

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СТОРОН СПОРА В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ ПОДКРЕПЛЕНИЙ ПОВЕДЕНИЯ, НАПРАВЛЕННОГО НА ДЕЭСКАЛАЦИЮ

Ц.А. ШАМЛИКАШВИЛИ, С.В. ХАРИТОНОВ, Д.Н. ПЧЕЛИНЦЕВА

*ГБОУ ВПО «Московский городской психолого-педагогический университет», г. Москва;
ФГБУ «Федеральный институт медиации», г. Москва*

Ключевые слова и фразы: медиация; моделирование споров; положительное подкрепление; спор; удовлетворенность.

Аннотация: В статье приводятся результаты экспериментального моделирования споров, когда в рамках диалогов между сторонами спора одна из сторон (относительно активный участник) осуществляла положительные подкрепления в отношении действий и высказываний другой стороны, способствующих урегулированию имеющегося спора.

В исследовании приняли участие 44 человека, имевшие 22 спорные ситуации. Участники распределялись в две группы. В одной группе исследовалось влияние повышения активности поощрений на удовлетворенность сторон диалогом (группа ГП – 24 человека). Во вторую группу включались активные участники, имевшие задачей снижение уровня своей поощряющей активности (группа ГС – 20 человек).

Выбор активного и пассивного участника, а также включение участников в группу, понижающую или повышающую уровень активности поощрений, осуществлялся на основе процедуры рандомизации и был случаен.

В результате исследования определено, что наличие положительных подкреплений в диалоге не способствует росту удовлетворенности диалогом и достигнутыми соглашениями у активных участников. В то же время при снижении количества поощрений происходит снижение удовлетворенности диалогом у относительно пассивного участника.

Вопросы, связанные с урегулированием споров, исследуются уже довольно длительное время, за которое накоплен существенный теоретический и практически опыт. В то же время многие из этих вопросов далеки от своего разрешения. В частности, речь идет о проблеме положительных подкреплений. Традиционно под этим термином, применяемым в процессе формирования поведения, понимается предложение чего-либо желательного для субъекта, в отношении которого и осуществляется выработка той или иной реакции или поведенческого паттерна [4]. В структуре коммуникаций такими подкреплениями принято считать приветливую улыбку, выражение согласия, внимание, которое вообще выступает в качестве одной из генерализованных форм подкрепления, и многие другие вербальные, невербальные сигналы

и действия.

При этом ряд авторов считает, что использование миролюбивых жестов, теплых улыбок, мягких ответов и т.п. способствует примирительным усилиям, помогает разрядить напряженность в отношениях и может быть включено в структуру *GRIT* – «постепенные и обоюдные инициативы по разрядке напряженности» [5].

С другой стороны, подобные умиротворяющие знаки могут быть интерпретированы стороной-реципиентом как признак слабости носителя этих сигналов со всеми вытекающими из этого вывода, как правило, негативными последствиями для диалога [2]. Это обстоятельство отчасти и предопределяет идею *GRIT* о необходимости подавать сигналы другой стороне о своем желании снизить напряженность. И только после подачи этих сигналов совершать

действия или делать заявления, способствующие деэскалации. В противном случае существует опасность, что шаги по деэскалации будут интерпретированы как слабость [5].

Кроме того, существует проблема, связанная с «фильтрами восприятия». За время спора и в ходе эскалации напряженности в отношениях у спорящих сторон часто возникают те или иные предубеждения и негативные оценки в адрес друг друга. Учитывая, что такие оценки зачастую даются на достаточно сильном эмоциональном фоне, есть все основания полагать, что формируемые «негативные фильтры» имеют в своей основе аффективно насыщенное обуславливание и имеют достаточно высокую устойчивость [4; 6].

Обращает на себя внимание и тот факт, что у наиболее часто цитируемых исследователей не встречаются указания, что положительные подкрепления, предлагаемые одной стороной спора для другой стороны, действенны и могут способствовать снижению напряженности или достижению соглашений. Так, в весьма обстоятельной работе по проблемам агрессии Р. Бэрн и Д. Ричардсон [1], ссылаясь на эксперименты, поставленные группой Д. Зильмана [7], рассматривают роль установки, положительно характеризующей одного из участников диалога, но не приводят никаких сведений о попытках положительно подкреплять одной стороной спора желаемое поведение (поведение, направленное на урегулирование спора или деэскалацию) у другой стороны спора.

Таким образом, хотя роль положительного подкрепления как важного инструмента воздействия на поведение известна давно и подтверждена в многочисленных исследованиях специалистов, остаются непонятными последствия его применения в спорных ситуациях, в частности влияние положительного подкрепления на удовлетворенность сторон после диалога (выступающую интегральной характеристикой качества коммуникации).

Цель работы. Определить влияние положительного подкрепления на удовлетворенность взаимодействием сторон, находящихся в споре.

Дизайн исследования. Экспериментальное исследование проводилось на основе искусственно смоделированных двусторонних споров. В каждой паре, участвовавшей в исследовании, был относительно активный и относительно пассивный участник. Относительно активные участники осознанно меняли свою ак-

тивность в части предложения поощрений для оппонента. Эти поощрения были направлены в отношении любой активности, способствующей деэскалации и урегулированию спора. Относительно пассивные участники не имели никаких инструкций.

В каждой из пар проводилась рандомизация, и в случайном порядке отбирались относительно активные и относительно пассивные участники. В задачи активного участника входило следовать инструкциям, направленным на повышение или понижение количества поощрений в отношении желательного для урегулирования спора поведения, демонстрируемого относительно пассивным участником. Относительно пассивный участник не извещался о характере задач и ориентации активного участника на какие-либо цели.

До диалога, в котором проводилось исследование (далее обозначен нами как «экспериментальный диалог»), участники уже имели некоторую историю общения. После произвольного диалога между участниками фиксировалась субъективная оценка состояния собеседника, состояния самого участника и оценивалась степень удовлетворенности от диалога обоими участниками (табл. 1).

После того как случайным образом в паре был определен относительно активный участник, перед началом экспериментального диалога ему выдавалась карточка-рекомендация, в которой указывалось, что и как можно сделать, чтобы изменить интенсивность поощрений. В инструкции было указано, в какую именно сторону нужно изменить интенсивность (табл. 2). Карточки с инструкциями выбирались случайным образом.

Затем проводился экспериментальный диалог, в ходе которого относительно активный участник осознанно влиял на интенсивность поощрений, согласно предложенной инструкции. После экспериментального диалога фиксировалась самооценка состояния относительно активного участника, субъективная оценка состояния его собеседника, оценивалась степень удовлетворенности от диалога обоими участниками.

Критерии включения в группы:

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

Таблица 1. Бланк оценки своего состояния и состояния собеседника после диалога

Оцените состояние по следующим параметрам	Отметьте выбранные Вами варианты ответа в таблице				
	Вообще нет	Минимально	Средне	Выше среднего	Максимально
Насколько активно собеседник использует «стратегию пряников»?					
Насколько активно я использую «стратегию пряников»?					
Пожалуйста, оцените свою удовлетворенность диалогом на данный момент по 5-балльной шкале, где:	1 – полностью не удовлетворен	2 – скорее не удовлетворен	3 – сложно определиться	4 – скорее удовлетворен	5 – полностью удовлетворен

Таблица 2. Рекомендации по повышению и понижению интенсивности поощрений

Рекомендации к повышению	Рекомендации к понижению
1. Дайте себе 2–3 ответа на вопрос: «Что нравится собеседнику, что его может поощрять»? Если это не известно, подумайте, как это можно выяснить (например, подчеркивание его значимости, напоминание выгод для него, одобрение и т.п.). Реализуйте эти идеи на практике	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: «Как я буду давать ему поощрения сразу же по выполнению им полезных для меня действий». Реализуйте это практически	

- участники исследования добровольно приняли решение участвовать в исследовании;
- не имеют ограничений в дееспособности;
- возраст от 18 до 55 лет (включительно).

Критерии исключения из группы:

- отказ одного из участников спорной ситуации от проведения переговорного процесса;
- наличие психических или наркологических проблем;
- агрессивное и иное отклоняющееся поведение.

Основные методы исследования.

1. Визуально-аналоговая шкала. Шкала субъективной удовлетворенности, включающая суммарную характеристику удовлетворенности ходом переговоров на конец данного периода. Оценка общего самочувствия осуществлялась по «Визуально-аналоговой шкале», являющейся достаточно надежным инструментом оценки величины субъективного ощущения [3]. 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* версия 2009. Применялись описательная статистика и процедуры сравнения двух зависимых выборок (тест Уилкоксона, метод знаков).

Материал исследования. В исследовании принимали участие 44 человека или 22 пары, имевшие двусторонний искусственно смоделированный спор и мотивированные на разрешение этой ситуации путем проведения переговорного процесса.

Каждый участник был информирован о сути проводимого исследования и предлагаемых для оценки им факторов, а также о рекомендациях по повышению и понижению уровня этих факторов. Участники не знали до начала исследования, какой из факторов будут менять.

Группа, повышавшая количество поощре-

Таблица 3. Оценки диалога активной стороной (X ср. \pm ср. откл.) в группах ГП и ГС

№	Оценки\Группы	ГП	ГС
1	Активность поощрений в адрес оппонента до начала диалога	1,9 \pm 0,9	1,4 \pm 0,62
2	Активность поощрений в адрес оппонента, оцениваемая после диалога	4,1 \pm 0,72	1,66 \pm 0,77
3	Удовлетворенность диалогом до экспериментального диалога	3,5 \pm 0,7	3,25 \pm 1,08
4	Удовлетворенность диалогом после экспериментального диалога	3,4 \pm 1,04	2,75 \pm 0,9

Таблица 4. Оценки диалога пассивной стороной (X ср. \pm ср. откл.) в группах ГП и ГС

№	Оценки\Группы	ГП	ГС
1	Активность поощрений со стороны активного участника до экспериментального диалога	2,9 \pm 0,74	2,3 \pm 1,38
2	Активность поощрений со стороны активного участника после экспериментального диалога	2,3 \pm 1,1	1,5 \pm 0,9
3	Удовлетворенность диалогом до экспериментального диалога	3,3 \pm 1,24	3 \pm 1,2
4	Удовлетворенность диалогом после экспериментального диалога	4 \pm 0,6	2 \pm 1,2

ний в адрес другой стороны, состояла из 24 человек. Группа, снижавшая количество поощрений в адрес второй стороны спора, состояла из 20 участников исследования.

Результаты. Всего было исследовано 44 двусторонних спора. Все споры велись в рамках гражданских правоотношений, и каждая из сторон-участников спора была представлена только одним человеком. Динамика показателей у активных участников по группам ГС и ГП до начала и после экспериментального диалога приведена в табл. 3.

Как видно из таблицы, в группах имелась динамика как по показателям активности поощрений в адрес оппонента, так и по показателям удовлетворенности. В группе ГП произошло увеличение активности поощрений с 1,9 до 4,1 балла при незначительном снижении удовлетворенности с 3,5 до 3,4 балла.

В группе ГС, несмотря на инструкцию к снижению активности поощрений, происходило незначительное их увеличение с 1,4 до 1,6 баллов при достаточно существенном снижении уровня удовлетворенности диалогом.

У относительно пассивных участников также отмечалась динамика показателей в ряде случаев с несколько иной динамикой. Данные приведены в табл. 4.

Из таблицы видно, что и в группе ГП и в

группе ГС относительно пассивные участники оценивали действия активных как направленные на снижение количества поощрений, и если в группе ГП, несмотря на такие оценки, удовлетворенность увеличивалась, то в группе ГС она, напротив, снижалась.

Таким образом, в группе ГП активные участники следовали инструкциям по повышению уровня активности поощрений и в дальнейшем оценивали, что им действительно удалось повысить уровень своей поощряющей активности по тесту Уилкоксона ($Z = 3,9$, при $p = 0,0001$) и в методе знаков ($Z = 4,2$, при $p < 0,0001$) эти различия имеют уровень высокой статистической достоверности. Однако у активных участников исследования оценки удовлетворенности до и после диалога не отличались (в тесте Уилкоксона $Z = 0,23$ при $p = 0,81$, по методу знаков $Z = 0,86$ при $p = 0,38$). То есть использование ими поощрений не вызывало у них повышения удовлетворенности диалогом.

Пассивные участники группы ГП в отличие от активных не отмечали увеличение поощряющей активности со стороны активных участников. Различия в оценках до экспериментального диалога и после были статистически недостоверными (в тесте Уилкоксона $Z = 1,6$ при $p = 0,09$, в методе знаков $Z = 1,3$ при $p = 0,18$). То есть в отличие от активных участников пас-

сивные не оценивали их поведение как поощряющее. Однако уровень удовлетворенности экспериментальным диалогом у пассивных участников статистически достоверно возрастал (в тесте Уилкоксона $Z = 2,16$ при $p = 0,03$).

В группе ГС активные участники, снижавшие уровень положительных подкреплений в отношении желательного для урегулирования спора поведения оппонента, оценивали свою поощряющую активность практически на том же уровне, что и до инструкции (в тесте Уилкоксона $Z = 0,84$ при $p = 0,36$, в методе знаков $Z = 0,27$ при $p = 0,79$). При этом средние значения оценок удовлетворенности диалогом несколько снижались, но это снижение не было статистически достоверным (в тесте Уилкоксона $Z = 1,37$ при $p = 0,167$, в методе знаков $Z = 1,06$ при $p = 0,28$).

Пассивные участники группы ГС хотя и отмечали снижение поощряющей активности со стороны активных участников, но эти изменения в их оценках не являлись статистически достоверными (в тесте Уилкоксона $Z = 1,5$ при $p = 0,124$; в методе знаков $Z = 1,3$ при $p = 0,18$). После экспериментального диалога пассивные участники оценивали свою удовлетворенность статистически достоверно ниже, чем до этого диалога (по тесту Уилкоксона $Z = 1,99$ при $p = 0,004$; в методе знаков $Z = 1,9$ при $p = 0,05$).

Обсуждение. Результаты настоящего исследования свидетельствуют, что применение положительных подкреплений одной из сторон

спора в отношении желаемого поведения для урегулирования спора к другой стороне не приводит к существенному росту удовлетворенности диалогом и достигнутыми соглашениями у активных участников. В то же время попытки другой стороны давать больше поощрений не оцениваются как увеличение поощряющей активности. Но при снижении количества поощрений, хотя и не получено указаний на это снижение, наблюдается уменьшение удовлетворенности диалогом со стороны пассивного участника. Активные участники, напротив, при снижении собственной поощряющей активности в дальнейшем не фиксировали снижения удовлетворенности диалогом.

Полученные результаты представляются весьма важными для практики урегулирования споров.

Вероятно, подкрепляющее поведение попросту не «считывается» участником, в отношении которого оно применяется, по крайней мере, не расценивается как подкрепляющее. Но такое поведение приводит к росту удовлетворенности диалогом со стороны относительно пассивного участника. Хотя и не факт, что эта удовлетворенность будет способствовать скорейшему урегулированию спора и не связана с оценками поощряющей стороны как «слабой».

Существенным является и то, что при отказе использовать положительные поощрения в адрес оппонента происходит снижение удовлетворенности этого оппонента диалогом.

Литература

1. Бэрон, Р. Агрессия / Р. Бэрон, Д. Ричардсон. – СПб. : Питер, 2014. – С. 324–374.
2. Дубинин, Ю.В. Мастерство переговоров / Ю.В. Дубинин. – М. : Международные отношения, 2012. – 320 с.
3. Олюнин, Ю.А. Современные принципы оценки и медикаментозной коррекции суставного синдрома при ревматических заболеваниях / Ю.А. Олюнин // РМЖ Независимое издание для практикующих врачей. – 2005. – Т. 13. – № 27. – С. 1885–1888.
4. Прайор, К. Не рычите на собаку / К. Прайор. – М. : Эксмо, 2009. – 288 с.
5. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 2015. – 800 с.
6. Солсо, Р. Когнитивная психология / Р. Солсо. – СПб. : Питер, 2011. – 592 с.
7. Zillman, D. Effect of timing of information about mitigating circumstances on emotional responses to provocation and retaliatory behavior / D. Zillman, J.R. Cantor // Journal of Experimental Social Psychology. – 1976. – № 12. – P. 38–55.

References

1. Bjeron, R. Agressija / R. Bjeron, D. Richardson. – SPb. : Piter, 2014. – S. 324–374.
2. Dubinin, Ju.V. Masterstvo peregovorov / Ju.V. Dubinin. – M. : Mezhdunarodnye otnoshenija, 2012. – 320 s.

3. Oljunin, Ju.A. Sovremennye principy ocenki i medikamentoznoj korrekcii sustavnogo sindroma pri revmaticeskikh zabojevanijah / Ju.A. Oljunin // RMZh Nezavisimoe izdanie dlja praktikujushhih vrachej. – 2005. – T. 13. – № 27. – S. 1885–1888.
 4. Prajor, K. Ne rychite na sobaku / K. Prajor. – M. : Jeksmo, 2009. – 288 s.
 5. Majers, D. Social'naja psihologija / D. Majers. – SPb. : Piter, 2015. – 800 s.
 6. Solso, R. Kognitivnaja psihologija / R. Solso. – SPb. : Piter, 2011. – 592 s.
-

Satisfaction of the Parties in Dispute Based on Positive Reinforcements of De-Escalation Behavior

T.A. Shamlikashvili, S.V. Kharitonov, D.N. Pchelintseva

*Moscow City Psychological Pedagogical University, Moscow;
Federal Mediation Institute, Moscow*

Keywords: mediation; dispute; positive reinforcement; satisfaction; modeling of disputes.

Abstract: The article presents the results of experimental modeling of disputes through dialogue between the parties; one party (the active party) has implemented positive reinforcement in relation to the acts and statements of the other party, contributing to the settlement of the existing dispute.

The study involved 44 people who had 22 disputes. The participants were distributed into two groups. One group was investigated on the effect of increased encouragement to the satisfaction of the parties with the dialogue (GP group – 24 people). The second group included active participants, who had the task of reducing the level of encouragement (GS group – 20 people).

The choice of active and passive participants, and their inclusion of in the groups, lowering or increasing the level of encouragement, was randomized.

The study determined that the presence of positive reinforcements in the dialogue did not help to increase satisfaction with the dialogue and the negotiated agreements of active participants. At the same time, with the reduction in the level of encouragement, there was a decrease in satisfaction with the dialogue of passive participants.

© Ц.А. Шамликашвили, С.В. Харитонов, Д.Н. Пчелинцева, 2015