

**Шамликашвили Цисана Автандиловна**

кандидат медицинских наук,  
научный руководитель  
Федерального института медиации

**Харитонов Сергей Викторович**

доктор медицинских наук,  
ведущий научный сотрудник  
Федерального института медиации

**Хазанова Марина Александровна**

доцент кафедры медиации в социальной сфере  
Московского городского  
психолого-педагогического университета

## **ВЛИЯНИЕ ДЕМОНСТРАЦИИ ГОТОВНОСТИ К ПОНИМАНИЮ ИНТЕРЕСОВ СОБЕСЕДНИКА НА ДИНАМИКУ РАЗРЕШЕНИЯ СПОРА В ДИАЛОГЕ**

---

### **Аннотация:**

*В статье представлены результаты исследования влияния демонстрируемой готовности к пониманию интересов собеседника на ход урегулирования спорных ситуаций. Пары, принимавшие участие в двойном слепом, рандомизированном исследовании, осуществляли взаимодействие, направленное на урегулирование спора. Одному из участников (активному) в случайном порядке выпадала карточка-инструкция, в которой предлагалось следовать рекомендациям, ранее отобранным экспертами, в то время как второй участник об этом ничего не знал. В результате выполнения задания у активных участников отмечалось формирование ощущения, что они действительно демонстрировали большую готовность к пониманию интересов, и эти участники после следования рекомендациям имели ощущение большей удовлетворенности диалогом. У относительно пассивных участников не фиксировалось никаких изменений ни по одному из исследуемых параметров.*

### **Ключевые слова:**

*медиация, спор, урегулирование, интересы, готовность к пониманию интересов собеседника, удовлетворенность диалогом, консенсусная коммуникация.*

---

**Shamlikashvili Tsisana Avtondilovna**

PhD in Medical Sciences,  
Academic Advisor,  
Federal Institute of Mediation

**Kharitonov Sergey Viktorovich**

D.Phil. in Medical Science,  
Leading Research Associate,  
Federal Institute of Mediation

**Khazanova Marina Aleksandrovna**

Assistant Professor,  
Mediation in Social Sphere Department,  
Moscow State University of Psychology and Education

## **THE IMPACT OF THE DEMONSTRATION OF WILLINGNESS TO UNDERSTAND INTERESTS OF A DIALOGUE PARTNER ON THE DYNAMICS OF ARGUMENT SETTLEMENT**

---

### **Summary:**

*The article presents results of the research studying how demonstrated willingness to understand the interests of an interlocutor affect the course of settlement of disputes. The pairs, who took part in a double-blind randomized research, carried out communication aimed at resolution of an argument. One of the participants (active) in a random order was given a card that suggested to follow the guidelines previously selected by experts, while second party knew nothing about it. As a result of fulfilment of the assignment, the active participants noted formation of the feeling that they had really demonstrated a greater willingness to understand the interests of an opponent, also, after following the guidelines these participants had a sense of greater satisfaction with the dialogue. At the same time the research didn't record any variations of studied parameters in relatively passive participants.*

### **Keywords:**

*mediation, dispute, resolution, interests, willingness to understand interests of a dialogue partner, satisfaction with dialogue, consensus communication.*

---

Готовность к пониманию своего партнера в ходе коммуникации, тем более в ситуации спора с ним, – это многомерная психосоциальная, лингвистическая и даже этико-философская структура, не ограничивающаяся одним человеком, а связанная как во взаимодействующей диаде, так и в социальном, языковом, культуральном и иных аспектах. Среди многообразия форм такого рода взаимодействий и проявлений способности к пониманию существует возможность выделения двух, принципиально разных подходов к коммуникации – директивного и консенсусного [1]. При этом, по мнению некоторых авторов, консенсусная коммуникация в ее наиболее явном выражении – «согласие» – может рассматриваться вообще как идеальная модель коммуникации [2].

В структуре такой консенсусной коммуникации наиболее важную роль играют как мотивационные, так и вербально-когнитивные факторы. В частности, среди мотивационных – готовность к диалогу, серьезный и честный подход к обсуждению проблемы, эмпатичность, понимание уста-

новок, мотивов и намерений собеседника. Среди вербально-когнитивных факторов наиболее существенными оказываются сходство тезаурусов коммуникантов, близкий ментальный и вербальный лексикон, близость пресуппозиций и верное понимание импликаций и инференций из сказанного [3]. При этом в таких диалогических отношениях проявляются не только личностные черты, но и в целом гуманитарная образованность человека [4].

С.В. Белова утверждает, что человек готов вести диалог, если он: проявляет терпимое отношение к непохожести другого; активно (рефлексивно и эмпатийно) слушает собеседника; контекстно воспринимает его; адекватно оценивает ситуацию взаимодействия с ним [5].

По мнению Е.Р. Корниенко, одними из наиболее важных аспектов готовности к пониманию являются эмпатия и осознание различий [6]. Помимо вышеназванных, важными качествами являются способность личности к адаптации и проявляемая ею толерантность. Последний термин Оксфордский политический словарь объясняет как «готовность не вмешиваться во взгляды, настроения и действия, невзирая на нехватку симпатии или неприязнь к ним» [7], или, иначе говоря, толерантность – это добродетель воздержания от употребления силы для вмешательства во мнения или действия другого, если даже оно отклоняется от мнения или действия субъекта толерантности [8].

При этом толерантность предвидит определенное «врастание» человека в культуру и нормативно-ценностную систему общества, соблюдение правил поведения, которые не противостоят традиции доминирования прав и свобод человека, а лишь обеспечивают функционирование толерантности в демократическом обществе и формируют коллективную идентичность [9]. В то же время влияние на ход урегулирования спора демонстрации одной из сторон готовности к пониманию остается неизвестным. При всей важности вышесказанных посылок по консенсусной коммуникации остается неясным практический аспект этого взаимодействия. Для ответа на данный вопрос и было проведено настоящее исследование.

#### **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 – отсутствие удовлетворенности.

2. Статистический метод. Статистическая обработка данных осуществлялась с помощью программы StatPlus Professional Biostat, версия 2009. Применялись описательная статистика и процедура сравнения двух выборок (тест Уилкоксона и метод знаков).

#### **Материал исследования**

В исследовании принимали участие 26 пар участников, имевших смоделированную переговорную ситуацию и мотивированных на разрешение этой ситуации путем проведения переговорного процесса. Всего 52 человека в возрасте от 18 до 65 лет.

Каждый участник был информирован о сути 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. Из 52 человек 26 осознали влияние на фактор «демонстрируемая готовность к пониманию» (группа относительно активных участников – ОА), 26 не оказывали осознанного влияния на данный фактор (группа относительно пассивных участников – ОП). По инструкции исследователя случайно выбранным участникам (рандомизация осуществлялась методом конвертов) выбирался ОА участник и ему предлагалось следовать рекомендациям, отобранным экспертами в качестве действенных. Его партнер ничего не знал об инструкциях, как и исследователь не знал, кому в паре достанется инструкция по активному поведению (таким образом, исследование являлось двойным слепым).

Были даны две рекомендации к повышению уровня демонстрируемой готовности к пониманию интересов собеседника:

1. Мысленно (про себя) дайте 2–3 ответа на вопрос: «Для чего мне понимать интересы собеседника?» и старайтесь следовать логике этих ответов в реальности.

2. Мысленно (про себя) дайте ответ на вопрос: «Что я готов сделать сейчас, чтобы помочь партнеру реализовать его интересы?» и старайтесь следовать логике этих ответов в реальности.

Также были даны две рекомендации к понижению демонстрируемого уровня готовности к пониманию интересов:

1. Мысленно (про себя) дайте 2–3 ответа на вопрос: «Почему я могу пренебречь интересами собеседника?» и старайтесь следовать логике этих ответов в реальности.

2. Подумайте, на чем следует сосредоточить разговор, чтобы избежать обсуждения интересов собеседника. Реализуйте это намерение.

#### **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 находятся в возрасте от 18 до 65 лет (включительно).

*Критерии исключения из группы:*

- Отказ одного из участников спорной ситуации от проведения переговорного процесса.
- Наличие психических или наркологических проблем.
- Лживое, агрессивное или иное отклоняющееся поведение.

**Результаты**

*Общая характеристика выборки*

Средний балл готовности к пониманию интересов собеседника (ГПИС) в группах ОА и ОП участников до того, как ОА участники пытались его повышать, составил  $3,1 \pm 1,3$  балла, дисперсия по данному показателю = 1,9, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,37, медиана = 3, мода = 3.

После того как ОА участники, пользуясь карточками-инструкциями, предпринимали попытку повышения демонстрируемой ГПИС, средний балл в обеих группах возрос и составил  $3,7 \pm 1$  балл, дисперсия = 1,1, среднее отклонение = 0,8, коэффициент дисперсии = 0,2, медиана = 4, мода = 4.

Различия между показателями ГПИС до и после ее повышения по тесту Уилкоксона были достоверны при  $Z = 3,39$  и  $p = 0,0007$ . В методе знаков  $Z = 2,7$  при уровне значимости  $p = 0,0068$ .

Таким образом, выполнение рекомендаций, представленных в карточках-инструкциях, приводило к повышению воспринимаемой готовности понимать интересы собеседника.

В группах ОА и ОП участников, где у активных была задача понижать выраженность ГПИС, следуя рекомендациям в карточках-инструкциях, средний балл ГПИС до попыток ее снижения составил  $3,2 \pm 1,2$  балла, дисперсия = 1,4 балла, среднее отклонение = 0,99, коэффициент дисперсии = 0,23, медиана = 4, мода = 4.

После того как ОА участники предпринимали попытку снижения ГПИС, средний балл по этому показателю в обеих группах составил  $2,6 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2, среднее отклонение = 1,2, коэффициент дисперсии = 0,6, медиана = 2, мода = 1.

Исследование различий в обеих группах между показателями ГПИС до и после попытки ОА участников снизить демонстрируемую выраженность ГПИС позволило определить наличие достоверных различий. В тесте Уилкоксона  $Z = 2,7$  при  $p = 0,0064$ , в методе знаков  $Z = 2,08$  при  $p = 0,036$ .

До попытки повышения демонстрируемой ГПИС средний показатель удовлетворенности ходом диалога в обеих группах составил  $3,3 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2,2, среднее отклонение = 1,29, коэффициент дисперсии = 0,37, медиана = 3,5, мода = 5.

После того как ОА участники, следуя рекомендациям, представленным в карточках-инструкциях, предпринимали попытку к повышению демонстрируемого уровня ГПИС, наблюдалось увеличение удовлетворенности у всех участников диалога.

Результаты непараметрического исследования различий в уровне удовлетворенности до и после попытки ОА участников повысить ГПИС позволили выявить их статистически достоверный характер (в тесте Уилкоксона  $Z = 2,2$  при  $p = 0,02$ ).

В группах ОА и ОП участников, где задачей активных было снижение демонстрируемой ГПИС, до того как была предпринята эта попытка, средний балл удовлетворенности составил  $3,4 \pm 1,14$  балла, дисперсия = 1,8, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,27, медиана = 4, мода = 4.

После попытки понижения ГПИС в обеих группах уровень среднего значения удовлетворенности составил  $3,1 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2, среднее отклонение = 1,02, коэффициент дисперсии = 0,39, медиана = 3, мода = 5.

Статистически достоверных различий в уровне удовлетворенности диалогом при попытке ОА участников снизить свою ГПИС не выявлено. В тесте Уилкоксона  $Z = 1,5$  при  $p = 0,12$ , в методе знаков  $Z = 0,58$  при  $p = 0,55$ .

*В группе с задачей повышения уровня готовности к пониманию интересов партнера*

В группе ОА участников до их попытки повышения уровня ГПИС средние значения этого показателя составили  $3,2 \pm 1,3$  балла, дисперсия = 1,8, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,37, медиана = 3.

После того как ОА участники предпринимали попытку повышения демонстрируемой ГПИС, средний балл по данному показателю составил  $4,1 \pm 0,8$  балла, дисперсия = 0,6, среднее отклонение = 0,65, коэффициент дисперсии = 0,15, медиана = 4.

Различия в значениях показателей ГПИС до и после ее повышения оказались статистически достоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 3,1$  при  $p = 0,0019$ , в методе знаков  $Z = 2,9$  при  $p = 0,0036$ .

В группе ОП участников до действий со стороны активных средние значения ГПИС составили  $3 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,37, медиана = 3, мода = 3.

После повышения ОА участниками уровня ГПИС этот показатель у пассивных составил  $3,3 \pm 1,3$  балла, дисперсия = 1,4, среднее отклонение = 1, коэффициент дисперсии = 0,25, медиана = 4, мода = 4.

Статистически достоверных различий в уровне демонстрируемой ГПИС у ОП участников до и после того, как активные повышали уровень своей готовности к пониманию, не выявлено. В тесте Уилкоксона  $Z = 1,58$  при  $p = 0,11$ , в методе знаков  $Z = 0,7$  при  $p = 0,4$ .

До того как ОА участники предпринимали попытку повысить ГПИС, средний балл удовлетворенности в группе ОА участников составил  $3,3 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2,2, среднее отклонение = 1,28, коэффициент дисперсии = 0,3, медиана = 4, мода = 5.

После повышения уровня ГПИС в группе ОА участников фиксировался рост удовлетворенности до  $3,8 \pm 1,2$  балла, дисперсия = 1,5, среднее отклонение = 0,98, коэффициент дисперсии = 0,2, медиана = 4, мода = 5.

Различия между показателями удовлетворенности до и после повышения ГПИС являлись статистически достоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 2$  при  $p = 0,04$ .

До того как ОА участники предпринимали попытку увеличить ГПИС, у ОП участников средние значения удовлетворенности составили  $3,2 \pm 1,5$  балла, дисперсия = 2,2, среднее отклонение = 1,3, коэффициент дисперсии = 0,4, медиана = 3, мода = 5.

После повышения уровня ГПИС у ОП участников средние значения удовлетворенности составили  $3,6 \pm 1$  балл, дисперсия = 1, среднее отклонение = 0,85, коэффициент дисперсии = 0,2, медиана = 4.

Различия между показателями в уровне удовлетворенности до и после повышения ГПИС являлись недостоверными. По методу Уилкоксона  $Z = 1,2$  при  $p = 0,02$ , по методу знаков  $Z = 0,6$  при  $p = 0,5$ .

*В группе с задачей понижения уровня готовности к пониманию интересов партнера*

До попытки снижения ГПИС со стороны ОА участников средний балл этого показателя составил  $3,4 \pm 1,1$  балла, дисперсия = 1,2, среднее отклонение = 0,8, коэффициент дисперсии = 0,19, медиана = 4, мода = 4.

После того как ОА участники предпринимали попытку снизить уровень ГПИС, средний балл по данному показателю составил в их группе  $2,29 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2, среднее отклонение = 1,2, коэффициент дисперсии = 0,56, медиана = 2, мода = 1.

Различия в значениях ГПИС в группе ОА участников были статистически достоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 2,9$  при  $p = 0,003$ , в методе знаков  $Z = 2,59$  при  $p = 0,009$ .

До того как ОА участники пытались снизить уровень своей готовности к пониманию интересов ОП участников, у последних средний балл по аналогичному показателю составил  $3 \pm 1,3$  балла, дисперсия = 1,7, среднее отклонение = 1, коэффициент дисперсии = 0,3, медиана = 3,5, мода = 4.

После того как ОА участники снижали уровень своей ГПИС, у пассивных средний балл по этому показателю составил  $2,8 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 1,9, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,37, медиана = 3, мода = 3.

Различия между показателями до и после попытки снижения ГПИС в группе ОП участников были недостоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 0,6$  при  $p = 0,49$ , в методе знаков  $Z = 0$  при  $p = 1$ .

До того как ОА участники пытались понизить уровень демонстрируемой ГПИС, средние значения удовлетворенности среди них составили  $3,3 \pm 1,3$  балла, дисперсия = 1,9, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,26, медиана = 4, мода = 4.

После попытки ОА участников снизить ГПИС средний балл удовлетворенности в группе активных составил  $3 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2, среднее отклонение = 1,18, коэффициент дисперсии = 0,38, медиана = 3.

Различия между показателями удовлетворенности до и после попытки снижения уровня ГПИС оказались статистически недостоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 1,2$  при  $p = 0,19$ , в методе знаков  $Z = 0$  при  $p = 1$ .

До попытки ОА участников уменьшить ГПИС в группе ОП участников средний уровень удовлетворенности составил  $3,4 \pm 1,3$  балла, дисперсия = 1,8, среднее отклонение = 1,1, коэффициент дисперсии = 0,33, медиана = 3,5, мода = 5.

После того как ОА участники снижали уровень ГПИС, у ОП участников уровень удовлетворенности в среднем составил  $3,2 \pm 1,4$  балла, дисперсия = 2,1, среднее отклонение = 1,2, коэффициент дисперсии = 0,4, медиана = 3, мода = 5.

Различия между показателями не были статистически достоверными. В тесте Уилкоксона  $Z = 0,87$  при  $p = 0,38$ , в методе знаков  $Z = 0,55$  при  $p = 0,57$ .

## Выводы:

1. Выполнение рекомендаций, направленных на повышение уровня готовности к пониманию интересов собеседника, действительно приводило к этому результату по всей выборке. Таким образом, инструкции были релевантны происходившим изменениям. Исследование различий в обеих группах между показателями ГПИС до и после попытки активных участников снизить демонстрируемую выраженность ГПИС позволило определить наличие достоверных различий.

Преимущественно статистически достоверные сдвиги при повышении уровня готовности к пониманию происходили за счет активных участников. В их группе различия между показателями готовности к пониманию интересов до и после ее повышения оказались статистически достоверными. В то время как статистически достоверных различий в уровне демонстрируемой готовности к пониманию интересов собеседника у относительно пассивных участников до и после того, как активные повышали уровень своей ГПИС, не выявлено.

При понижении демонстрируемой готовности к пониманию интересов собеседника основные сдвиги происходили за счет изменений у активных участников, в то время как среди пассивных участников снижения готовности к пониманию интересов собеседника не было.

2. Результаты непараметрического исследования различий в уровне удовлетворенности до и после попытки активных участников повысить готовность к пониманию интересов собеседника позволили определить их статистически достоверный характер. Но статистически достоверных различий в уровне удовлетворенности диалогом при попытке активных участников снизить свою готовность к пониманию интересов собеседника не зафиксировано.

Преимущественно рост показателей удовлетворенности при увеличении уровня понимания интересов собеседника происходил за счет активных участников, в то время как у пассивных не было зафиксировано статистически достоверного роста значений удовлетворенности, хотя и имелась направленность в сторону ее увеличения.

Снижение уровня готовности к пониманию интересов собеседника не влияло на удовлетворенность ходом диалога ни у активных, ни у пассивных участников.

## Ссылки:

1. Данилов С.А. Власть и стратегии коммуникации в модернизирующемся обществе: рискогенное измерение // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2012. Т. 12, № 4. С. 14–18.
2. Щенина О.Г. К вопросу о достижении политического согласия: коммуникативный аспект // Согласие в обществе как условие развития России. Вып. 3: Политическое согласие: Стратегии и реальность / отв. ред. О.М. Михайленок. М., 2013. С. 117–129.
3. Шелестюк Е.В. Психолингвистические факторы консенсусного речевого взаимодействия // Вестник Челябинского государственного университета. Филология. Искусствоведение. 2014. № 26 (355). Вып. 93. С. 133–143.
4. Паратунова О.В. Диалог как форма и готовность к диалогическому педагогическому общению // Сборники конференций НИЦ Социосфера. 2011. № 22. С. 94–100.
5. Белова С.В. Элективные курсы гуманитарной направленности для различных профилей обучения : учеб.-метод. пособие / под ред. Т.В. Черниковой. 2-е изд., стер. М., 2007. 190 с.
6. Корниенко Е.Р. Проблема формирования готовности студента вуза к межкультурному диалогу // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2012. № 6. С. 238–241.
7. Locke J. *Letter on Toleration* / ed. by M. Montuori. The Hague, 1963. 638 p.
8. Уолцер М. О терпимости. Лекции по этике, политике и экономике / пер. с англ. И. Мюрнберга. М., 2000. 160 с.
9. Носовец В.А. Политическая толерантность и демократия // *Youth World Politic*. 2013. № 4. С. 49–57.

## References:

- Belova, SV 2007, *Elective courses humanitarian orientation for different learning profiles: manual*, 2nd ed., Moscow, 190 p., (in Russian).
- Danilov, SA 2012, 'Power and communication strategies in a modernizing society: risk-taking measurement', *Izvestiya Saratovskogo universiteta. Novaya seriya. Seriya: Filosofiya. Psikhologiya. Pedagogika*, vol. 12, no. 4, pp. 14-18, (in Russian).
- Kornienko, ER 2012, 'The problem of formation of readiness of high school students to intercultural dialogue', *Aktual'nyye problemy gumanitarnykh i yestestvennykh nauk*, no. 6, pp. 238-241, (in Russian).
- Locke, J 1963, *Letter on Toleration*, The Hague, 638 p.
- Nosovets, VA 2013, 'Political tolerance and democracy', *Youth World Politic*, no. 4, pp. 49-57, (in Russian).
- Paratunova, OV 2011, 'Dialogue as form and readiness for dialogical pedagogical dialogue', *Sborniki konferentsiy NITS Sotsiosfera*, no. 22, pp. 94-100, (in Russian).
- Shchenina, OG 2013, 'On the question of reaching a political agreement: the communicative aspect', *Soglasie v obshchestve kak usloviye razvitiya Rossii. Vyp. 3: Politicheskoye soglasie: Strategii i real'nost'*, Moscow, pp. 117-129, (in Russian).
- Shelestuk, EV 2014, 'Psycholinguistic factors consensual verbal interaction', *Vestnik Chelyabinskogo gosudarstvennogo universiteta. Filologiya. Iskusstvovedeniye*, no. 26 (355), vol. 93, pp. 133-143, (in Russian).
- Walzer, M 2000, *About tolerance. Lectures on ethics, politics and economics*, Moscow, 160 p., (in Russian).