

Agnieszka Hampelska, Urszula Modrzyk

Czynniki związane z subiektywną oceną zadowolenia z rozmowy



**Raport opracowany na zajęcia ze statystyki
w roku akademickim 2013/2014**

Japońskie przysłowie głosi, że ubogim jest ten, kto nie odczuwa zadowolenia; Tatarkiewicz do tegoż stanu odsyła w swojej definicji szczęścia¹, zaś specjaliści od zarządzania pouczają, że wywołanie go u klienta powinno być nadrzędnym celem każdej firmy². Zadowolenie jest więc stanem pożądanym, mającym znaczenie nie tylko w wymiarze jednostkowym i momentalnym, lecz także na płaszczyźnie filozoficznej czy w biznesie. Wydaje się, że z punktu widzenia tych i innych dziedzin badania nad zadowoleniem i czynnikami z nim związanymi mają istotne znaczenie. W związku z tym dokonaliśmy analizy wyników przeprowadzonego w zeszłym roku, eksperymentalnego badania nad dopasowaniem w komunikacji. Zebrane dane przeanalizowaliśmy pod względem czynników związanych z wystąpieniem u badanych zadowolenia z rozmowy.

Opis badania

Przeprowadzone przez dr. Macieja Karpińskiego i dr. Konrada Juszczaka badanie dotyczyło zjawiska dopasowania w komunikacji. Za przejaw dopasowania uznano upodobnienie zachowań komunikacyjnych rozmówców w trakcie rozmowy na poziomie leksykalnym, syntaktycznym, prozodycznym lub pozawerbalnym. Przeprowadzono nagrania rozmów w sześciu warunkach eksperymentalnych:

		TEMAT ROZMOWY	
		PRZYJEMNY	NIEPRZYJEMNY
PŁEĆ ROZMÓWCÓW	K – K	WARUNEK 1	WARUNEK 4
	K – M	WARUNEK 2	WARUNEK 5
	M – M	WARUNEK 3	WARUNEK 6

1 Por. Władysław Tatarkiewicz, O szczęściu, Warszawa 1990, ss. 30–42.

2 Por. Anna Wachowiak, Komunikacja społeczna i negocjacje w biznesie, Poznań 2001, s. 27.

W każdym z warunków przebadano 20 par rozmówców – w sumie zostało przebadanych 120 par. Zbadano subiektywne odczucia badanych związane z rozmową – przy pomocy testu psychologicznego zmierzono ich nastrój przed rozmową i po niej, po konwersacji poproszono również o ocenę zadowolenia z niej na pięciostopniowej skali. Podczas eksperymentu obserwowano zachowania komunikacyjne badanych i określano stopień ich dopasowania na podstawie poniższych zmiennych:

- liczba takich samych słów w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy,
- liczba takich samych konstrukcji składniowych w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy,
- liczba takich samych gestów następujących po sobie w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy,
- średnia barwa głosu w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy,
- wystąpienie zbliżenia się postawy mówców³.

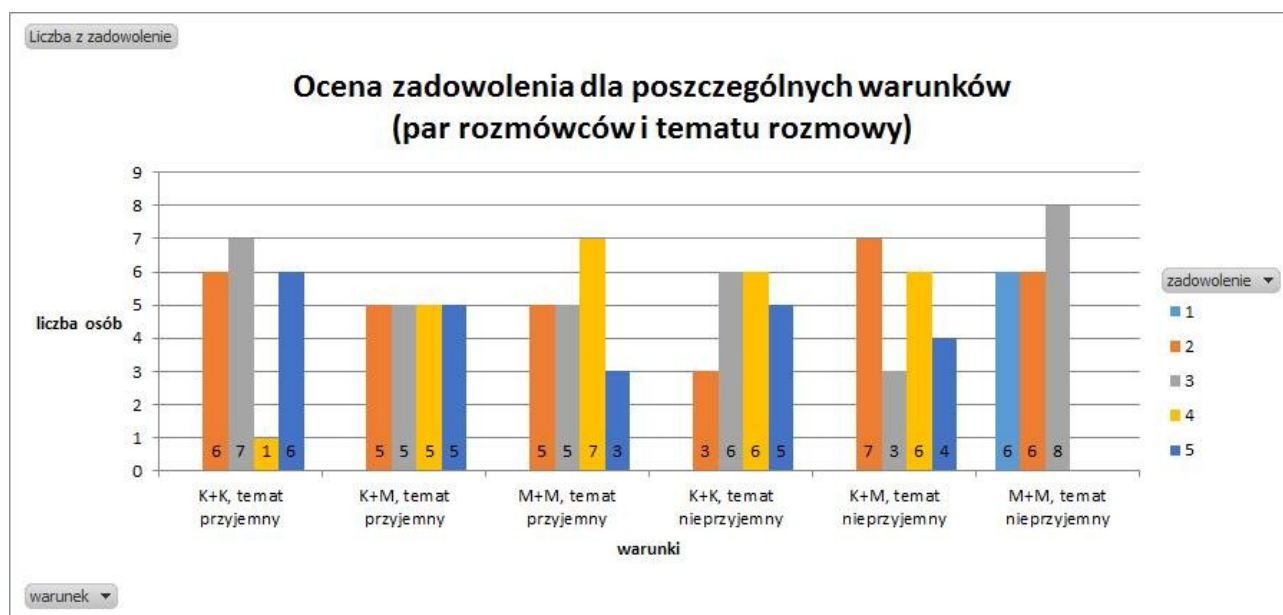
Analiza wyników

Badani najrzadziej deklarowali zadowolenie na poziomie 1 – taką ocenę wybrało jedynie sześciu rozmówców. Pozostałe oceny rozłożyły się dość równomiernie – każdą z nich wybrało od 23 do 34 rozmówców. Najczęściej wybieraną oceną było 3.



3 Por. Konrad Juszczyk, Maciej Karpiński, *Dopasowanie w rozmowie* [w:] „Czasopismo Językoznawcze” 2013, nr 4, s. 15-80. [fikcyjny przypis do szerszego omówienia badania]

Jeśli chodzi o oceny deklarowane w opisanych wyżej warunkach, wyniki prezentują się mniej równomiernie:



Jak widać na powyższym wykresie, wszystkie sześć najniższych ocen wystawili mężczyźni rozmawiający z osobami tej samej płci na nieprzyjemny temat. W tej grupie nie pojawiła się też żadna ocena na poziomie 4 lub 5, a ponad połowa badanych oceniła swoje zadowolenie na poziomie 2 lub niższym.

Co może być zastanawiające, najwięcej rozmówców, którzy zadeklarowali się jako „zadowoleni” lub „bardzo zadowoleni”, znalazło się w grupie 4 – były to kobiety rozmawiające z osobą tej samej płci na nieprzyjemny temat. Tutaj ponad połowa badanych oceniła swoje zadowolenie na 4 lub wyżej. Najwięcej najwyższych ocen padło w grupie 1 – kobiety rozmawiające z osobą tej samej płci na temat dla nich przyjemny. Z drugiej strony, ponad połowa badanych w tej grupie oceniła swoje zadowolenie na 3 lub 2. Jak widać, wyniki wymagają bardziej szczegółowych analiz.

Ocena zadowolenia a płeć rozmówcy

By sprawdzić, czy istnieje zależność pomiędzy płcią rozmówców a subiektywną oceną zadowolenia z rozmowy, przeprowadziliśmy test Kruskalla-Wallisa dla trzech grup niezależnych:

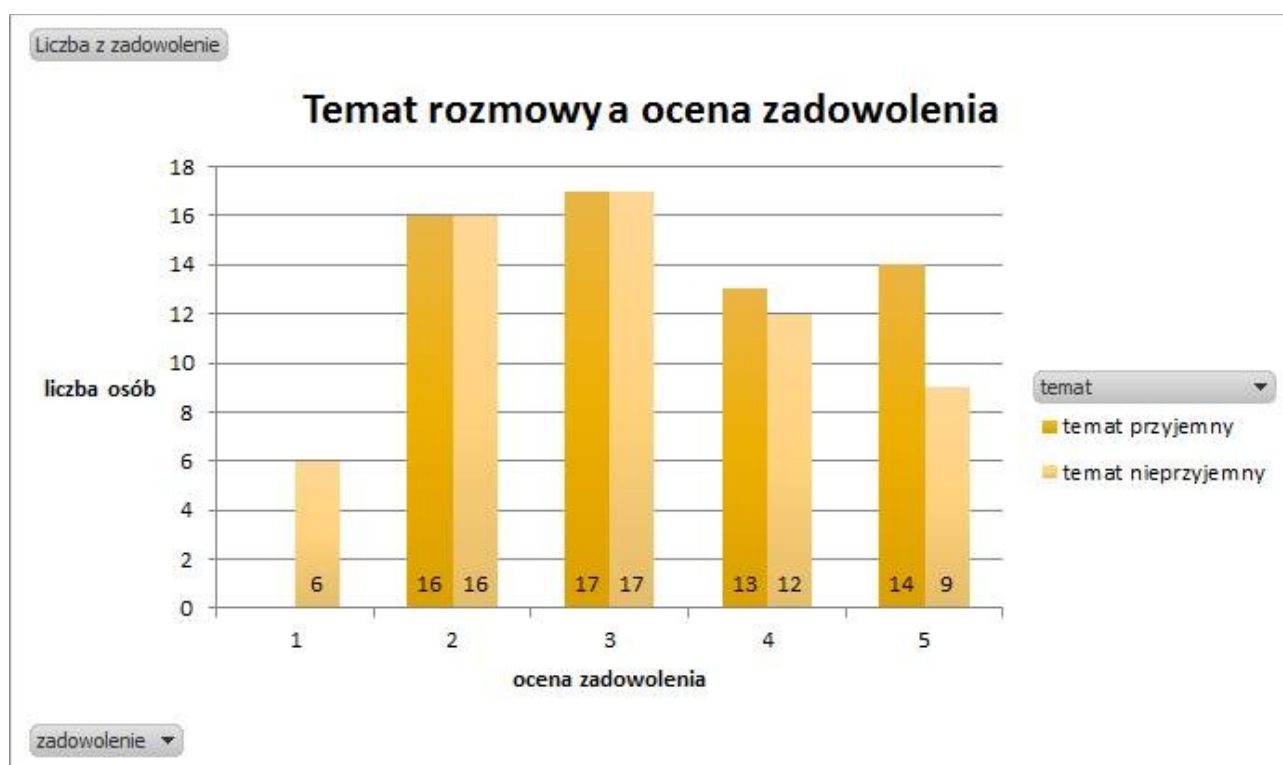
- kobiety rozmawiające z kobietami (warunek 1 i warunek 4),
- kobiety rozmawiające z mężczyznami (warunek 2 i warunek 5),
- mężczyźni rozmawiający z mężczyznami (warunek 3 i warunek 6).

Otrzymana wartość testu to $H = 8,078$. Po interpretacji tego wyniku otrzymaliśmy

prawdopodobieństwo $p = 0,982$, co nie daje podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej i przyjęcia hipotezy alternatywnej. Test nie wykazał, by istniała zależność pomiędzy subiektywnym zadowoleniem z rozmowy a płcią rozmówców.

Ocena zadowolenia a temat rozmowy

Oczywistym czynnikiem wpływającym na ocenę zadowolenia z rozmowy wydawał się nam jej temat – założyliśmy, że przyjemny temat wiąże się z wyższą oceną zadowolenia. Nasze założenie częściowo potwierdzają dane na poniższym wykresie, szczególnie w przypadku ocen skrajnych:



W celu weryfikacji tej hipotezy przeprowadziliśmy test U-Manna-Whitney'a dla dwóch grup niezależnych: osób rozmawiających na temat przyjemny oraz osób rozmawiających na nieprzyjemny temat. W tym przypadku statystyka testu wyniosła $U_x = 2104,5$, a uzyskane prawdopodobieństwo $p=0,055$ nie pozwoliło na odrzucenie hipotezy zerowej – nie udało się dowieść, że temat rozmowy jest związany z oceną zadowolenia. Interpretacja na populację potwierdziła naszą interpretację wyników dla próby: wielkość efektu równa $r = 0,169$ wskazuje na słabą zależność proporcjonalną lub jej brak, natomiast prawdopodobieństwo, że zależność w populacji nie zachodzi, to aż $0,463$.

Temat rozmowy a dopasowanie, dopasowanie a ocena zadowolenia

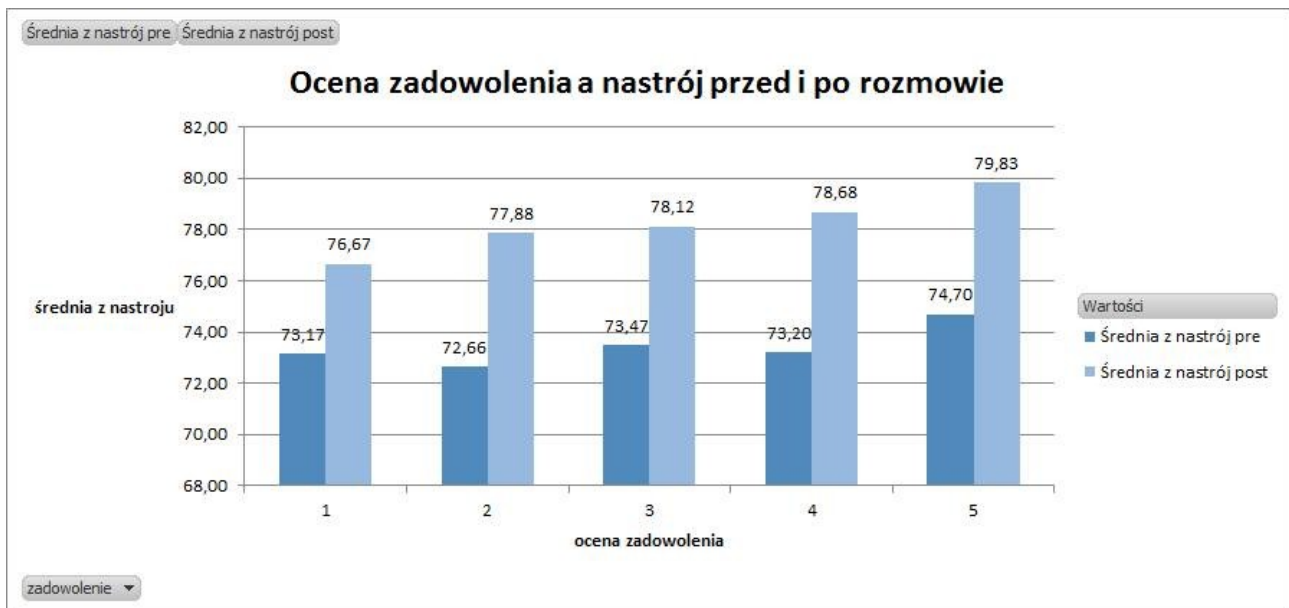
Skoro przyjemny temat rozmowy nie wiąże się z wyraźnie wyższą oceną zadowolenia, być może ma on wpływ na większe dopasowanie rozmówców i w sposób pośredni jest skorelowany z oceną zadowolenia. By sprawdzić zależność między tematem rozmowy a dopasowaniem, przeprowadziliśmy test T dla dwóch grup niezależnych (rozmawiający na temat przyjemny i na temat nieprzyjemny). Za wskaźnik dopasowania różnicę w liczbie takich samych następujących po sobie getów w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy. Uzyskałyśmy wynik $t = -0,451$, a prawdopodobieństwo $p = 0,653$ nie pozwoliło na odrzucenie hipotezy zerowej – zgodnie z wynikami badania przyjemny bądź nieprzyjemny temat rozmowy nie wiąże się z mniejszym lub większym dopasowaniem rozmówców.

Jeśli chodzi o zależność między dopasowaniem a oceną zadowolenia, wynik przez nas uzyskany również nie pozwolił na przyjęcie hipotezy alternatywnej i uznanie istnienia wspomnianego związku. Wyliczyliśmy współczynnik korelacji rang Spearmana dla oceny zadowolenia i różnicy w liczbie takich samych słów w pierwszych i ostatnich 5 minutach rozmowy. Uzyskany wynik $r = -0,02$ wskazywałby na brak zależności lub słabą zależność odwrotnie proporcjonalną (czyli – paradoksalnie – im wyższy stopień dopasowania podczas rozmowy, tym niższa ocena zadowolenia z niej). Interpretacja na populację tym bardziej nie daje podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej – prawdopodobieństwo, że korelacja nie zachodzi, wynosi $p = 0,415$.

Ocena zadowolenia a poprawa nastroju

Kolejną zmienną, która wydawała się bezpośrednio wiązać z oceną zadowolenia, jest poprawa nastroju – wszak zadowolenie bywa kojarzone z dobrym nastrojem⁴. Poniższy wykres prezentuje średnią punktację uzyskaną w teście psychologicznym wskazującym na nastrój przed rozmową i po niej dla osób, które wybrały poszczególne oceny zadowolenia.

4 Por. Wojciech Broniarek, *Zadowolony* [w:] *Gdy Ci słowa zabraknie. Słownik synonimów*, [online:] <http://www.synonimy.pl/synonim/zadowolony/> (4.05.2014).



Jak widać, w każdej z grup średnia punktów uzyskanych w teście sprawdzającym nastrój była niższa przed rozmową niż po niej. Średnie te najmniej różniły się w grupie badanych, która swoje zadowolenie z rozmowy oceniła najniżej. To pasowałoby do naszej tezy, że ocena zadowolenia jest związana z poprawą nastroju po rozmowie. Przejdźmy jednak do obliczeń, które pozwolą zweryfikować tę intuicję.

Również w tym przypadku posłużyliśmy się współczynnikiem korelacji ran Spearmana. Jego wynik to $r = 0,123$, co wskazywałoby na brak zależności lub słabą zależność proporcjonalną – im większa poprawa nastroju, tym wyższa ocena zadowolenia z rozmowy. Dalsza interpretacja wyniku nie pozwala jednak na podtrzymywanie tej tezy – prawdopodobieństwo $p = 0,91$ nie daje podstaw do odrzucenia hipotezy zerowej. Zależność ostatecznie nie zostaje przez nas stwierdzona.

Wnioski

Testy statystyczne nie wskazały na istnienie zależności pomiędzy subiektywną oceną zadowolenia z rozmowy a płcią rozmówcy, tematem rozmowy, stopniem dopasowania rozmówców podczas rozmowy czy poprawą nastroju wskutek konwersacji. Korelacje widoczne na wykresach z wynikami badań okazały się zbyt słabe, by można było na ich podstawie orzekać o zależnościach zachodzących w populacji, a nawet w badanej próbie. Być może by uzyskać bardziej wyraziste wyniki, należałoby przeprowadzić badanie na większej liczbie osób.

Powyższe analizy skłaniają do refleksji nad zjawiskiem zadowolenia – czy da się zmierzyć je jakąkolwiek miarą? Czy subiektywna jego ocena jest zmienną, na podstawie której można cokolwiek badać? Wreszcie, czy samo zadowolenie nie jest stanem zbyt zróżnicowanym, by je badać; być może to właśnie jego indywidualny charakter nie pozwala na wykrycie żanych korelacji? Powyższe pytania pozostają otwarte, a zagadkowe zjawisko zadowolenia nadal czeka na badacza, który rozwikła meandry rządzących nim praw i zależności.

Bibliografia

- Broniarek, W., *Zadowolony* [w:] *Gdy Ci słowa zabraknie. Słownik synonimów*, [online:] <http://www.synonimy.pl/synonim/zadowolony/> (4.05.2014).
- Juszczak K., Karpiński M., *Dopasowanie w rozmowie* [w:] „Czasopismo Językoznawcze” 2013, nr 4, s. 15-80.
- Tatarkiewicz, W., *O szczęściu*, Warszawa 1990.
- Wachowiak, A., *Komunikacja społeczna i negocjacje w biznesie*, Poznań 2001.