

Ewa Kalecińska-Adamczyk

Instytut Psychologii, Uniwersytet Wrocławski

KONWENCJONALNA ROZMOWA JAKO STRATEGIA POPRAWY NASTROJU I WYZWALANIA ULEGŁOŚCI

Uwikłanie w rozmowę typu „small talks” sprzyja wyzwaniu uległości oraz kształtuje postawy, w dużym stopniu zgodne z intencjami nadawców komunikatów perswazyjnych. Istnieje szereg hipotez dotyczących odpowiedzi na pytanie o przyczyny otrzymanywanych w badaniach efektów (Doliński, 2005). Jedno z wyjaśnień zakłada istotną rolę czynników poznawczych (skryptów, postrzegania nadawcy przez odbiorcę). Inne wyjaśnienie, dotychczas w małym stopniu udokumentowane, może zmierzać w stronę aspektów afektywnych. Specyficzna uległość i podatność na perswazję obserwowane w dialogu mogą być powodowane podwyższaniem nastroju poprzez rozmowę. Zgodnie z koncepcją samoregulacji nastroju Thayera (1987), człowiek reguluje własny nastrój poprzez optymalizację poziomów energii i napięcia. Sprawdzono w dwóch eksperymentach, czy rzeczywiście rozmowa jest tak rozumianą strategią samoregulacji nastroju. Ponieważ podwyższony nastrój sprzyja zachowaniom bezrefleksyjnym, zaobserwowano zwiększoną uległość w wyniku prowadzenia „niewinnych” konwersacji.

Przeprowadzono dwa badania nad nastrojem towarzyszącym rozmowom i monologom. W pierwszym z nich pomierzono deklarowane przez osoby badane nastrój, energię i napięcie oraz uległość w zależności od trybu komunikacji oraz aktualnej wówczas pogody (deszcz vs brak deszczu). Okazało się, że w warunkach dialogu deklarowane samopoczucie badanych było lepsze niż w warunkach monologu. Po przeprowadzeniu rozmów deklarowano również wyższy poziom energii i obniżone napięcie w porównaniu z warunkami monologu. Skłonność do ulegania (zoperacjonalizowana jako tendencja do zachowań altruistycznych oraz

jako skłonność do udziału w badaniach) również okazała się większa po odbyciu konwersacji niż po interakcjach monologicznych. Czynniki aktualnej pogody nie wykazały efektów głównych, ale jedynie – efekty interakcji. W eksperymencie drugim częściowo zreplikowały się otrzymane wyniki. W badaniu tym manipulowano zmiennymi trybu komunikacji (jak poprzednio) oraz tematem rozmowy (przyjemny vs nieprzyjemny). Wskaźniki nastroju i poziomu energii okazały się wyższe w warunkach dialogu niż monologu, dla zmiennej napięcie nie otrzymano żadnych, istotnych statystycznie różnic. Zaobserwowano również, analogiczne do eksperymentu poprzedniego, różnice w uległości. Czynniki (emocjonalnego) tematu rozmowy nie wykazywały efektów głównych ani interakcji.

Oba badania sugerują, że prowadzenie tzw. *small talks* na dowolny, nawet nie wesoły temat może być strategią poprawy nastroju i poprzez to może sprzyjać uległości. W porównaniu z monologiem rozmowa poprawiała samopoczucie szczególnie poprzez fakt podwyższania obserwowanego przez badanych własnego poziomu energii. Nie zawsze jednak rozmowa sprzyjała obniżeniu napięcia.

Słowa kluczowe: dialog, monolog, uległość, nastrój, energia, napięcie

DIALOG – REGUŁA WPLYWU SPOŁECZNEGO

Liczne badania (Doliński, Nawrat, Rudak, 1999; Doliński, 2000; Doliński, Grzyb, Olejnik, Prusakowski, Urban, 2002; Doliński, 2005) udokumentowały znaczenie dialogowego i monologicznego trybu komunikacji dla możliwości wywierania wpływu społecznego. Znacznie częściej zdarza się, że ludzie skłonni są spełniać niewielkie prośby skierowane pod ich adresem, jeśli tylko wcześniej przeprowadzi się z nimi konwencjonalną rozmowę, najlepiej na dowolny i wystarczająco banalny temat, w porównaniu do sytuacji, gdy taka rozmowa nie wystąpi. Jeśli nadawca komunikatu perswazyjnego zdecyduje się poprzedzić swój przekaz „niewinną rozmową”, to również szanse na jego powodzenie wzrastają w stosunku do tego, gdyby zechciał agitować poprzez monolog: wzrasta nie tylko uległość wobec próśb nadawcy, ale także częściej można obserwować wzrost przychylności postaw w kierunku zgodnym z intencjami nadawcy (Kalecińska-Adamczyk, 2007). Większość wyjaśnień dużej skuteczności dialogu odwołuje się do czynników poznawczych – skryptów bądź reguły zobowiązania i konsekwencji. Zdaniem Dolińskiego i współpracowników (Doliński, 2005) dialog uruchamia skrypt postępowania ze znajomym, monolog zaś – skrypt postępowania z nieznanym, znajomi natomiast (w znaczeniu bodźca nie nowego, ale „oswojonego” i nie negatywnego), w większym stopniu niż obcy są w stanie zasugerować reakcje uległości. Howard (1990) natomiast zweryfikował empirycznie prawdziwość

zasłyszanej na kursach reguły mówiącej o tym, że aby pozyskać fundusze na cele charytatywne, należy najpierw zapytać potencjalnego ofiarodawcę o jego samopoczucie. Jeśli ten odpowie, że czuje się dobrze, a kursant w odpowiedzi wyrazi zadowolenie z tej deklaracji, to skłonność ofiarodawcy do uczestniczenia w pomaganiu tym, którzy tak dobrze się czują, będzie większa. Howard sądził, że u podstaw skuteczności tej reguły leży mechanizm zobowiązania i konsekwencji: Ktoś, kto publicznie deklaruje własne dobre samopoczucie czuje się w obowiązku zadbać również o pozytywne samopoczucie innych. Otwarte pozostaje pytanie o rzeczywisty nastrój badanych zarówno w badaniach Dolińskiego jak i Howarda. Publiczna deklaracja dobrego samopoczucia w konwencjonalnej pogawędce niekoniecznie musi bowiem oznaczać rzeczywisty stan afektywny rozmówcy.

Wyjaśnienia większej skuteczności dialogu niż monologu w wywieraniu wpływu społecznego zmierzające raczej w kierunku czynników afektywnych zaproponowali Aune i Basil (1994). Sądzili oni mianowicie, że uległość wobec próśb może być powodowana relacją bliskości, która nawiązuje się po zastosowaniu przez indagującego różnego rodzaju zabiegów werbalnych, które w istocie wyrażają zainteresowanie osobą indagowanego. Wydaje się, że badania afektywnego podłoża uległości w kontaktach interpersonalnych odbywających się poprzez dialogowy bądź monologowy tryb komunikacji, są uzasadnione. Jak pokazali m.in. Worth i Mackie (1987) oraz Forgas (1995, 1998) dobry nastrój, poprzez to, że wiąże się z uproszczonym, heurystycznym przetwarzaniem informacji, w odróżnieniu od nastroju złego, sprzyja uległości. Pytanie o nastrój ludzi nawiązujących relację dialogową bądź monologową może być istotne z powyższego powodu. Specyficzna i raczej bezrefleksyjna uległość wobec próśb obserwowana częściej w dialogu niż monologu, może być powodowana właśnie nastrojem. Nastrój natomiast może poprawiać się w wyniku jedynie nawiązywania bliższej relacji, na przykład poprzez prowadzenie konwencjonalnej rozmowy.

NASTRÓJ TOWARZYSZĄCY DIALOGOM

Czy konwencjonalna rozmowa z drugim człowiekiem na mało angażujący temat może wprowadzać w relatywnie dobry nastrój?

Koncepcję samoregulacji nastroju zaproponował Thayer (1987; Doliński, 2000a). Jego zdaniem nastrój związany jest z ogólnym pobudzeniem organizmu, które można rozpatrywać w dwu wymiarowej przestrzeni. Kształt tej przestrzeni określają bieguny: energii – zmęczenia i napięcia – uspokojenia. Człowiek reguluje nastrój poprzez optymalizację poziomów energii i napięcia. Korzystny nastrój wiąże się z odczuwaniem podwyższonej energii i niskiego napięcia; nastrój

najbardziej negatywny – z odczuwaniem względnie niskiej energii i wysokiego napięcia. Ludzie starają się więc przejawiać takie działania i podejmować takie zachowania, które mogłyby zwiększać energię lub zmniejszać napięcie, a najlepiej – wywoływać obie te zmiany jednocześnie.

W badaniach Thayera Newmana i McClain (1994) okazało się, że wśród najczęściej podawanych przez ludzi sposobów zmiany złego nastroju były kategorie takie jak „trzeba do kogoś zadzwonić”, „porozmawiać z kimś” lub „pobyć z kimś”. W sporządzonym przez badaczy kwestionariuszu do badania samopoczucia, ponad połowa (54%) reprezentatywnej próbki badanych wskazała właśnie ten typ kategorii regulacji nastroju. Analiza czynnikowa odpowiedzi kwestionariusza pokazała, że jedną z głównych sześciu strategii zarządzania nastrojem wyodrębnionych przez badaczy był czynnik tzw. „wsparcia społecznego, wentylacji emocji i gratyfikacji”. Wskazania ekspertów (psychoterapeutów) oceniających skuteczność poszczególnych strategii określiły strategię tę jako „czasami skuteczną”.

Autorzy eksperymentu sądzą, że wejście w krótkotrwałe relacje z ludźmi (np. rozmowa z kimś, dzwonienie, bycie z kimś) może pełnić funkcje związane z redukcją napięcia czy też uwolnienia negatywnych emocji. Niemal 60% ankietowanych podało ten typ działań jako zazwyczaj podejmowanych w celu zmiany stanów napięcia, zdenerwowania czy niepokoju.

Pytając o rodzaje zachowań podejmowane przez badanych w celu szybkiego podwyższenia energii (mobilizacji i przygotowania się przez 30 min do zadań wymagających pełnej gotowości i skupienia), badacze dowiedzieli się, że co prawda prawie 70% ludzi wybiera wówczas drzemkę lub odpoczynek, niemniej jednak około 30% badanych wskazywało na dzwonienie do kogoś, porozmawianie z kimś lub bycie z kimś. Te ostatnie kategorie weszły w skład jednego z trzech wyodrębnionych przez badaczy czynników regulującego nastrój – czynnika podwyższania energii (tzw. „czynnika aktywności fizycznych, społecznych i poznawczych”).

Z badań Thayera i współpracowników wynikałoby, że dialog może być aktywnością, której towarzyszy raczej nastrój lepszy niż gorszy, dlatego że ludzie poprzez rozmawianie mogą, przynajmniej czasami, podwyższać energię oraz częstokroć rozmawiając – redukują napięcie.

Rozmawiając w sposób konwencjonalny z nieznaną osobą można zredukować napięcie, nawet jeśli rozmowa nie dotyczy absorbującego tematu. Rozmówca wchodząc w dialog formułuje pod adresem swego partnera jakieś wymagania (choćby nawet konwencjonalne oczekiwanie odpowiedzi na temat), którym, ten ostatni, stara się sprostać. Wymagania te nie są zbyt duże, łatwo więc je spełnić, posiadając skryptową wiedzę o tym, jak to zrobić. Pomyślna realizacja skryptu

rozmowy może więc dostarczać pewnej satysfakcji, przez co obniżyć napięcie. Ponadto, rozmowa na typowy dla *small talks* temat, może odwracać uwagę od negatywnych myśli (jeśli ktoś jest w złym nastroju), może więc pełnić funkcję dystraktora – kolejnej strategii zarządzania nastrojem poprzez redukcję napięcia wyróżnionej przez Thayera i współpracowników.

Kontakty dialogowe wiążą się z większym poziomem energii niż kontakty o charakterze monologu. Podejmowanie działań o charakterze społecznym, zdaniem Thayera i współpracowników, jest jednym ze sposobów zwiększania energii. W dialogu realizujemy wspólnie jakieś zadania złożone z czynności (pytań i odpowiedzi). Angażujemy się więc w aktywności, które wymagają większego wysiłku niż np. zjedzenie czekoladki, choć wprawdzie nie tak dużego jak pójście na spacer. W dialogu, zagadywana jednostka musi słuchać i mówić na zadany temat, w monologu zaś – tylko słuchać. Wejście w dialog może stanowić sygnał do optymalnej dla organizmu mobilizacji, która musi wiązać się z funkcjonowaniem na odpowiednim poziomie energetycznym. Natomiast poprzez pomyślną realizację ciągu zadań (pytań i odpowiedzi) lub odwrócenie uwagi od negatywnych myśli, rozmowa może doprowadzać do redukcji napięcia.

Dialog stanowiąc pewien obszar w przestrzeni Thayera może zatem być strategią poprawy nastroju. Interakcje o charakterze dialogowym mogą wywoływać u partnerów lepszy nastrój niż interakcje o charakterze monologowym.

HIPOTEZY BADAWCZE

H1: Uległość rozumiana jako spełnianie prośb będzie częstsza w warunkach dialogu niż monologu.

H2: W krótkotrwałych kontaktach międzyludzkich wykorzystywany przez partnerów relacji tryb komunikacji (dialog *vs* monolog) indukuje określony nastrój, rozumiany jako poziom energii i napięcia. Przewiduje się, że: w warunkach dialogu nastrój osób badanych będzie lepszy niż w warunkach monologu; deklarowany poziom energii będzie wyższy w warunkach dialogu niż monologu, a deklarowane napięcie będzie niższe w warunkach dialogu niż monologu.

Ponieważ nastrój okazuje się być wrażliwy na zmienną pogody (np. Schwarz, Clore, 1983), w badaniach kontrolowano warunki atmosferyczne towarzyszące dialogom i monologom.

EKSPERYMENT 1

PRÓBA BADANA

W badaniu wzięło udział w sumie 482 osoby – 226 w warunkach dialogu i 256 w warunkach monologu, w tym 214 mężczyzn i 268 kobiet. Zgodę na udział w postępowaniu badawczym uzyskano od 240 osób, po 120 w każdych warunkach trybu komunikacji. Było wśród nich 119 mężczyzn i 121 kobiet. Badani rekrutowali się spośród przechodniów miejskich, przeważali ludzie młodzi 19–29 lat.

PROCEDURA BADAWCZA

Eksperyment naturalny przeprowadzono w centrum aglomeracji miejskiej w ciągu kilku jesiennych dni. Dwudziestu czterech eksperymentatorów (przeszkolonych studentów seminarium monograficznego) zaczęło przechodniów albo wikłając ich w dialog (warunki eksperymentalne), albo też kierując pod ich adresem monolog (warunki kontrolne). W monologu eksperymentatorzy wygłaszali w kierunku napotykanych osób następującą kwestię: *Dzień Dobry. Przepraszam bardzo, czy może Pan/i poświęcić mi chwilę. Jestem studentką/em socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego i przeprowadzam badania dotyczące opinii mieszkańców Wrocławia na różne tematy. Ostatnio na przykład, przeprowadzałam/em sondaż dotyczący planowanej przez miasto renowacji Ratusza i kolorystyki elewacji. Tym razem też mam taką, podobną, krótką ankietę. Czy zgodzi się Pan/Pani ją wypełnić? To zajmie dosłownie sekundę.* Następnie, jeśli osoba badana wyraziła zgodę, to wręczano jej ankietę, z 4 pytaniami. Na siedmiostopniowych skalach respondent miał określić: nastrój (od złego do dobrego), w którym aktualnie się znajdował, następnie – w jakim stopniu czuje się zmęczony – pełen energii (wymiar energii) oraz zrelaksowany – spięty (wymiar napięcia), a także, na końcu – czy zgodziłby się w najbliższym czasie wziąć udział w kolejnych badaniach socjologicznych przeprowadzanych przez Uniwersytet Wrocławski na temat sportu i kondycji fizycznej. W warunkach dialogu ta sama procedura była poprzedzona krótką rozmową. Zatrzymywano osoby poprzez zadawanie pytania: *Czy uważa Pan/i, że proponowany przez Radę Miejską czerwony kolor elewacji Ratusza to dobry pomysł?* Po wysłuchaniu odpowiedzi, zadawano kolejno jeszcze dwa pytania: *Jaki kolor Pani/u podobałby się najbardziej?*, a następnie: *Kraków ma Hejnał Mariacki, Warszawa – Syrenkę. A co Pani/a zdaniem mogłoby być symbolem Wrocławia?* Następnie eksperymentator mówił: *Dziękuję bardzo za pogawędkę. Na koniec mam jeszcze taką krótką ankietę socjologiczną. Czy zgodzi się Pan/Pani ją wypełnić? To zajmie dosłownie sekundę.* Jeśli osoba badana

wyraziła zgodę, to wypełniała dokładnie taką samą ankietę jak w warunkach kontrolnych.

Eksperymentatorzy w każdym warunkach badania prowadzili notatki dotyczące liczby osób wyrażających zgodę na wypełnienie ankiety bądź odmawiających wypełnienia. Również przy każdym respondencie zwracali uwagę na towarzyszącą interakcji pogodę (deszcz vs brak deszczu).

ZMIENNE NIEZALEŻNE

Tryb komunikacji: dialog vs monolog.

Warunki atmosferyczne: deszcz vs brak deszczu.

ZMIENNE ZALEŻNE

Uległość (1) – reakcja na uliczne zagadywanie: zgoda vs odmowa wobec prośby o udział w badaniu (wypełnienie ankiety). Zmienną tę, w obliczeniach potraktowano jako zmienną ciągłą: od 0 – brak uległości do 1 – całkowita uległość.

Uległość (2) – deklaracja w ankiecie zgody vs odmowy udziału w rzekomych kolejnych badaniach nad sportem i kondycją fizyczną. Zmienną tę, w obliczeniach potraktowano jako zmienną ciągłą: od 0 – brak uległości do 1 – całkowita uległość.

Nastrój – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zły do 7 – dobry.

Energia – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zmęczony/a do 7 – pełen/na energii.

Napięcie – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zrelaksowany/a do 7 – spięty/a

WYNIKI

Uległość na prośby. Oba wskaźniki skłonności do ulegania zostały poddane analizom wariancji w układzie 2 (tryb komunikacji: dialog – monolog) x 2 (warunki atmosferyczne: deszcz – brak deszczu). Analizy te ujawniły efekty główne trybu komunikacji dla obu wskaźników uległości.

Efekt główny dla Uległości (1), $F(1,478) = 3,64$; $p < 0,0568$ sugeruje, że sposób inicjowania kontaktu eksperymentatorów z przechodniami (dialogowy vs monologowy) mógł mieć znaczenie (granica istotności statystycznej) dla obserwowanej skłonności do wzięcia udziału w badaniach – wypełnienia ankiety. W obrębie otrzymanego efektu głównego obliczono średnie wartości dla grup,

w których stosowano dialog: 0,51 i monolog: 0,41. Średnie te pokazują, że ludzie częściej zgadzali się na prośbę eksperymentatorów po krótkiej rozmowie (warunki eksperymentalne), niż gdy jedynie kierowano w ich stronę monologu (warunki kontrolne).

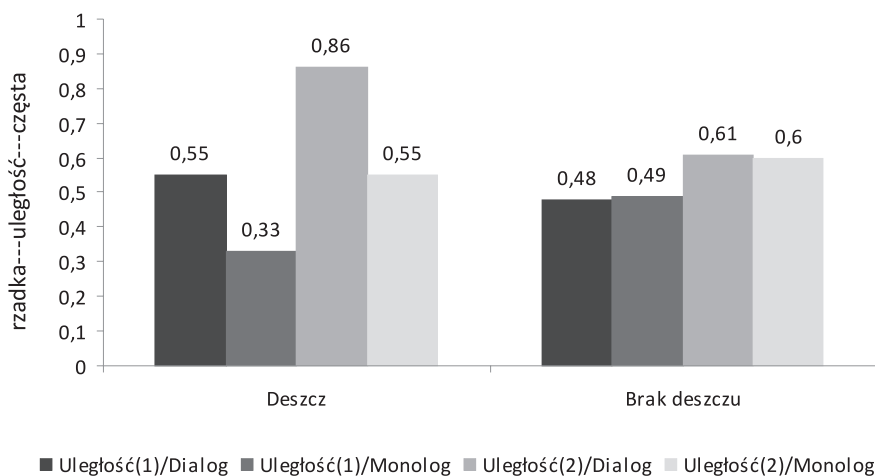
Efekt główny dla Uległości (2), $F(1,236) = 4,01$; $p < 0,0463$ świadczy o tym, że wśród osób wypełniających ankietę, a więc tych, którzy w jakiś sposób już okazali się ulegli, tryb komunikacji, którym posługiwali się eksperymentatorzy, również nie był obojętny dla deklarowania chęci udziału w rzekomych kolejnych badaniach nad sportem i kondycją fizyczną. W obrębie otrzymanego efektu obliczono średnie wartości dla grup, w których posługiwano się dialogiem: 0,74 i monologiem: 0,57. Średnie te mówią jednoznacznie o większej skuteczności dialogu niż monologu dla akceptacji prośby zawartej we wręczanych przez eksperymentatorów ankietach.

Ponadto, wspomniane powyżej analizy wariancji, ujawniły efekty interakcji trybu komunikacji i warunków atmosferycznych, dla obu wskaźników uległości. Otrzymane rezultaty ilustruje ryc. 1.

Efekt interakcji dla Uległości (1), $F(1,487) = 4,50$; $p < 0,0344$ pokazał, że w zależności od pogody, różnice w skłonności do wypełniania ankiet na ulicach zależność od tego czy ludzie byli indagowani poprzez dialog czy monolog, są istotne statystycznie. W obrębie otrzymanego efektu interakcji obliczono średnie grupowe. Okazało się, że przy pogodzie deszczowej ludzie chętniej godzili się na udział w aktualnym badaniu jeśli tylko zainicjowano z nimi rozmowę: 0,55 w porównaniu do sytuacji, gdy kierowano w ich stronę monologu: 0,33, ($p < 0,0099$). Przy pogodzie bez deszczowej natomiast różnice pomiędzy warunkami dialogu i monologu nie wystąpiły. Obliczone średnie grupowe w obrębie otrzymanego efektu interakcji wskazują na to, że jeśli tylko nie padał deszcz, to częstość spełniania prośby eksperymentatora o wypełnienie ankiety w warunkach dialogu: 0,48 jest podobna do częstości z warunków monologu: 0,49, ($p < 0,8656$). Ponadto czynnik pogody różnicował skłonność do spełniania prośby w warunkach monologu: przy pogodzie bezdeszczowej uległość była częstsza: 0,49, w deszczu natomiast – z uległością spotykano się rzadziej: 0,33, ($p < 0,0453$).

Efekt interakcji dla Uległości (2), $F(1,236) = 3,14$; $p < 0,0774$ pokazał, że w zależności od pogody różnice w deklaracjach chęci udziału w kolejnych rzekomych badaniach nad sportem i kondycją fizyczną w warunkach dialogu i monologu wystąpiły jedynie na poziomie trendu. Obliczono jednak średnie grupowe w obrębie niniejszego efektu interakcji, które wskazały, że najlepsze efekty w uległości uzyskano w grupie, w której indagowano ludzi poprzez dialog w warunkach pogody deszczowej: 0,86. Wartość ta, jako jedyna, różniła się, w sposób istotny statystycznie lub granicznie istotny statystycznie, od wszystkich pozostałych

średnich grupowych, ($0,0222 < p < 0,0771$). Jak pokazuje ryc. 1. różnice w zmierzających Uległości (1) i (2) będące reakcjami na dialogowy lub monologowy sposób indagowania pojawiły się tylko przy pogodzie deszczowej.



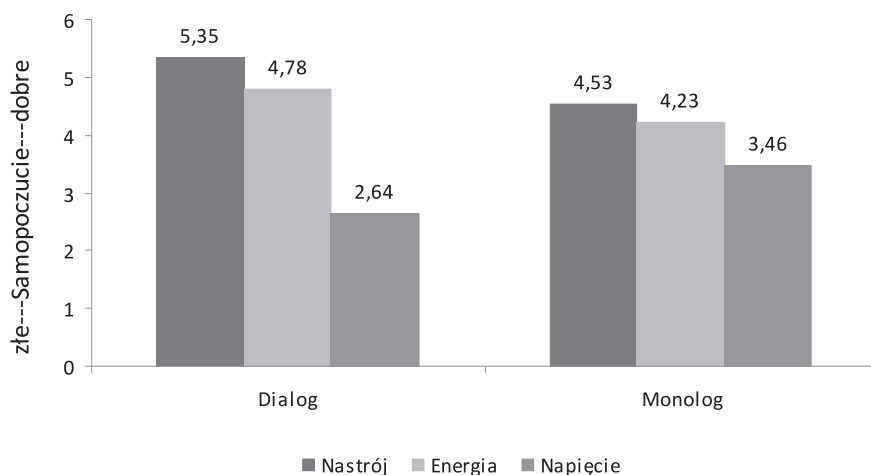
Ryc. 1. Uległości na prośby o udział w bieżącym badaniu (1) i o deklarację udziału w kolejnym rzekomym badaniu (2) w zależności od stosowanego trybu komunikacji (dialogu i monologu) w różnych warunkach pogodowych

Nastrój, energia, napięcie. Wskaźniki Nastroju, Energii i Napięcia zostały poddane analizom wariancji w układzie 2 (tryb komunikacji: dialog – monolog) x 2 (warunki atmosferyczne: deszcz – brak deszczu). Otrzymano następujące efekty główne trybu komunikacji, przedstawia je ryc. 2.

Efekt główny dla Nastroju, $F(1,236) = 9,76$; $p < 0,0020$. W warunkach dialogu (5,35) osoby badane deklarowały lepszy nastrój niż w warunkach monologu (4,53).

Efekt główny dla Energii, $F(1,236) = 3,41$; $p < 0,0659$ (granica istotności statystycznej). W warunkach dialogu respondenci ocenili, że ich poziom energii był większy (4,78) niż w warunkach monologu (4,23).

Efekt główny dla Napięcia, $F(1,236) = 9,75$; $p < 0,0020$. W warunkach dialogu deklarowano mniejsze napięcie (2,64) niż w warunkach monologu (3,46).



Ryc. 2. Deklarowane samopoczucie badanych: nastrój, energia, napięcie w zależności od stosowanego trybu komunikacji (dialogu i monologu)

EKSPERYMENT 2

CEL EKSPERYMENTU

Kolejne badanie zaprojektowano w celu replikacji wyników eksperymentu 1. Ponieważ nastrój może być bezpośrednio implikowany przez temat dialogu/monologu, postanowiono sprawdzić, czy obserwowane w poprzednim badaniu różnice w uległości na prośby oraz w poziomach nastroju, energii i napięcia mogą być wynikiem nie tyle trybu komunikacji, co raczej nieprzyjemnego lub przyjemnego tematu rozmów lub monologów.

PRÓBA BADANA

W badaniu zagadnięto w sumie 311 osób (148 w dialogu i 163 w monologu) – 157 mężczyzn i 154 kobiety. Zgodę na udział w dalszym postępowaniu badawczym uzyskano od 166 osób – 84 w monologu i 82 w dialogu. Było wśród nich tyle samo mężczyzn co kobiet – 83. Badani rekrutowali się spośród przechodniów, przeważali ludzie młodzi 20–30 lat.

PROCEDURA BADAWCZA

Przeprowadzono analogiczny eksperyment naturalny w centrum aglomeracji miejskiej, w warunkach stabilnej pogody (nie padał deszcz). Dwudziestu jeden eksperymentatorów zagadywało przechodniów poprzez dialog (warunki eksperymentalne) bądź monolog (warunki kontrolne), następnie wręczano ankiety prosząc o udzielenie w nich odpowiedzi. Zarówno dialog jak i monolog dotyczyły albo kwestii nieprzyjemnych (omawiano wady narodowe Polaków), albo też kwestii bardziej przyjemnych (o zakochiwaniu się). Monolog dotyczący kwestii nieprzyjemnej wyglądał następująco: *Dzień Dobry. Jestem studentką/em socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego i przeprowadzam badania dotyczące opinii mieszkańców Wrocławia na różne tematy. Ostatnio na przykład, przeprowadzałam/em sondaż uliczny dotyczący wad narodowych Polaków. Tym razem też mam taką, podobną, krótką ankietę. Czy zgodzi się Pan/Pani ją wypełnić? To zajmie dosłownie sekundę.* W warunkach eksperymentalnych komunikat tego typu poprzedzony był krótką rozmową, w której eksperymentator zadawał kolejno 2 pytania, na które za każdym razem wysłuchiwał odpowiedzi: *Przepraszam, co Pan/i sądzi, jakie są największe wady Polaków?*, a następnie dopytywał: *Która z tych cech osobiście Panią/Pana drażni najbardziej?* Monolog dotyczący kwestii wesołej wyglądał następująco: *Dzień Dobry. Jestem studentką/em socjologii Uniwersytetu Wrocławskiego i przeprowadzam badania dotyczące opinii mieszkańców Wrocławia na różne tematy. Ostatnio na przykład, przeprowadzałam/em sondaż uliczny dotyczący zakochiwania się na wiosnę. Tym razem też mam taką, podobną, krótką ankietę. Czy zgodzi się Pan/Pani ją wypełnić? To zajmie dosłownie sekundę.* W warunkach eksperymentalnych komunikat tego typu poprzedzony był krótką rozmową. Najpierw eksperymentator zadawał pytanie: *Czy sądzi Pan/i, że łatwiej zakochać się na wiosnę niż kiedy indziej?* Po uzyskaniu odpowiedzi dopytywał się: *Czy Pana/i zdaniem warto się zakochać? Jeśli tak, to dlaczego?* Wręczano ankiety identyczne jak w poprzednim badaniu – pytano w nich o nastrój, poziomy energii i napięcia oraz gotowość do uczestnictwa w mającym wkrótce nastąpić badaniu socjologicznym. Eksperymentatorzy również prowadzili notatki dotyczące ilości osób zgadzających się lub odmawiających wypełnienia wręczanych ankiet.

ZMIENNE NIEZALEŻNE

Tryb komunikacji: dialog vs monolog.

Temat komunikacji: przyjemny vs nieprzyjemny.

ZMIENNE ZALEŻNE

Uległość (1) – reakcja na uliczne zagadywanie: zgoda vs odmowa wobec prośby o udział w badaniu (wypełnienie ankiety). Zmienną tę w obliczeniach potraktowano jako zmienną ciągłą: od 0 – brak uległości do 1 – całkowita uległość.

Uległość (2) – deklaracja w ankiecie zgody vs odmowy udziału w rzekomych kolejnych badaniach socjologicznych. Zmienną tę w obliczeniach potraktowano jako zmienną ciągłą: od 0 – brak uległości do 1 – całkowita uległość.

Nastrój – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zły do 7 – dobry.

Energia – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zmęczony/a do 7 – pełen/na energii.

Napięcie – pomiar na siedmiostopniowej skali od 1 – zrelaksowany/a do 7 – spięty/a.

WYNIKI

Uległość na prośby. Oba wskaźniki skłonności do ulegania zostały poddane analizom wariancji w układzie 2 (tryb komunikacji: dialog – monolog) x 2 (temat komunikacji: przyjemny – nieprzyjemny). Analizy te ujawniły jedynie efekty główne trybu komunikacji dla obu wskaźników uległości, przy czym, tylko jeden wskaźnik uległości (Uległość (2)) był istotny statystycznie.

Efekt główny dla Uległości (1), $F(1,307) = 1,12$; $p < 0,2897$ sugeruje, że nie było statystycznie istotnych różnic w częstości ulegania wobec prośby o wypełnienie ankiety ze względu na nawiązywanie kontaktu poprzez dialog: 0,57 bądź monolog: 0,50.

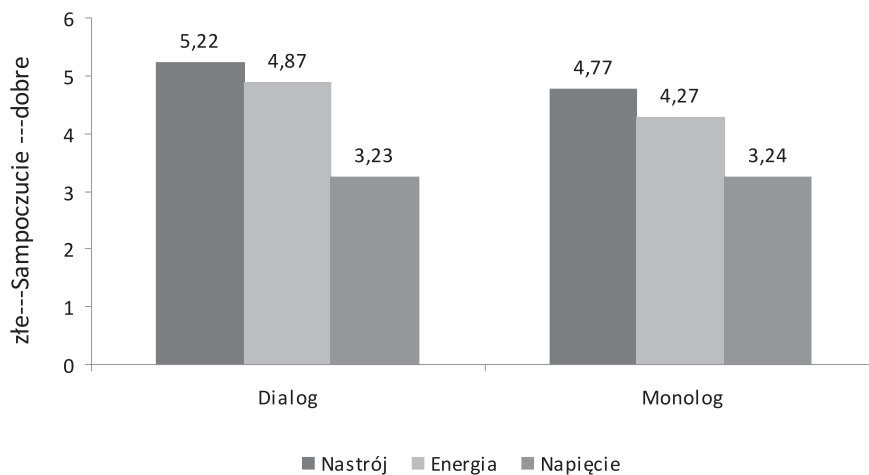
Efekt główny dla Uległości (2), $F(1,162) = 4,17$; $p < 0,0426$ wskazuje, że wśród osób, które zgodziły się wypełnić ankietę, w warunkach dialogu, znacznie częściej występowały deklaracje ponownego udziału w rzekomych badaniach socjologicznych: 0,81 w porównaniu z warunkami monologu: 0,67.

Nastrój, energia, napięcie. Wskaźniki Nastroju, Energii i Napięcia zostały poddane analizom wariancji w układzie 2 (tryb komunikacji: dialog – monolog) x 2 (temat komunikacji: przyjemny – smutny). Otrzymano następujące efekty główne, jedynie, trybu komunikacji, przedstawia je ryc. 3.

Efekt główny dla Nastroju, $F(1,162) = 3,04$; $p < 0,0827$ był obecny na poziomie trendu. Po obliczeniu średnich grupowych okazało się, że w warunkach dialogu osoby badane raczej częściej mogły deklarować lepszy nastrój (5,22) niż w warunkach monologu (4,77).

Efekt główny dla Energii, $F(1,162) = 5,33$; $p < 0,0221$ okazał się istotny statystycznie. W warunkach dialogu respondenci ocenili, że ich poziom energii był większy (4,87) niż w warunkach monologu (4,27).

Brak efektu głównego dla Napięcia, $F(1,162) = 0,01$; $p < 0,9948$. Wynik ten pokazuje, że w warunkach dialogu deklarowano podobne napięcie (3,23) jak w warunkach monologu (3,24).



Ryc. 3. Deklarowane samopoczucie badanych: nastrój, energia, napięcie w zależności od stosowanego trybu komunikacji (dialogu i monologu)

DYSKUSJA

Zmienne uległości, w odróżnieniu od zmiennych nastroju, energii i napięcia okazały się uzależnione od warunków atmosferycznych. W badaniu pierwszym dialog częściej sprzyjał uległości niż monolog, szczególnie w warunkach deszczowej pogody. Badanie drugie było przeprowadzone w całości w warunkach pogody bezdeszczowej, więc w tym zakresie brak różnic pomiędzy warunkami dialogu i monologu w uległości (2) na prośbę o uczestnictwo w bieżącym badaniu był spójny z analogicznym wynikiem w bezdeszczowej pogodzie z badania pierwszego. Dlaczego zatem ludzie w deszczu stają się bardziej podatni na prośby, jeśli inicjuje się z nimi dialog? Możliwe, że niesprzyjająca pogoda działała jak dystraktor w procesach przetwarzania informacji i perswazji (Langer, 1975; Langer, Blank, Chanowitz, 1978; Bargh, 1984; Petty, Cacioppo, 1986). Optymalny dla sprawnego działania poziom (bez)/refleksyjności w warunkach dialogu i monologu został zaburzony poprzez deszcz, który (zwłaszcza na nie zadaszonej ulicy) mógł wywierać presję czasową, być niedogodnością skłaniającą ludzi do

szybkiego zajęcia stanowiska wobec interlokutora. W sytuacji dialogu, osoby badane mogły łatwo skorzystać z dostępnej heurystyki lub skryptu, który wzywał do traktowania swego rozmówcy tak jak gdyby był kimś znajomym i – ze względu na „oswojonego” nadawcę – spełnienia prośby. W warunkach pogody bezdeszczowej (braku dystraktora), ludzie mogli zachowywać się bardziej refleksyjnie i bardziej świadomie przetwarzać informacje w interakcjach z eksperymentatorami. Oczywiście w warunkach monologu nie było możliwości, aby badani posługiwali się heurystyką „postępowania ze znajomym”.

Oba badania sugerują prawdziwość hipotezy o tym, że dialog może wprowadzać w lepszy nastrój niż monolog. Zaobserwowano również, zgodne z hipotezami, zmiany w poziomach energii. Badanie pierwsze pokazało, że dialog może przyczyniać się do redukcji napięcia. W badaniu drugim jednak napięcie pozostawało na tym samym poziomie w warunkach dialogu i monologu. O ile zatem badanie pierwsze potwierdziło teoretyczne założenie o tym, że rozmowa z kimś może pełnić funkcję m.in. „wentylatora emocji” (Thayer, Newman, McClellan, 1994), o tyle w badaniu drugim dialog funkcji takiej nie spełniał. Być może przyczyną owej niespójności w wynikach był, mimo wszystko, dobór tematów¹. W badaniu pierwszym temat komunikacji dotyczył kwestii konkretnej (koloru elewacji Ratusza), obserwowalnej zmysłowo i wymagał jedynie określenia prostych preferencji. W badaniu drugim zaś udzielenie odpowiedzi na zadawane pytania wymagało uruchomienia procesów myślenia bardziej abstrakcyjnego, zasobów pamięci, uaktywnienia wiedzy z posiadanych stereotypów. Kwestie, które poruszano w interakcjach w badaniu drugim, dotyczyły zagadnień nienamacalnych (zakochiwanie się, wady narodowe Polaków). Aspekt „konkretnego – abstrakcyjnego” tematu interakcji werbalnej może nie być obojętny dla możliwości wywoływania odpowiedniego poziomu napięcia w trakcie dialogu vs monologu. Być może interakcje wokół tematów konkretnych implikują bardziej bezrefleksyjny poziom przetwarzania informacji, interakcje wokół tematów abstrakcyjnych zaś – bardziej refleksyjny poziom przetwarzania. Poziomy zaangażowania poznawczego mogłyby, równoległe do wyników zmiennej napięcia w obu badaniach, tłumaczyć uzyskane różnice w uległości – w badaniu pierwszym oba wymiary tej zmiennej, zgodnie z przewidywaniami, okazały się wrażliwe na warunki dialogu i monologu, w badaniu drugim zaś – tylko uległość deklaratywna była częstsza w dialogu niż w monologu. Być może w interakcjach raczej na tematy konkretne niż abstrakcyjne można częściej spodziewać się uległości i spadku napięcia

¹ Jak pokazały wyniki Eksperymentu 2, zmienna emocjonalnego rodzaju tematu interakcji (temat smutny vs przyjemny), nie miała znaczenia ani dla uległości na prośby, ani dla szacowanych przez badanych poziomów nastroju, energii oraz napięcia.

będących efektem dialogu w odróżnieniu od monologu. Warto wspomnieć, że analogicznie, w badaniach Dolińskiego (2000), poziomy zaangażowania poznawczego mogły tłumaczyć bezwzględną skuteczność dialogu wobec monologu przy tematach nieważnych i względną – przy tematach ważnych. Temat interakcji dialogowej vs monologowej wydaje się zatem zmienną istotną z punktu widzenia dalszych badań, właśnie ze względu na wymiary „konkretny – abstrakcyjny” bądź „ważny – nieważny”, które to zmienne mogą generować różne poziomy zaangażowania poznawczego w przetwarzanie informacji.

Wydaje się, że dialog może wprowadzać w lepszy nastrój niż monolog i przez to przyczyniać się do częstszej uległości wobec próśb. Jednakże efekt ten jest bardziej prawdopodobny wtedy, gdy adresaci wysyłanych w interakcjach komunikatów funkcjonują na względnie bezrefleksyjnym poziomie przetwarzania informacji. Można poziom ten utrzymywać przez wprowadzanie względnie mało istotnych i łatwych tematów komunikacji lub też odpowiednich dystraktorów, które wymuszałyby pośpiech w reakcjach. Wymuszanie szybkich reakcji w interakcjach dialogowych i monologowych nie powinno zasadniczo zmieniać zasady generowania nastroju – prawdopodobnie lepszego w dialogu, i prawdopodobnie gorszego – w monologu.

BIBLIOGRAFIA

- Aune, R. K., Basil, M. D. (1994). A relational obligations approach to the foot-in-the mouth effect. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 546–556.
- Bargh, J. A. (1984). Automatic and conscious processing of social information. W: R. S. Wyer, T. K. Srull (red.), *Handbook of social cognition* (vol. 3., 1–43). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Doliński, D. (2000). *Psychologia wpływu społecznego*. Wrocław: Towarzystwo Przyjaciół Ossolineum.
- Doliński, D. (2000a). Emocje, poznanie i zachowanie. W: J. Strelau (red.) *Psychologia. Podręcznik akademicki*, (t. 2, s. 368–394). Gdańsk: GWP.
- Doliński, D. (2005). *Techniki wpływu społecznego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe „Scholar”.
- Doliński, D., Grzyb, T., Olejnik, J., Prusakowski, S., Urban, K. (2002). Dialog jako meta technika wpływu społecznego. Tryb komunikacji a efektywność techniki „liczy się każdy grosz”. *Studia Psychologiczne*, 40, 3, 127–152.
- Doliński, D., Nawrat, M., Rudak, I. (1999). Monolog, dialog i uległość. *Kolokwia Psychologiczne*, 7, 169–191.
- Forgas, J. P. (1995). Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, 117, 39–66.
- Forgas, J. P. (1998). Asking nicely? The effects of mood on responding to more or less polite requests. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 173–185.

- Howard, D. J. (1990). The influence of verbal responses to common greetings on compliance behavior: The foot-in-the-mouth effect. *Journal of Applied Social Psychology*, 20, 1185–1196.
- Kalecińska-Adamczyk, E. (2007). Dialog jako peryferyjny sygnał uległości w perswazji. *Studia psychologiczne*, 45, 4, 29–30.
- Langer, E. J. (1975). The illusion of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 32, 311–328.
- Langer, E. J., Blank, A., Chanowitz, B. (1978). The mindlessness of ostensibly thoughtful action. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 635–642.
- Petty, R. E., Cacioppo, J. T. (1986). *Communication and Persuasion. Central and Peripheral Routes to Attitude Change*. New York: Springer-Verlag Inc.
- Shwarz, N., Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 513–523.
- Thayer, R. E. (1987). Energy, tiredness and tension effects of a sugar snack versus moderate exercise. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 119–125.
- Thayer, R. E., Newman, J. R., McClain, T. M. (1994). Self-regulation of mood: Strategies for changing a bad mood, raising energy and reducing tension. *Journal of Personality and Social Psychology*, 5, 910–925.
- Worth, L. T., Mackie, D. M. (1987). Cognitive mediation of positive affect in persuasion. *Social Cognition*, 5, 76–94.