Участники не знали до начала исследования, какой из факторов будут менять. ОА участники в 15 случаях осознанно повышали и в 16 случаях осознанно понижали интенсивность проявления фактора «враждеб-

Таблица 4. Описательные статистики влияния роста демонстрируемой враждебности на удовлетворенность активных участников

Статистика	Выраженность враждебности до ее повышения	Выраженность враждебности после ее повышения	Прирост выраженности враждебности	Удовлетворенность до повышения уровня враждебности	Удовлетворенность после повышения уровня враждебности	Разность по удовлетворенности
Среднее	2	3	1	4,2	3,7	-0,5
Стандартное отклонение	1,17	1,1	0,96	0,97	0,9	1,2
Стандартная ошибка среднего	0,3	0,29	0,26	0,26	0,2	0,3
Мода	1	недостоверно	недостоверно	5	4	-1
Медиана	1,5	3	1	4,5	4	-1

Таблица 5. Описательные статистики влияния роста демонстрируемой враждебности на удовлетворенность относительно пассивных участников

Статистика	Выраженность враждебности до ее повышения	Выраженность враждебности после ее повышения	Прирост выраженности враждебности	Удовлетворенность до повышения уровня враждебности	Удовлетворенность после повышения уровня враждебности	Разность по удовлетворенности
Среднее	1,5	2,3	0,86	3,6	3,2	-0,4
Стандартное отклонение	0,9	1,3	1,4	1	1,7	1,6
Стандартная ошибка среднего	0,25	0,3	0,39	0,26	0,3	0,4
Мода	1	1	0	4	4	0
Медиана	1	2	0,5	4	3,5	0

ность». Из 62 чел. 31 осознано влияли на фактор «враждебность», 31 не оказывали осознанного влияния на данный фактор.

Критерии включения в группы:

- включению в группу подлежат стороны, представленные двумя испытуемыми, имеющими спор и желающими разрешить его путем проведения переговорного процесса;

- стороны добровольно приняли решение участвовать в исследовании;

- стороны не имеют ограничений в дееспособности;

- стороны имеют возраст от 18 до 65 лет (включительно).

Критерии исключения из группы:

- отказ одного из участников спорной си-

туации от проведения переговорного процесса;

- наличие психических или наркологических проблем;

- лживое, агрессивное или иное отклоняющееся поведение.

Результаты исследования

Данные, полученные в результате статистической обработки материала исследования методами описательных статистик влияния роста демонстрируемой враждебности на удовлетворенность ОА участников, представлены в табл. 4.

При исследовании методами непараметрической статистики достоверности различий

Таблица 6. Описательные статистики влияния снижения выраженности демонстрируемой враждебности на удовлетворенность активных участников

Статистика	Выраженность враждебности до ее понижения	Выраженность враждебности после ее понижения	Прирост выраженности враждебности	Удовлетворенность до понижения уровня враждебности	Удовлетворенность после понижения уровня враждебности	Разность по удовлетворенности
Среднее	2,2	1,8	-0,46	3,2	2,8	-0,4
Стандартное отклонение	1,1	0,67	1,2	1	1,1	0,9
Стандартная ошибка среднего	0,3	9,17	0,3	0,26	0,29	0,25
Мода	2	2	0	4	3	0
Медиана	2	2	0	3	3	0

между значениями выраженности демонстрируемой враждебности до и после выполнения рекомендаций, направленных на повышение ее выраженности, определено, что:

1) выполнение предложенных рекомендаций достоверно приводило к повышению выраженности демонстрируемой враждебности со стороны активных участников (по тесту Уилкоксона $Z = 2,8$ при $p = 0,005$; по методу знаков эти различия также были достоверными при $Z = 2,8$ и $p = 0,004$);

2) выполнение рекомендаций, направленных на повышение уровня враждебности не демонстрировало достоверного снижения удовлетворенности ходом переговоров (по тесту Уилкоксона $Z = 1,5$, $p = 0,12$; по методу знаков $Z = 1,4$, $p = 0,14$).

Результаты исследования изменений в уровне удовлетворенности и оценках уровня, демонстрируемой активными участниками враждебности со стороны ОП участников, представлены в табл. 5.

При исследовании методами непараметрической статистики достоверности различий между значениями выраженности демонстрируемой враждебности до и после выполнения рекомендаций, направленных на повышение ее выраженности со стороны активных участников, определено, что у ОП участников:

1) выполнение активными участниками предложенных рекомендаций не приводило к достоверному повышению выраженности враждебности со стороны ОП участников (по тесту Уилкоксона $Z = 1,8$ при $p = 0,06$; по методу зна-

ков эти различия также были недостоверными при $Z = 1,7$ и $p = 0,07$);

2) у ОП участников также не наблюдалось статистически достоверных изменений в удовлетворенности ходом переговоров (по тесту Уилкоксона $Z = 0,9$, $p = 0,4$; по методу знаков $Z = 0$, $p = 1$).

При исследовании влияния рекомендаций, направленных на снижение уровня выраженности демонстрируемой враждебности на активных участников, получены данные описательных статистик, представленные в табл. 6.

При исследовании методами непараметрической статистики достоверности различий между значениями выраженности демонстрируемой враждебности до и после выполнения рекомендаций, направленных на понижение ее выраженности, определено, что:

1) выполнение предложенных рекомендаций не приводило к статистически достоверному снижению выраженности демонстрируемой враждебности со стороны активных участников (по тесту Уилкоксона $Z = 1,6$ при $p = 0,114$; по методу знаков эти различия также были достоверными при $Z = 0,9$ и $p = 0,34$);

2) выполнение рекомендаций, направленных на понижение уровня демонстрируемой враждебности не вело к достоверному изменению удовлетворенности ходом переговоров (по тесту Уилкоксона $Z = 1,7$, $p = 0,08$; по методу знаков $Z = 1,3$, $p = 0,18$).

Результаты исследования изменений, возникавших в оценках удовлетворенности и уровня выраженности демонстрируемой враждебно-

Таблица 7. Описательные статистики влияния снижения выраженности демонстрируемой враждебности на удовлетворенность активных участников

Статистика	Выраженность враждебности до ее понижения	Выраженность враждебности после ее понижения	Прирост выраженности враждебности	Удовлетворенность до понижения уровня враждебности	Удовлетворенность после понижения уровня враждебности	Разность по удовлетворенности
Среднее	1,6	2	0,4	3,3	3,4	0,13
Стандартное отклонение	0,8	1,3	1,4	1,1	0,9	1,1
Стандартная ошибка среднего	0,2	0,3	0,3	0,3	0,25	0,29
Мода	недостаточно	1	0	4	4	0
Медиана	2	2	0	4	4	0

сти со стороны ОП участников представлены в табл. 7.

При исследовании методами непараметрической статистики достоверности различий между значениями выраженности демонстрируемой враждебности до и после выполнения рекомендаций, направленных на понижение ее выраженности со стороны активных участников, определено, что у ОП участников:

1) выполнение активными участниками предложенных рекомендаций не приводило к достоверным изменениям выраженности демонстрируемой враждебности со стороны ОП участников (по тесту Уилкоксона $Z = 1,18$ при $p = 0,2$; по методу знаков эти различия также были недостоверными при $Z = 0,7$ и $p = 0,44$);

2) у ОП участников не наблюдалось статистически достоверных изменений в удовлетворенности ходом переговоров (по тесту Уилкоксона $Z = 0,4$, $p = 0,6$; по методу знаков $Z = 0$, $p = 1$).

Обсуждение

Выполнение рекомендованных в настоящем исследовании заданий, направленных на повышение выраженности демонстрируемой враждебности, по оценкам активных участников достоверно ее повышало. В то же время повышение демонстрируемой ими враждебности хотя в некоторой мере и снижало удовлетворенность ходом переговоров по урегулированию спора, однако это снижение не являлось статистически достоверным.

В то же время выполнение активными участниками предложенных рекомендаций не приводило к достоверному повышению выраженности враждебности со стороны ОП участников, хотя небольшой прирост абсолютных значений и отмечался.

Таким образом, демонстрация враждебности одной из сторон спора не приводит к существенному приросту враждебности у другой стороны. Объяснением этому феномену может быть то, что стороны спора в ходе процедуры урегулирования разногласий могут ожидать демонстрацию враждебности со стороны партнера по диалогу и потому готовы к ее проявлениям, по крайней мере, в каком-то приемлемом диапазоне прироста враждебности. И рост враждебности со стороны одного из участников процедуры урегулирования спора существенным образом не влияет на удовлетворенность процедурой урегулирования у другого участника. Вероятно, это происходит в диапазоне некоторого, субъективно приемлемого диапазона изменений. При значительном, скачкообразном приросте враждебности ситуация может выглядеть иначе.

В ситуациях, когда моделировалось снижение выраженности демонстрируемой враждебности (но задача продемонстрировать дружелюбие не ставилась), на самом деле этого снижения не наблюдалось ни по оценкам активных участников, ни по оценкам ОП участников. То есть рекомендации третьей стороны не выражать враждебность во время урегулирования спора попросту не реализуются на практике.

Более того, попытки выполнить рекомендации, направленные на снижение демонстрируемой враждебности, статистически достоверно не меняли уровень удовлетворенности ходом урегулирования спора ни у активных участников, ни у ОП участников.

Список литературы

1. Бодалев, А.А. Субъективная значимость другого человека и определяющие ее факторы / А.А. Бодалев // Вестник МГУ. – 1985. – № 2. – С. 13–17.
2. Изард, К. Эмоции человека / К. Изард. – М., 1980. – 440 с.
3. Мясищев, В.Н. Сознание как единство отражения действительности и отношения к ней человека / В.Н. Мясищев // Проблемы сознания: материалы симпозиума. – М., 1966.
4. Переверзева, И.А. Проявление индивидуальных различий по эмоциональности в функции контроля за эмоциональной экспрессией / И.А. Переверзева // Вопросы психологии. – 1989. – № 1. – 113 с.
5. Прайор, К. Не рычите на собаку / К. Прайор. – М. : Эксмо, 2009. – 288 с.
6. Рейковский, Я. Экспериментальная психология эмоций / Я. Рейковский. – М., 1979. – 392 с.
7. Шамликашвили, Ц.А. Удовлетворенность сторон спора в зависимости от положительных подкреплений поведения, направленного на деэскалацию / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, Д.Н. Пчелинцева // Перспективы науки. – Тамбов : ТМБпринт. – 2015. – № 6(69). – С. 148–153.
8. Шамликашвили, Ц.А. Результаты анализа осознанного изменения уровня доминирования при моделировании споров / Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, Д.Н. Пчелинцева // Наука и бизнес: пути развития. – М. : ТМБпринт. – 2015. – № 6(48). – С. 18–26.
9. Враждебность и психическое здоровье // Психология и право. – 2011. – № 2. Портал психологических изданий PsyJournals.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа : psyjournals.ru/psyandlaw/2011/n2/40886_full.shtml.
10. Давлетшина, Л.Р. Грубость как нарушение коммуникативной нормы : дисс. ... канд. филолог. наук / Л.Р. Давлетшина. – 2012 [Электронный ресурс]. – Режим доступа : www.dissercat.com/content/grubost-kak-narushenie-kommunikativnoi-normy.

References

1. Bodalev, A.A. Sub#ektivnaja znachimost' drugogo cheloveka i opredel'ajushhie ee faktory / A.A. Bodalev // Vestnik MGU. – 1985. – № 2. – S. 13–17.
2. Izard, K. Jemocii cheloveka / K. Izard. – M., 1980. – 440 s.
3. Mjasishhev, V.N. Soznanie kak edinstvo otrazhenija dejstvitel'nosti i otnoshenija k nej cheloveka / V.N. Mjasishhev // Problemy soznaniya: materialy simpoziuma. – M., 1966.
4. Pereverzeva, I.A. Projavlenie individual'nyh razlichij po jemocional'nosti v funkcii kontrolja za jemocional'noj jekspressiej / I.A. Pereverzeva // Voprosy psihologii. – 1989. – № 1. – 113 s.
5. Prajor, K. Ne rychite na sobaku / K. Prajor. – M. : Jeksmo, 2009. – 288 s.
6. Rejkovskij, Ja. Jeksperimental'naja psihologija jemocij / Ja. Rejkovskij. – M., 1979. – 392 s.
7. Shamlikashvili, C.A. Udovletvorennost' storon spora v zavisimosti ot polozhitel'nyh podkreplenij povedenija, napravlennogo na dejeskalaciju / C.A. Shamlikashvili, S.V. Haritonov, D.N. Pchelinceva // Perspektivy nauki. – Tambov : TMBprint. – 2015. – № 6(69). – S. 148–153.
8. Shamlikashvili, C.A. Rezul'taty analiza osoznannogo izmenenija urovnja dominirovanija pri modelirovanii sporov / C.A. Shamlikashvili, S.V. Haritonov, D.N. Pchelinceva // Nauka i biznes: puti razvitija. – M. : TMBprint. – 2015. – № 6(48). – S. 18–26.
9. Vrazhdbnost' i psihicheskoe zdorov'e // Psihologija i pravo. – 2011. – № 2. Portal psihologicheskikh izdanij PsyJournals.ru [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : psyjournals.ru/psyandlaw/2011/n2/40886_full.shtml.
10. Davletshina, L.R. Grubost' kak narushenie kommunikativnoj normy : diss. ... kand. filolog. nauk / L.R. Davletshina. – 2012 [Jelektronnyj resurs]. – Rezhim dostupa : www.dissercat.com/content/grubost-kak-narushenie-kommunikativnoi-normy.

Ts.A. Shamlikashvili, S.V. Kharitonov, D.N. Pchelintseva
Federal Institute of Mediation, Moscow

The Effect of Demonstration of Hostility by Parties on the Dynamics of Its Settlement

Keywords: mediation; hostility; parties to the dispute; resolution; simulation.

Abstract: The purpose of this study was to determine the effect of demonstrations of hostility by one of the parties to the dispute on the mental state of another participant in the settlement of this dispute. In the study, 31 pairs of participants took part in a simulated negotiation situation; they all were motivated to deal with this situation by negotiations. In total, 62 people aged 18 to 65 were informed about the nature of the study. They were proposed to evaluate a set of factors, and were given recommendations on how to improve and reduce the level of these factors. Participants were randomly divided in two groups – a relatively active group and a passive group. In 15 cases relatively active participants consciously increased and in 16 cases consciously weakened the intensity of the factor “Hostility”. Out of 62 people, 31 participants consciously influenced the factor “Hostility”, while the other 31 participants did not have a deliberate influence on this factor. Passive participants only participated in dialogues and answered questions in the forms of questionnaires.

The study determined that the implementation of the recommended tactics significantly increased the degree of hostility in active participants and had little or no effect on their satisfaction with the progress of negotiations. At the same time, the implementation of the proposed recommendations by active participants did not lead to a significant increase in the degree of hostility in relatively passive participants.

In situations of simulated reduction in the degree of demonstrated hostility this reduction was neither observed nor estimated by active or passive participants. Moreover, attempts to implement the recommendations aimed at reducing the demonstrated hostility did not change the level of satisfaction with the way the dispute was resolved by all parties.

© Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, Д.Н. Пчелинцева, 2016