

# Psychologiczne funkcje narzekania<sup>1</sup>

Aleksandra Szymków\*

Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, Warszawa

Bogdan Wojciszke

Instytut Psychologii, Uniwersytet Gdański, Gdańsk

Wiesław Baryła

Instytut Psychologii, Uniwersytet Gdański, Gdańsk

## PSYCHOLOGICAL FUNCTIONS OF COMPLAINING

**In a series of experiments we presented (via verbal descriptions or video) our participants with conversations, in which a target person expressed a complaint or affirmation in response to his or her partner complaining of or affirming topics which had been preidentified as typical or non-typical for complaining. The target person and the whole conversation were then rated for several features. Two effects were predicted and found. The first was the compatibility rule: the target was perceived as more adequate and nice when responding compatibly rather than adversely, and the chance of conversation continuation was rated to be higher in the compatible conditions. The second was the norm of complaining: the target was perceived as more adequate (and wiser) when complaining rather than expressing satisfaction in relation to topics typical for complaining, although the opposite was true for topics non-typical for complaining. The expected length of conversation and its perceived depth were the highest when both persons complained on topics typical for complaining. The results are discussed as supportive of the hypothesis that building and maintaining close interpersonal relations is the main function of complaining, very frequently encountered in the Polish culture.**

W serii eksperymentów przedstawiano badanym za pomocą opisów werbalnych lub nagrań wideo rozmowy dwóch osób, które narzekały albo wyrażały zadowolenie w zakresie tematów uprzednio zidentyfikowanych jako typowe dla narzekania lub nie. Badani oceniali różne cechy drugiego uczestnika rozmowy, jak i całość konwersacji. Przewidywaliśmy i uzyskaliśmy dwie główne zależności. Po pierwsze efekt kompatybilności: drugi uczestnik oceniany był jako bardziej adekwatny i miłszy, kiedy kompatybilnie reagował na partnera (tj. narzekaniem na narzekanie lub afirmacją na afirmację), a oceny szans kontynuacji rozmowy były wyższe w warunkach kompatybilności niż niekompatybilności. Po drugie efekt normy narzekania: drugi

uczestnik oceniany był jako bardziej adekwatny i mądrzejszy, gdy narzekał (a nie wyrażał zadowolenie) na tematy typowe dla narzekania, choć odwrotnie było w przypadku tematów nietypowych dla narzekania. Przewidywana przez badanych długość konwersacji i spostrzegana głębokość kontaktu okazały się największej gdy obaj uczestnicy rozmowy zgodnie narzekali na tematy typowe dla tej czynności. Dyskusja wyników podkreśla ich poparcie dla hipotezy, że narzekanie (bardzo częste w polskiej kulturze) służy budowie i podtrzymywaniu bliskich więzi społecznych.

Narzekanie jako słowne wyrażanie niezadowolenia jest w społeczeństwie polskim zachowaniem powszechnym. Potoczna obserwacja wskazuje, że wyrażanie niezadowolenia ze świata społecznego i własnej w nim sytuacji jest stałym i ważnym elementem interakcji społecznych Polaków – do tego stopnia, że skłonni jesteśmy formułować tezę, iż Polacy tworzą swoistą kulturę narzekania, w której można i wypada źle o świecie mówić, myśleć i czuć. Liczne badania psychologiczne i socjologiczne prowadzone w różnych krajach przekonują, że ludzie na ogół są raczej szczęśliwi, niż

<sup>1</sup> Praca wykonana w ramach grantu KBN Nr 1020/H01/2002/23.

\* Korespondencję dotyczącą artykułu można kierować na adres: Wiesław Baryła, Instytut Psychologii, Uniwersytet Gdański, ul. Pomorska 68, 80-343 Gdańsk lub Bogdan Wojciszke, Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, ul. Chodakowska 19/31, 03-851 Warszawa. e-mail: bogdan@psychpan.waw.pl

nieszczęśliwi (Czapiński, 1992; Diener i Suh, 2000), raczej zadowoleni z życia i różnych jego elementów niż niezadowoleni, zaś zapytani w dowolnej chwili o nastrój, relacjonują go znacznie częściej jako pozytywny niż negatywny (Diener i in., 1985). Johnson (1937) prosił swoich (amerykańskich) studentów, aby przez 65 kolejnych dni szacowali własny nastrój w porównaniu ze swoim nastrojem typowym. Po uśrednieniu tych ocen okazało się, że przeciętnego dnia nastrój przeciętnego studenta jest szacowany jako wyższy od typowego. Większość twierdziła więc, że zwykle czuła się lepiej niż zwykle. Studenci polscy zaś odwrotnie – zdają się zwykle czuć gorzej niż zwykle, jak to wykazał (Doliński, 1997), który przez kolejne 100 dni prosił o oceny grupę studentów o ocenę bieżącego nastroju w porównaniu z typowym. Dla prawie wszystkich badanych indywidualna średnia ocen okazała się istotnie niższa od nastroju typowego. Co więcej, w styczniu 2000 roku to samo pytanie zadaliśmy (jednorazowo) próbie reprezentatywnej dla dorosłych Polaków (za pośrednictwem sopockiej Pracowni Badań Społecznych). Większość zapytanych (54%) czuła się w dniu badania tak samo jak zwykle, jednak wśród pozostałych, niemalże dwukrotnie więcej osób czuło się gorzej niż zwykle (30%), niż lepiej niż zwykle (16%) (Wojciszke i Baryła, 2001). Sugeruje to, że w Polsce może obowiązywać norma społeczna nakazująca, by relacjonować własne stany emocjonalne jako negatywne.

Obok normy negatywności własnych stanów, w Polsce zdaje się również funkcjonować norma negatywności świata społecznego (Wojciszke, Pieńkowski i Krzykowski, 1995; Wojciszke i Baryła, 2001). Norma ta okazuje się silna w odniesieniu do satysfakcji zarówno z własnego życia, jak też ze stanu kraju. Aż 65% badanych lokuje zadowolenie z własnego życia poniżej środkowej wartości i w ten sam sposób aż 80% badanych ocenia własną satysfakcję ze stanu kraju (Czapiński, 1993). Te same badania wskazują jednak, iż norma negatywności silniej działa w przypadku spraw odległych i ogólnych (jak kraj), niż w przypadku spraw bliższych, jak własne życie, czy współmałżonkowie.

## FUNKCJE NARZEKANIA

Uporczywość i częstość narzekania sugeruje, że zachowanie to spełnia jakieś istotne funkcje przynosząc korzyści jego wykonawcy. Robin Kowalski (1996) wskazała trzy możliwe funkcje wyrażania niezadowolenia: instrumentalną (narzekanie powoduje zmianę niezadowolającego stanu rzeczy), katartyczną (przynosi ulgę) i autoprezentacyjną (pozwala przedstawić siebie w pochlebnym świetle, np. dzięki narzekaniu na zewnętrzne przeszkody po porażce). Do tej listy pragniemy dodać jeszcze jedną ważną funkcję, której w dużym stopniu poświęcone są prezentowane tu badania – funkcję relacyjną, czyli inicjowania i podtrzymywania więzi społecznych.

Z instrumentalnego punktu widzenia wyrażanie niezadowolenia ma o tyle sens, o ile prowadzi do obiektywnej zmiany niezadowolających stanów rzeczy. Jednakże zarówno badania Alicke i in. (1992) prowadzone metodą dzienniczek, jak i nasze własne badania pilotażowe (w których badani proszeni byli o retrospektywny opis 10 najświeższych przypadków cudzego narzekania) wskazują, że tylko niewielkiej mniejszości aktów narzekania towarzyszy zamiar obiektywnej zmiany niezadowolającego stanu rzeczy.

Najczęstszym zamiarem narzekających osób jest niewątpliwie ulga i pozbycie się nieprzyjemnych stanów emocjonalnych – aż w 50% przypadków jest to zamierzonym celem osób narzekających, gdy ich samych o to zapytać (Alicke i in., 1992). Taka katartyczna funkcja wyrażania negatywnych uczuć ma dość mocne poparcie w licznych badaniach empirycznych. Mówienie lub pisanie o stresorach nie tylko obniża cierpienie i stres (Donnelly i Murray, 1991; Lepore, Ragan i Jones, 2000), lecz również nasila pozytywne stany emocjonalne (Mendolia i Kleck, 1993). Zjawisko to występuje jednak w przypadku emocji wywołanych przez specyficzne, jasno określone stresory. Natomiast w przypadku nawykowego wyrażania niezadowolenia na dość ogólnikowe i rozlane tematy (typowe dla narzekania Polaków, jak rząd, politycy, stan kraju itp.), samopoczucie zazwyczaj pozostaje bez zmian, a humor się nie poprawia. Co więcej, w pewnych okolicznościach, wyrażanie niezadowolenia może wręcz pogarszać stan emocjonalny mówiącego, tak jak wyrażanie zadowolenia go polepsza. W obliczu takich danych, katartyczny efekt narzekania, choć żywy w przekonaniach ludzi, wydaje się co najmniej wątpliwy – prowadzone przez nas badania wskazują, iż osoby o podwyższonej, chronicznej skłonności do narzekania zazwyczaj znajdują się w istotnie gorszym nastroju niż osoby o małej skłonności do wyrażania niezadowolenia (Wojciszke i Baryła, 2002).

Jeśli więc narzekanie nie zmienia niezadowolającej sytuacji ani nie poprawia nastroju, a nawet zdaje się go psuć, to dlaczego społeczeństwo polskie narzeka z tak dużą zawziętością? Naszym zdaniem odpowiedź może wiązać się albo z autoprezentacyjną, albo relacyjną funkcją narzekania. Narzekanie może służyć celom autoprezentacyjnym co najmniej na cztery sposoby: (1) kształtując przekonania, że narzekająca osoba charakteryzuje się pewnymi pożądanymi cechami, (2) umożliwiając zachowanie twarży, (3) stwarzając okazję do omawiania pozytywnych, choć skądinąd trudnych do poruszenia zdarzeń (Kowalski, 1996) oraz (4) umożliwiając wykorzystanie zasady „cierpienie uszlachetnia” (osoby cierpiące i ciężko doświadczone przez los zasługują przez samo to na pozytywną ocenę). Jak na razie brak danych bezpośrednio potwierdzających te przypuszczenia na temat autoprezentacyjnej funkcji narzekania. Obecna praca koncentruje się natomiast na próbie wykazania relacyjnych funkcji narzekania.

Stawiamy tezę, że wyrażanie niezadowolenia pozwala na tworzenie i utrzymywanie więzi społecznych, ułatwiając pozyskiwanie społecznego wsparcia. Mówienie źle o świecie społecznym może być w kulturze narzekania sposobem inicjowania głębokich relacji z innymi, a także sygnałem zapotrzebowania na zrozumienie (czy moje negatywne sądy o świecie są słuszne), zaproszenia do wspólnoty (czy myślisz podobnie jak ja) oraz bliższego kontaktu (czy jesteśmy bliskimi sobie towarzyszami niedoli – por. Ohme, 1996). Celem prezentowanej tu serii badań była eksploracja relacyjnych funkcji narzekania zarówno od strony jego normatywności w kontaktach interpersonalnych, jak również od strony korzyści, jakie narzekanie przynosi swoim zwolennikom. Oczekiwaliśmy, że wyrażanie niezadowolenia jest uważane za bardziej adekwatne od afirmacji, przynajmniej w pewnym zakresie tematów, na które „się” narzeka w naszym społeczeństwie, tzn. w odniesieniu do których obowiązuje swoista, niepisana norma narzekania nakazująca negatywne wypowiedzi na ich temat. Ogólnie mówiąc, celem naszych badań było zweryfikowanie założenia, że narzekanie jest zachowaniem opłacalnym w tym sensie, że w pewnych warunkach przynosi rozmówcy aprobatę partnerów i pozwala nawiązać bliższe z nimi kontakty.

## BADANIE 1

Norma narzekania nakazuje członkom kultury narzekania wyrażać niezadowolenie (przynajmniej na niektóre tematy) i pilnować, by inni uczestnicy tej kultury w określonych okolicznościach również je wyrażali. W służbie normy narzekania pozostają sankcje społeczne – pozytywne za podporządkowanie się i negatywne za jej złamanie. Oczywiście nie wszyscy ludzie żyjący w społeczności kultywującej narzekanie w jednakowym stopniu respektują normę narzekania, jeśli jednak narzekanie ma charakter normatywny, to obie wspomniane tego konsekwencje – narzekanie własne kultywatorów i pilnowanie by inni narzekali – powinny iść ze sobą w parze. Tak więc oczekujemy, że własna chroniczna skłonność do narzekania, będąca miarą stopnia uczestnictwa w kulturze narzekania, będzie pozytywnie korelować z gotowością do karania osób, które łamią normę narzekania poprzez wyrażanie zadowolenia. Przewidywanie to sprawdziliśmy w badaniu, którego uczestnicy oceniali fikcyjną osobę opisaną im jako chętnie deklarującą szczęście i zadowolenie z życia.

## METODA

**Osoby badane i plan badania.** W badaniu wzięło udział 195 studentów gdańskich szkół wyższych, w tym 123 kobiety i 72 mężczyźni. Badanie miało charakter korelacyjny – mierzyliśmy stopień uczestnictwa w kulturze narzekania, ocenę jakości życia oraz oceny

ośmiu pozytywnych cech bohatera krótkiej historyjki, który wyrażał zadowolenie z życia.

**Materiały.** Skala Narzekania – składa się z 22 pozycji i jest przedstawiana osobom badanym jako Kwestionariusz Treści Rozmów Codziennych. Zadaniem osób badanych jest wskazanie, jak często rozmawiają na 22 różne negatywne tematy (i kilka pozytywnych dodanych dla niepoznaki), Skala Narzekania cechuje się zadowalającą zgodnością wewnętrzną i stałością czasową (Wojciszke i Baryła, 2001).

Ocenę jakości życia mierzyliśmy skalą składającą się z pięciu pozycji (np. Jestem zadowolony ze swojego życia. Moje warunki życiowe są doskonałe.). Uczestnicy badania ustosunkowywali się do twierdzeń skali na 7-punktowej skali szacunkowej typu Likerta, w której 1 oznaczało „zdecydowanie nie zgadzam się” a 7 „zdecydowanie zgadzam się.” W badanej próbie skala okazała się wysoce rzetelna,  $\alpha$  Cronbacha wyniosło .81.

Prezentacja osoby zachowującej się w sposób łamiący normę narzekania pochodziła z przetłumaczonej przez Wojciszke na język polski ankiety International Student Survey 2001 i wyglądała następująco: Wyobraź sobie, że zdarzyło Ci się podsłuchać w kawiarni rozmowę, podczas której osoba A (tej samej płci co Ty) mówi, że jest bardzo szczęśliwa i zadowolona ze swojego życia. Badani oceniali na 7-punktowej skali szacunkowej szanse na to, że osoba A jest: moralna, samolubna, ciepła, niedojrzała, szanowana przez innych, arogancka, płytka i nie lubiana przez innych. Skala była opisana w trzech punktach: 1 = mało prawdopodobne, 4 = 50% szans i 7 = bardzo prawdopodobne.

**Procedura badania.** Badanie zostało przeprowadzone przy okazji zbierania danych do International Student Survey (Międzynarodowego Sondażu Studenckiego) 2001 koordynowanego przez Eda Dienera z Uniwersytetu w Illinois. Jeden z autorów tego artykułu był koordynatorem sondażu w Trójmieście. Po wypełnieniu ankiety Sondażu (w której znajdowała się historyjka prezentująca zadowoloną osobę wraz z pytaniami o jej cechy oraz skala jakości życia) uczestnicy wypełniali Skalę Narzekania.

## WYNIKI I DYSKUSJA

Uzyskane w badaniu korelacje wskazują na słaby, aczkolwiek istotny związek trzech z ośmiu przypisywanych bohaterowi cech z chroniczną skłonnością do narzekania. Są to: moralność,  $r(195) = -.14$ ,  $p = .05$ ; płytkość,  $r(195) = .15$ ,  $p < .05$  i nie lubienie przez innych –  $r(195) < .20$ ,  $p < .01$ . Korelacje te, choć niewielkie, są istotne statystycznie i istotne również teoretycznie, gdyż wskazują na to, że osoby o chronicznej skłonności do narzekania spostrzegają osobę deklarującą zadowolenie, jako mniej moralną, bardziej płytką i mniej lubianą przez innych (w porównaniu z osobami o słabej

skłonności do narzekania). Jednocześnie wydaje się, że omawiane korelacje nie są konsekwencją prostego mechanizmu autowaloryzacji oraz spostrzeganego przez badanych podobieństwa lub niepodobieństwa bohatera do siebie. Gdyby tak było, można by oczekiwać raczej ogólnego skorelowania reakcji afektywnej na bohatera historyjki z częstością narzekania co nie znajduje potwierdzenia w wynikach badania. Innym sprawdzianem obecności mechanizmów autowaloryzacji są korelacje przypisywanych cech z oceną jakości własnego życia. Jak pokazuje Tabela 2 oceny jakości życia istotnie, choć słabo korelują ze stopniem uczestnictwa u kulturze narzekania,  $r(195) = -.21, p < .01$ , a także z przypisywaniem bohaterowi arogancji,  $r(195) = -.18, p < .05$  oraz samolubności,  $r(195) = -.20, p = .01$ .

**Tabela 1**

*Korelacje uczestnictwa w kulturze narzekania (chroniczne narzekanie) oraz oceny jakości własnego życia z siłą przypisywania cech bohaterowi afirmującemu swoją sytuację życiową. (Korelacje r-Pearsona, Badanie 1)*

	1	2
1. Chroniczne narzekanie	–	-.21**
2. Ocena jakości życia	-.21**	–
3. Moralny	-.14*	.08
4. Samolubny	.13	-.20**
5. Ciepły	-.03	.05
6. Niedojrzały	.06	-.10
7. Szanowany	.02	.08
8. Arogancki	.08	-.18*
9. Płytki	.15*	-.13
10. Nielubiany	.21**	-.07

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ , test dwustronny

Tak więc ocena jakości życia pozostaje w słabym związku ze stopniem uczestnictwa w kulturze narzekania, a jej korelaty w postaci cech przypisywanych afirmującemu swoją sytuację bohaterowi są wyraźnie odmienne od korelatów narzekania. Wyniki te sugerują, że w kulturze narzekania osoby afirmujące świat mogą być mniej lubiane niż narzekające oraz spostrzegane jako mniej moralne i zdolne do tworzenia jedynie płytkich kontaktów z innymi.

## BADANIE 2

Wyniki badania 1 mogą wskazywać, iż narzekanie jest zachowaniem realizującym pewien nacechowany normatywnie skrypt kulturowy służący budowie i podtrzymywaniu relacji społecznych. Aby sprawdzić tę

hipotezę, przedstawiliśmy 96 osobom 8 krótkich opisów rozmów. Rozmowy te dotyczyły zarówno tematów skłaniających do narzekania (skryptowych dla narzekania), takich jak zarobki, czy polityka, jak też nie pobudzających do narzekania (nieskryptowych dla narzekania – umownie neutralnych), jak wakacje, czy zwierzęta. Dialogi zostały tak skonstruowane, że w każdym z nich jedna z osób wyrażała zadowolenie lub niezadowolenie na pewien temat, a druga, odpowiadała jej narzekaniem bądź afirmacją. Powstały w ten sposób cztery schematy rozmów: (1) NN osoba pierwsza narzeka, a druga odpowiada narzekaniem; (2) NA osoba pierwsza narzeka, a druga odpowiada afirmacją; (3) AN osoba pierwsza afirmuje, a druga odpowiada narzekaniem i (4) AA osoba pierwsza afirmuje, a druga odpowiada afirmacją. Zadaniem osób badanych było, po przeczytaniu każdego z dialogów, ocenić adekwatność zachowania drugiego z rozmówców oraz jego (jej) sympatyczność a także ocenić szanse dalszego kontynuowania rozmowy.

Zgodnie z regułami konwersacji (Higgins, 1981) przewidywaliśmy, że reagowanie kompatybilne na wypowiedź przedmówcy, czyli narzekanie w reakcji na narzekanie oraz afirmacja w reakcji na afirmację, będzie postrzegane jako bardziej adekwatne niż reagowanie niekompatybilne. Także sympatyczność osoby reagującej kompatybilnie i szansa kontynuacji rozmowy powinny być oceniane jako większe niż w przypadku reagowania niekompatybilnego.

W oparciu o tezę, iż narzekanie jest w naszym kraju społecznie przyjętą normą w odniesieniu do pewnych tematów przewidywaliśmy ponadto, że wyrażanie niezadowolenia na tematy skryptowe dla narzekania będzie oceniane jako zachowanie bardziej adekwatne od wyrażania zadowolenia na te tematy. Podobnie przewidywaliśmy, że osoby wyrażające niezadowolenie na te tematy będą uważane za bardziej sympatyczne, a szansa kontynuacji rozmowy będzie oceniana jako większa niż w przypadku wyrażania afirmacji. Wszystkie te przewidywania dotyczą tylko tematów skryptowych dla narzekania, a więc takich, w odniesieniu do których obowiązuje norma narzekania. W odniesieniu do tematów neutralnych (przy których normy społeczne nie dyktują ani narzekania, ani afirmacji) przewidywaliśmy zależności odwrotne, choć słabsze. Odwrotne, ponieważ wysłuchiwanie cudzej afirmacji jest zapewne przyjemniejsze od wysłuchiwanie cudzego narzekania, a słabsze, ponieważ w odniesieniu do tematów neutralnych nie obowiązuje norma przeciwna narzekaniu (czyli nie obowiązuje nakaz afirmacji).

## METODA

**Osoby badane.** W badaniu wzięło udział 96 studentów psychologii, pedagogiki, prawa i zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego, w tym 73 kobiety i 23 mężczyzn. Średnia wieku osób badanych wynosiła 20.98 ( $SD = 8.37$ ).

**Materiały.** Materiał badawczy składał się z 8 krótkich dialogów, z których 4 dotyczyły tematów skryptowych dla narzekania (służba zdrowia, zarobki, szef i polityka), a 4 neutralnych (weekend, wakacje, kultura i sztuka oraz zwierzęta). Tematy te zostały dobrane na podstawie badania pilotażowego, którego uczestnicy proszeni byli o przypomnienie sobie sytuacji, w której byli świadkami, jak inne osoby wyrażały zadowolenie lub niezadowolenie. Badanie właściwe przeprowadziliśmy w oparciu o plan kwadratu łacińskiego skonstruowanego w taki sposób, że każdy z 4 tematów wystąpił – dla różnych podgrup badanych – w każdym warunku eksperymentalnym (schemacie NN, NA, AN, AA). W ten sposób schemat rozmowy został wywikłany z jej tematu (odrębnie dla tematów skryptowych i neutralnych dla narzekania), a każda analizowana dalej zmienna zależna jest uśrednieniem ocen dotyczących rozmów na cztery różne tematy. Dla zrównoważenia wpływu płci osób rozmawiających, połowa wszystkich wersji badania przedstawia rozmowy dwóch kobiet, natomiast druga połowa – dwóch mężczyzn.

Przykładowa rozmowa na temat służby zdrowia (temat skryptowy dla narzekania warunki narzekanie-afirmacja) przedstawia się następująco:

A: Czy jest pani w stanie wyobrazić sobie, że zmarnowałam dzisiaj pół dnia na czekanie w kolejce do lekarza tylko po to, aby otrzymać skierowanie do laryngologa?

B: To dziwne, wie pani. Ja zawsze przy rejestracji zostaję powiadomiona, na jaką godzinę mam przyjść i nigdy nie zdarzyło mi się czekać.

A: Ależ proszę pani, ja nie dosyć, że się naczekałam, to teraz muszę czekać jeszcze tydzień, gdyż laryngolog przyjmuje tylko w czwartki.

B: Cóż, ja rozumiem lekarzy, że chcą przyjmować pacjentów tylko raz w tygodniu. Kto by pracował więcej za tak marne pieniądze.

**Procedura i pomiar zmiennych zależnych.** Po losowym dobraniu osób do każdej z wersji badania, uczestnicy otrzymali materiał z 8 dialogami w 4 schematach rozmów (po jednym schemacie dla tematu skryptowego i neutralnego dla narzekania). Po przeczytaniu każdego z dialogów, zadaniem osób badanych było oszacowanie drugiego z rozmówców oznaczonego jako „B” na skalach (a) adekwatności reakcji (Czy według Ciebie osoba B odpowiedziała w sposób typowy, normalny?), (b) sympatyczności (Czy polubiłbyś osobę B?) oraz (c) stopnia, w jakim osoba rozpoczynająca dialog będzie chciała kontynuować rozmowę ze swym partnerem (Jak myślisz, czy osoba A będzie chciała kontynuować rozmowę z osobą B?). Uczestnicy zaznaczali swoje odpowiedzi na 7-stopniowych skalach szacunkowych od 0 (zdecydowanie nie) do 6 (zdecydowanie tak). Po skompletowaniu wszystkich ocen, badani wypełniali także Skalę Narzekania (Wojciszke i Baryła, 2001), mierzącą stopień uczestnictwa w kulturze narzekania.

## WYNIKI

Dane analizowaliśmy w trójczynnиковym modelu analizy wariancji z powtarzanymi pomiarami na wszystkich czynnikach: 2 (ton wypowiedzi drugiego rozmówcy: narzekanie *vs* afirmacja)  $\times$  2 (tematy rozmowy: skryptowe *vs* neutralne dla narzekania)  $\times$  2 (kompatybilność reagowania: reakcje kompatybilne *vs* niekompatybilne) kolejno dla wszystkich trzech zmiennych zależnych: ocen adekwatności reagowania, ocen sympatyczności oraz ocen szans kontynuacji rozmowy.

## OCENY ADEKWATNOŚCI REAGOWANIA

Analiza ocen adekwatności ujawniła silny efekt kompatybilności reagowania,  $F(1, 95) = 31.98, p < .0005$  wskazujący, że kompatybilne reagowanie na rozmówcę jest ogólnie rzecz biorąc oceniane jako bardziej adekwatne ( $M = 3.81$ ) od niekompatybilnego ( $M = 3.27$ ). Jest to oczywiście wynik zgodny z regułami konwersacji i w tym sensie banalny. Jednakże co ciekawe, analiza ujawniła także istotną interakcję kompatybilności z tonem wypowiedzi drugiego rozmówcy,  $F(1, 96) = 14.25, p < 0,0005$ . Interakcja ta wskazuje, że choć efekt kompatybilności jest bardzo silny przy afirmacji wyrażanej przez drugiego rozmówcę, efekt ten bardzo słabnie kiedy drugi rozmówca reaguje narzekaniem (a zupełnie zanika w przypadku narzekania na tematy neutralne), co na Rycinie 1 ilustrują niejednakowe nachylenia wykresów dla afirmacji i narzekania. Jednak najsilniejszym efektem w całej analizie okazała się oczekiwana na podstawie naszej analizy kultury narzekania interakcja tonu wypowiedzi z tematem rozmowy,  $F(1, 95) = 196.85, p < .0005$ , co również pokazuje Rycina 1. Sens tej interakcji jest bardzo jasny – dla tematów skryptowych narzekanie było oceniane jako znacznie bardziej adekwatne niż afirmacja (średnie: 2.55 i 4.50), natomiast w przypadku tematów neutralnych – narzekanie było oceniane jako mniej adekwatne niż afirmacja (3.11 i 4.00). Warto zauważyć, że ten efekt zgodności tonu wypowiedzi z tematem jest znacznie silniejszy dla tematów skryptowych niż neutralnych dla narzekania, co wskazuje, że narzekanie na tematy skryptowe jest uważane za bardziej adekwatne niż afirmacja na tematy neutralne. Interakcja tonu wypowiedzi z tematem rozmowy ogranicza interpretowalność jeszcze jednego efektu głównego stwierdzonego w tej analizie, że mianowicie osoby narzekające uważane były za bardziej adekwatne od afirmujących,  $F(1, 95) = 28.63, p < .001$ . Choć ten efekt główny był statystycznie istotny, obowiązywał on w istocie jedynie dla tematów skryptowych. Niemniej analiza efektów prostych przekonuje, że za najbardziej adekwatnego uważany jest taki rozmówca, który reaguje narzekaniem na narzekanie przedmówcy przy temacie skryptowym dla tej czynności – najwyższej położona na Rycinie 1. średnia dla tych warunków

(4.68) jest istotnie wyższa od wszystkich pozostałych średnich. Natomiast jako najmniej adekwatny widziany jest rozmówca, który afirmuje w odpowiedzi na narzekanie przedmówcy w zakresie tematów skryptowych dla narzekania – najniżej położona na Ryc. 1 średnia dla tych warunków (2.02) jest istotnie niższa od wszystkich pozostałych średnich.

Tak więc oceny adekwatności wypowiedzi rozmówcy podporządkowane są dwóm regułom. Po pierwsze regule kompatybilności: rozmówca reagujący podobnie do przedmówcy (tj. odpowiadający narzekaniem na narzekanie lub afirmacją na afirmację) jest uważany za zachowującego się bardziej adekwatnie od rozmówcy reagującego niepodobnie. Po drugie normie narzekania: rozmówca wyrażający niezadowolenie przy tematach skryptowych dla narzekania (lub zadowolenie przy tematach neutralnych) jest uważany za bardziej adekwatnego od rozmówcy zachowującego się odwrotnie. Obie reguły działają niezależnie od siebie. Jednakże reguła kompatybilności okazała się względnie słabsza (siła efektu głównego kompatybilności wyniosła  $\eta^2 = .25$ ) i zanikała w niektórych warunkach. Natomiast norma narzekania była znacznie silniejsza (siła efektu interakcji tonu wypowiedzi z tematem wyniosła  $\eta^2 = .67$ ) i obowiązywała we wszystkich warunkach.

#### OCENY SYMPATYCZNOŚCI

Nieco prostszy wzorzec zależności stwierdziliśmy dla ocen sympatyczności osoby odpowiadającej na komunikat swego przedmówcy. Analiza wariancji wykazała istotny efekt główny kompatybilności,  $F(1, 95) = 17.68$ ,  $p < .001$ ,  $\eta^2 = .16$ , co na Rycinie 2 ilustruje nachylenie wykresów. Ogólnie rzecz biorąc, osoby reagujące kompatybilnie były oceniane jako bardziej sympatyczne ( $M = 3.47$ ) od osób reagujących niekompatybilnie na przedmówcę ( $M = 3.05$ ). Ponadto stwierdziliśmy także istotną interakcję tonu wypowiedzi z tematem rozmowy,  $F(1, 95) = 84.78$ ,  $p < .0005$ ,  $\eta^2 = .47$ , o innym niż poprzednio kształcie. Jak ilustruje Rycina 2, interakcja polegała na tym, że w przypadku tematów neutralnych rozmówca afirmujący oceniany był jako bardziej sympatyczny od narzekającego. Jednak w przypadku tematu skryptowego dla narzekania nie pojawiła się tendencja odwrotna – osoby zarówno narzekające, jak i afirmujące były oceniane podobnie, na poziomie ocen neutralnych.

#### OCENA SZANS KONTYNUACJI ROZMOWY

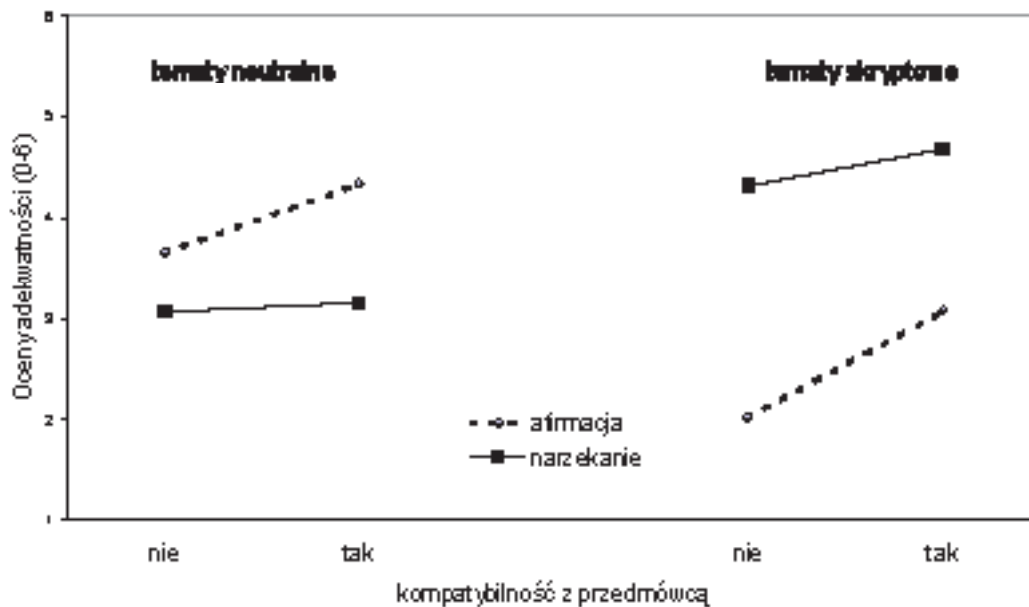
Analiza trzeciej zmiennej zależnej w postaci dokonywanej przez badanych oceny szans kontynuacji rozmowy również ujawniła silny efekt kompatybilności,  $F(1, 95) = 206.34$ ,  $p < .0001$ ,  $\eta^2 = .69$ , co na Rycinie 3 ilustruje nachylenie wykresów. Ogólnie rzecz biorąc, kiedy drugi rozmówca reagował kompatybilnie z pierwszym, szansa kontynuacji rozmowy oceniana jako znacznie wyższa

( $M = 4.42$ ) niż wtedy, gdy reagował niekompatybilnie ( $M = 2.51$ ). Jak ilustruje niezmiennie duże nachylenie wykresów na Rycinie 3, reguła kompatybilności obowiązywała we wszystkich badanych warunkach. Ponadto, analiza wykazała także normę narzekania, tzn. istotną interakcję tonu wypowiedzi z tematem rozmowy,  $F(1, 95) = 31.44$ ,  $p < .0005$ ,  $\eta^2 = .25$ . Polegała ona na tym, że w przypadku tematów skryptowych, narzekanie drugiego rozmówcy prowadziło do wyższych ocen szans kontynuacji rozmowy ( $M = 3.82$ ) niż afirmacja ( $M = 3.14$ ), natomiast w przypadku tematów neutralnych narzekanie prowadziło do niższych ocen szans kontynuacji rozmowy ( $M = 3.33$ ) niż afirmacja ( $M = 3.56$ ). Jak pokazuje prawa strona Ryciny 3, w przypadku tematów skryptowych ta reguła narzekania obowiązywała przy reakcjach zarówno kompatybilnych, jak i niekompatybilnych. Jednak strona lewa tej ryciny przekonuje, że w przypadku tematów neutralnych odwrotna reguła obowiązywała jedynie dla wypowiedzi kompatybilnych, a zanikała – dla niekompatybilnych.

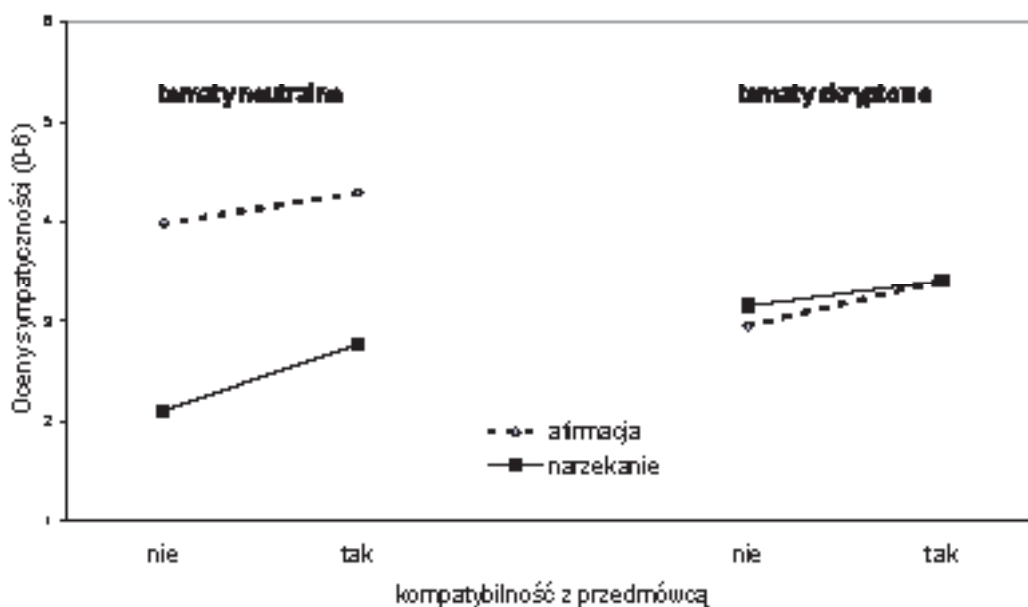
#### STOPIEŃ UCZESTNICTWA W KULTURZE NARZEKANIA

Chroniczna skłonność osób badanych do narzekania (czyli stopień ich uczestnictwa w kulturze narzekania) mierzona Skalą Narzekania okazała się niewielka – średnia dla całej grupy badanych wyniosła 1.99 (na skali od 1 do 5,  $SD = .45$ ), co prawdopodobnie można tłumaczyć młodym wiekiem uczestników, gdyż chroniczna skłonność do narzekania jest dodatnio skorelowana z wiekiem (Wojciszke i Baryła, 2002). Niewielka okazała się też zmienność wyników w Skali Narzekania – minimalny uzyskany wynik wyniósł 1.13, natomiast maksymalny – 3.36. Siłą rzeczy niewielkie muszą się też okazać wskaźniki współzmienności (korelacji) chronicznej skłonności do narzekania z innymi zmiennymi (Tabela 2).

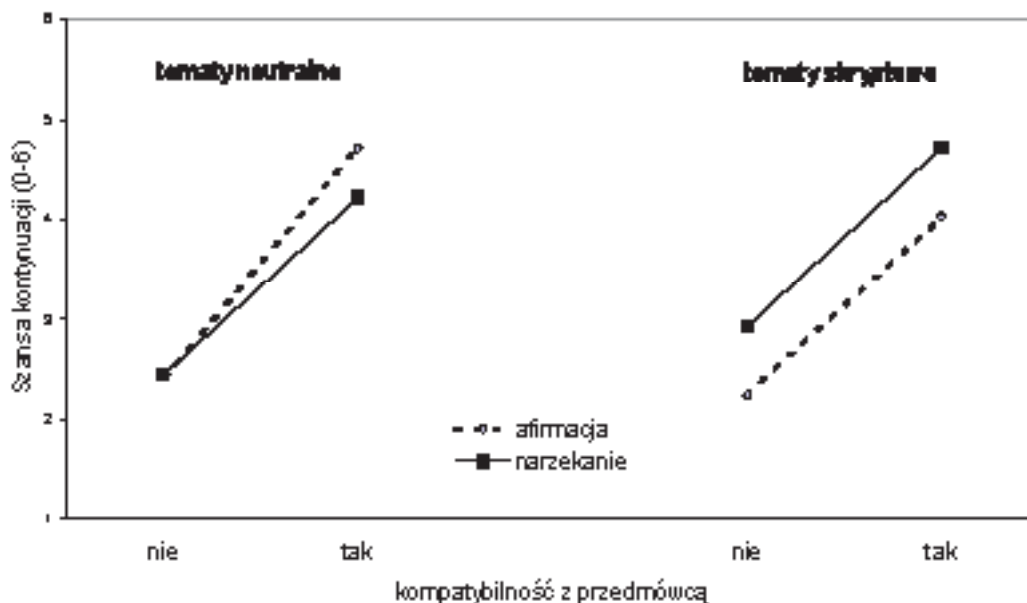
Oczekiwaliśmy, że im bardziej badani sami są uczestnikami kultury narzekania, tym wyżej ocenią będą narzekających rozmówców z przedstawionych im scenek. Jak ilustrują dane z Tabeli 2, oczekiwanie to znalazło potwierdzenie, ale jedynie dla narzekania, które stanowiło reakcję kompatybilną w stosunku do wypowiedzi przedmówcy (czyli dla schematu N–N: narzekanie–narzekanie) oraz wtedy, gdy tematy rozmowy były skryptowe dla narzekania. Tak więc uczestnictwo w kulturze narzekania nie sprzyja pozytywnym reakcjom na wszelkie narzekanie, choć podnosi oceny osób, które narzekają w zgodzie z regułami społecznymi, tj. normą narzekania (czyli na tematy na które narzekać wypada) oraz w zgodzie z regułą kompatybilności (czyli wtedy, kiedy narzeka również przedmówca). Co interesujące, takie narzekanie jest również widziane jako sprzyjające kontynuacji rozmowy – tym bardziej, im bardziej spostrzegający sam jest uczestnikiem kultury narzekania.



Ryc. 1. Oceny adekwatności rozmówcy, który afirmuje lub narzeka na tematy neutralne bądź skryptowe dla narzekania, w zależności od kompatybilności jego reakcji z wypowiedzią przedmówcy (Badanie 2)



Ryc. 2. Oceny sympatyczności rozmówcy, który afirmuje lub narzeka na tematy neutralne bądź skryptowe dla narzekania, w zależności od kompatybilności jego reakcji z wypowiedzią przedmówcy (Badanie 2)



Ryc. 3. Oceny szans kontynuacji rozmowy dla rozmówcy, który afirmuje lub narzeka na tematy neutralne bądź skryptowe dla narzekania, w zależności od kompatybilności jego reakcji z wypowiedzią przedmówcy (Badanie 2)

## DYSKUSJA

Zgodnie z naszymi przypuszczeniami, rodzaj tematu okazał się istotnym wyznacznikiem zarówno adekwatności wypowiedzi, jak i sympatyczności rozmówcy oraz szans kontynuacji rozmowy. W rozmowach na tematy skryptowe dla narzekania, zachowaniem bar-

dziej adekwatnym jest odpowiadanie narzekaniem na komunikaty przedmówcy, niezależnie od tego, czy reakcja ta jest kompatybilna w stosunku do jego wypowiedzi, czy nie. Potwierdza to normatywny charakter narzekania. Afirmacja przy tematach skryptowych jest bowiem oceniana nie tylko jako mniej adekwatna od narzekania, ale wręcz jako wyraźnie nieadekwatna.

Tabela 2

Korelacje (*r*-Pearsona) między chroniczną skłonnością badanych do narzekania a ocenami adekwatności reakcji rozmówcy, jego sympatycznością i szansą kontynuacji rozmowy w przypadku tematów skryptowych i nieskryptowych dla narzekania (Badanie 2).

	Schemat rozmowy			
	A – A	A – N	N – A	N – N
Tematy skryptowe dla narzekania				
Adekwatność reakcji	.01	.13	-.10	.25*
Sympatyczność rozmówcy	.11	.23*	-.05	.39**
Szansa kontynuacji rozmowy	.01	.07	-.07	.43**
Tematy nieskryptowe dla narzekania				
Adekwatność reakcji	.13	-.02	.06	-.05
Sympatyczność rozmówcy	.10	.02	.02	.19
Szansa kontynuacji rozmowy	.17	-.03	-.21*	.11

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$



Dodatkowo efekty kompatybilności czynią sytuację wspólnego narzekania na tematy skryptowe sytuacją najbardziej adekwatną. Także wspólna afirmacja świata jest odbierana jako bardziej adekwatna, niż odpowiadanie afirmacją na narzekanie przedmówcy. Jednakże w przypadku tematów neutralnych, sytuacja ulega odwróceniu. Gdy temat nie sprzyja narzekaniu, bardziej adekwatnym zachowaniem jest odpowiadanie afirmacją, niż narzekaniem. Aczkolwiek narzekanie nie jest w tym przypadku reakcją tak nieadekwatną, jak reagowanie afirmacją na narzekanie przedmówcy w rozmowie na tematy skryptowe. Świadczy to o większej akceptacji i większym przyzwoleniu społecznym na narzekanie, gdy temat narzekaniu nie sprzyja, niż na afirmację, gdy temat do narzekania pobudza. Na większą akceptację narzekania wskazuje również fakt, że wspólne narzekanie w rozmowach na tematy skryptowe dla narzekania jest oceniane jako bardziej adekwatne od wspólnej afirmacji świata w rozmowach na tematy neutralne.

W parze z ocenami adekwatności zachowań afirmujących i narzekających idzie spostrzegana szansa kontynuacji rozmowy. Również i tu temat okazał się istotnym współwyznacznikiem ocen. Gdy temat jest skryptowy dla narzekania, odpowiadanie narzekaniem daje największą szansę dalszej kontynuacji rozmowy przez naszego przedmówcę, szczególnie w sytuacji, gdy on również narzeka, czyli w sytuacji kompatybilności reakcji. Gdy zaś temat jest neutralny, osoby badane oceniają szansę kontynuacji rozmowy jako największą w przypadku bohaterów wspólnie afirmujących świat. Natomiast w przypadku reagowania niekompatybilnego, zarówno osoba odpowiadająca afirmacją, jak i narzekaniem, ma małe szanse kontynuacji rozmowy. Szanse te zależą więc zarówno od normy narzekania, jak i od reguły kompatybilności.

Wbrew naszym oczekiwaniom, osoby badane najwyraźniej nie darzyły sympatią rozmówców narzekających. W przypadku tematów skryptowych, narzekanie było zachowaniem równie sympatycznym co afirmowanie świata, niezależnie od kompatybilności reagowania. Natomiast w przypadku tematów neutralnych, sympatyczny był jedynie rozmówca afirmujący, a osobę reagującą narzekaniem postrzegano jako niesympatyczną. Taki wynik może mieć co najmniej dwa wyjaśnienia. Po pierwsze, narzekanie jest samo w sobie zachowaniem awersyjnym (Kowalski i Erickson, 1997; Wojciszke i Baryła, 2002) i niesie ujemne oznakowanie afektywne, co może bezpośrednio przekładać się na negatywną ocenę sympatyczności osoby narzekającej. Po drugie, osoby badane dokonywały ocen ze swojego własnego punktu widzenia, tj. niezaangażowanych obserwatorów. Możliwe, że osoba narzekająca na tematy skryptowe będzie budzić sympatię swego partnera konwersacji, choć niekoniecznie osób trzecich. Tę możliwość będziemy sprawdzać w następnym eksperymencie. Warto też zauważyć, że wyniki dla ocen sympatyczności są też częściowo sprzeczne z ocenianą przez te same osoby

adekwatnością narzekania. Najwyraźniej to, co w danej kulturze jest zachowaniem właściwym i pożądanym (adekwatnym), niekoniecznie musi być postrzegane jako sympatyczne.

### BADANIE 3

Badanie 2 potwierdziło nasze przewidywania, że spostrzeganie uczestników konwersacji (i szans jej kontynuowania) jest podporządkowane dwóm zasadom. Po pierwsze, normie narzekania – wyrażanie niezadowolenia jest uważane za bardziej adekwatne i podnoszące szansę kontynuowania rozmowy od afirmacji przy tematach na które „się” narzeka (a na odwrót jest przy tematach neutralnych). Po drugie, regule kompatybilności – narzekanie w odpowiedzi na narzekanie (a afirmacja w odpowiedzi na afirmację) uważane jest za bardziej adekwatne i podnoszące szansę kontynuowania rozmowy niż reagowanie niekompatybilne.

Jednakże wyniki dotyczące ocen sympatyczności odbiegały od przewidywań, co osłabia wymowę badania 2 jako argumentu na rzecz hipotezy o relacyjnych funkcjach narzekania, tj. że służy ono inicjacji i podtrzymywaniu bliskich więzi społecznych. Dlatego przeprowadziliśmy kolejny eksperyment pomyślany jako modyfikowana replikacja badania 2 oparta na podobnym schemacie rozmów (narzekanie-narzekanie, narzekanie-afirmacja, afirmacja-narzekanie i afirmacja-afirmacja). Wszystkie rozmowy dotyczyły jednak wyłącznie tematów skryptowych dla narzekania (służba zdrowia, zarobki, szef, politycy). W badaniu 3 chcieliśmy zrealizować cztery cele.

Po pierwsze, chcieliśmy rozszerzyć trafność zewnętrzna badania poprzez zastosowanie nie słownych opisów rozmów lecz poprzez prezentację nagrań wideo zawierających zapis odpowiednich rozmów w wykonaniu czterech różnych par kobiet.

Po drugie, chcieliśmy dokonać replikacji wyników dotyczących ocen adekwatności i szans kontynuacji widzianej rozmowy. W tym celu zadaliśmy badanym dwa pytania o adekwatność (badani mieli ocenić stosowność i typowość wypowiedzi drugiej uczestniczki dialogu). Nagrania rozmów zostały tak zaaranżowane, by sprawiały wrażenie uciętych, co pozwoliło zadać badanym pytanie o przewidywany czas dalszego trwania rozmowy. Przewidywaliśmy, że dla wszystkich trzech pytań uzyskamy dwa efekty – kompatybilności (wyższe oceny rozmówczyni kompatybilnej niż niekompatybilnej) oraz normy narzekania (wyższe oceny rozmówczyni narzekającej niż afirmującej, jako że wszystkie rozmowy dotyczyły tematów skryptowych dla narzekania).

Po trzecie, zadaliśmy dwa pytania o sympatyczność zmieniając ich brzmienie. Zamiast patrzeć na drugą rozmówczynię z własnego punktu widzenia, badani proszeni byli o spojrzenie na nią z punktu widzenia rozmówczyni pierwszej oraz o ocenę, jak dalece pierwsza osoba lubi drugą i czuje się przez nią zrozumiana.

Również dla tych dwóch zmiennych oczekiwaliśmy dwóch efektów – kompatybilności (większa sympatia dla rozmówcy kompatybilnej niż niekompatybilnej) oraz normy narzekania (większa sympatia dla rozmówcy narzekającej niż afirmującej).

Po czwarte, zadaliśmy dwa kolejne pytania dotyczące relacji między obserwowanymi rozmówcami – jedno dotyczące ocenianej przez badanych bliskości rozmówcy i drugie dotyczące głębokości kontaktu między nimi. Przewidywaliśmy, że spostrzegana bliskość i głębokość kontaktu okażą się największe dla par, które równocześnie dotrzymują normy narzekania i reguły kompatybilności, a więc wtedy, gdy obie zgodnie narzekają. Potwierdzenie tej hipotezy byłoby ważnym argumentem na rzecz relacyjnej funkcji narzekania.

#### METODA

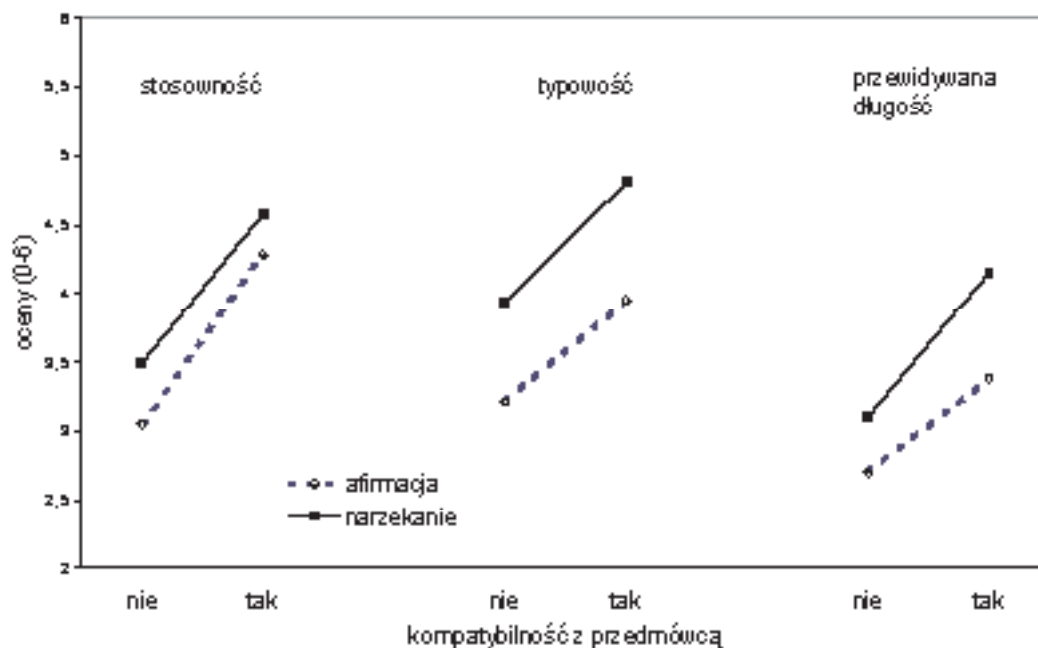
**Osoby badane.** W badaniu wzięło udział 85 studentów Wydziału Historyczno-Filologicznego UG, w tym 60 kobiet i 25 mężczyzn. Średnia wieku osób badanych wynosiła 21.59 ( $SD = 2$ ).

**Materiały.** Cztery pary młodych aktorek z młodzieżowego teatru przeszło trening, który pozwolił stworzyć odpowiedni materiał badawczy. Aktorki uczyły się przeprowadzać swobodne krótkie dialogi na przypisany im temat (skryptowy dla narzekania). W każdym z dialogów osoba rozpoczynająca rozmowę siedziała po

lewej stronie, a odbiorca komunikatu po stronie prawej. Dialogi zostały nagrane na taśmę video w taki sposób, że każda wersja badania zawierała po 4 dialogi, gdzie każdy odgrywany był przez inną parę aktorek, na inny temat, w innym schemacie rozmowy. W ten sposób, w kwadracie łacińskim powstały 4 wersje materiału badawczego. Dodatkowe 4 wersje zostały stworzone dla zminimalizowania ewentualnego wpływu atrakcyjności aktorek. W tych wersjach, aktorki w każdej parze zamieniły się rolami, tzn. ta, która początkowo była odbiorcą komunikatu stała się tą rozpoczynającą konwersację i *vice versa*.

**Procedura i pomiar zmiennych zależnych.** Po losowym dobraniu osób do każdej z wersji badania, eksperymentator przedstawiał badanym instrukcję. Zapowiadał, iż za chwilę będą oglądać 4 krótkie rozmowy różnych par osób, na różne tematy. Eksperymentator wyjaśnił, iż po każdym obejrzanym dialogu będzie zatrzymywał taśmę video, aby badani mogli odpowiedzieć na kilka pytań dotyczących obejrzonej rozmowy umieszczając swą odpowiedź na skalach szacunkowych. Następnie eksperymentator rozdawał uczestnikom materiały z pytaniami o zmienne zależne i skalami odpowiedzi, po czym rozpoczynał wyświetlanie dialogów.

Zmienne zależne dotyczyły: (a) typowości odpowiedzi na komunikat (Czy według Ciebie, osoba siedząca po prawej stronie, odpowiedziała w sposób typowy, nor-



Ryc. 4. Oceny adekwatności rozmowy, typowości jego wypowiedzi i przewidywanej długości trwania rozmowy dla rozmówcy, który afirmuje lub narzeka na tematy skryptowe dla narzekania, w zależności od kompatybilności jego reakcji na wypowiedź przedmówcy (Badanie 3)

malny?), (b) stosowności takiej odpowiedzi (Czy osoba siedząca po prawej stronie zachowała się stosownie do sytuacji?), (c) sympatyczności osoby reagującej na komunikat (Czy będąc na miejscu osoby siedzącej po lewej stronie, polubiłbyś swoją słuchaczkę?) a także (d) przewidywanego czasu trwania rozmowy (Jak myślisz, jak długo będzie jeszcze trwała ta rozmowa?). Nowe zmienne pojawiające się w tym badaniu to (e) stopień bliskości rozmówców (W jakim stopniu, Twoim zdaniem, te dwie osoby są sobie bliskie lub dalekie?), (f) głębokość kontaktu (W jakim stopniu, Twoim zdaniem, kontakt tych dwóch osób jest powierzchowny lub głęboki?) i (g) poziom zrozumienia przez odbiorcę komunikatu (Czy Twoim zdaniem, osoba siedząca po lewej stronie została zrozumiana przez swoją rozmówczynię?).

Uczestnicy zaznaczali swoje odpowiedzi na 7-stopniowych skalach szacunkowych (od 0 do 6), jak w poprzednim badaniu. Na zakończenie, osoby badane otrzymywały Skalę Narzekania (Wojciszke i Baryła, 2001), mierzącą chroniczną skłonność do narzekania. Skłonność ta nie korelowała jednak w żaden sposób z oceną spostrzeganych rozmówców i zmienna ta nie będzie tu dalej analizowana.

## WYNIKI

Zebrane dane analizowaliśmy odrębnie dla każdej zmiennej zależnej w dwuczynnikowym modelu analizy wariancji z powtarzanymi pomiarami na obu czynnikach: 2 (ton wypowiedzi drugiej rozmówczynie: narzekanie *vs* afirmacja)  $\times$  2 (kompatybilność reagowania: reakcje kompatybilne *vs* niekompatybilne)

### OCENY TYPOWOŚCI I STOSOWNOŚCI ODPOWIEDZI

Oceny typowości i stosowności wypowiedzi ujawniły bardzo podobne prawidłowości zilustrowane Ryciną 4. W obu przypadkach wystąpiły istotne efekty główne kompatybilności reakcji – dla typowości:  $F(1, 84) = 35.95, p < .0005$ ; dla stosowności:  $F(1, 84) = 68.19, p < .0005$ . Wystąpiły też efekty główne tonu wypowiedzi – dla typowości:  $F(1, 84) = 32.22, p < .0005$  oraz dla stosowności:  $F(1, 84) = 8.17, p < .005$ . Oznacza to, że niezależnie od tego czy narzekamy, czy afirmujemy świat, kompatybilne reagowanie na przedmówcę jest oceniane jako zachowanie bardziej typowe i stosowne. Ponadto, na każdym poziomie kompatybilności reakcji narzekanie jest oceniane jako bardziej typowe i stosowne niż afirmacja (dla tematów skryptowych dla narzekania) (Rycina 4).

### PRZEWIDYWANA DŁUGOŚĆ TRWANIA ROZMOWY

Wyniki dotyczące szacowanej przez badanych długości trwania rozmowy, a więc szansy jej kontynuacji okazały

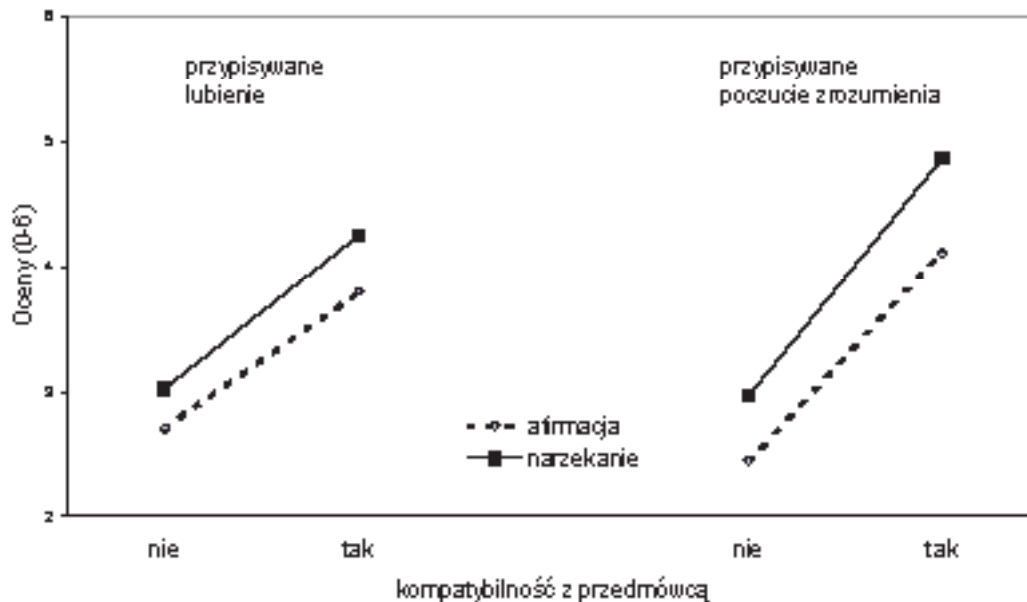
się bardzo podobne do poprzednio omówionych. Analiza wariancji ujawniła dwa efekty główne – kompatybilności,  $F(1, 84) = 30.92, p < .0005$  i tonu wypowiedzi,  $F(1, 84) = 16.26, p < .0005$ . Jak ilustruje prawa część Ryciny 4, większą (sposztrzeganą) szansę kontynuacji rozmowy mają osoby reagujące kompatybilnie na swojego przedmówcę oraz te, które reagują narzekaniem zarówno na narzekania przedmówcy, jak i na jego afirmację.

### OCENY SYMPATYCZNOŚCI

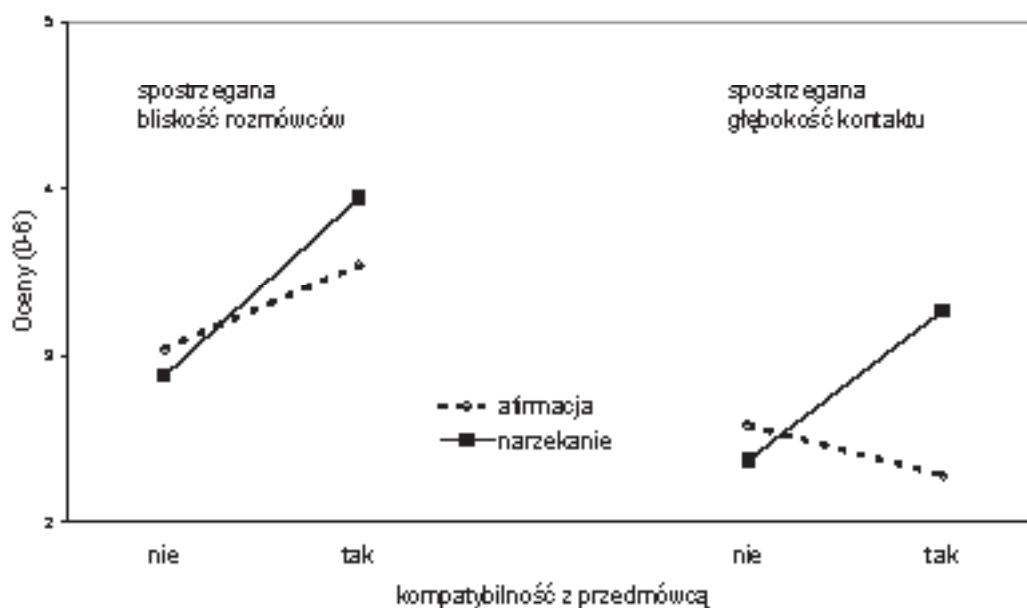
Jak ilustruje Rycina 5, oceny sympatyczności również podporządkowane były dwóm zasadom – regule kompatybilności i normie narzekania. Efekt główny kompatybilności okazał się istotny zarówno dla przypisywanego lubienia,  $F(1, 84) = 65.72, p < .0005, \eta^2 = .44$ , jak i dla przypisywanego poczucia zrozumienia,  $F(1, 84) = 106.38, p < .0005, \eta^2 = .56$ . Podobnie efekt główny tonu wypowiedzi był istotny i dla przypisywanego lubienia,  $F(1, 84) = 9.64, p < .005, \eta^2 = .10$ , i dla poczucia zrozumienia,  $F(1, 84) = 17.34, p < .0005, \eta^2 = .17$ . Tak więc podobnie jak w badaniu 2, stwierdziliśmy, że oceny sympatii podporządkowane są silnie regule kompatybilności. Inaczej niż w badaniu 2 stwierdziliśmy ponadto, że sympatia uwarunkowana jest także przestrzeganiem normy narzekania – zapewne dlatego, że była to nie własna sympatia do drugiej rozmówczynie, lecz przypisywana rozmówczynie pierwszej z kolei. Tak więc nasi badani uważali, że pierwsza rozmówczynie odczuwa większą sympatię do drugiej, gdy ta reaguje kompatybilnie oraz gdy (na każdym z poziomów kompatybilności) narzeka na tematy skryptowe dla narzekania. Warto jednak zauważyć, że kompatybilność wpływała na oceny znacznie silniej od normy narzekania, o czym świadczą przytoczone wielkości siły efektów (Rycina 5 i Rycina 6).

### OCENY BLISKOŚCI I GŁĘBOKOŚCI KONTAKTU

Wyniki spostrzeganej bliskości rozmówców, i głębokości ich kontaktu przedstawia Rycina 6. W przypadku spostrzeganej bliskości rozmówców, stwierdziliśmy efekt główny kompatybilności,  $F(1, 84) = 46.83, p < .0005$ , oznaczający, iż rozmówcy wspólnie narzekający bądź wspólnie afirmujący świat byli postrzegani jako bardziej sobie bliscy, niż w przypadku rozmów niekompatybilnych. Jednak interpretowalność tego efektu jest ograniczona istotną interakcją kompatybilności z tonem wypowiedzi,  $F(1, 84) = 4.95, p < .05$ . Jak wskazuje Ryc. 6, w przypadku reagowania kompatybilnego, jako bardziej sobie bliskie zostały uznane osoby wspólnie narzekające, niż afirmujące świat,  $t(84) = 2.55, p < .05$ ; natomiast w przypadku reagowania niekompatybilnego ton wypowiedzi nie wpływał na ocenę bliskości rozmówców,  $t < 1$ . Kompatybilność bardziej nasilała spostrzeganą bliskość rozmówców, którzy narzekali



Ryc. 5. Spostrzegane reakcje na rozmówcę, który afirmuje lub narzeka na tematy skryptowe dla narzekania, w zależności od kompatybilności jego reakcji na wypowiedź przedmówcy (Badanie 3)



Ryc. 6. Spostrzegana bliskość rozmówców i głębokość ich kontaktu w rozmowie na tematy skryptowe dla narzekania, w zależności od wyrażania afirmacji lub narzekania i kompatybilności tych reakcji (Badanie 3)

niż afirmowali, choć w obu przypadkach nasilenie pozostawało istotne (co ilustruje nachylenie wykresów w lewej części Ryciny 6).

Analiza postrzeganej głębokości kontaktu, również ujawniła istotny efekt kompatybilności,  $F(1, 84) = 4.77$ ,  $p < .05$  oraz tonu wypowiedzi,  $F(1, 84) = 12.45$ ,  $p < .001$ . Oba te efekty są jednak całkowicie nieinterpretowalne wskutek silnej interakcji kompatybilności z tonem wypowiedzi,  $F(1, 84) = 19.96$ ,  $p < .0005$ . Jej sens sprowadza się do tego (por prawa strona Ryc. 6), iż w przypadku reagowania kompatybilnego, bardziej głęboki kontakt mają osoby wspólnie narzekające, a nie afirmujące świat, natomiast w przypadku rozmów niekompatybilnych, głębokość kontaktu zarówno dla reagowania narzekaniem jak i afirmacją jest taka sama.

Zgodnie z oczekiwaniami, wspólne narzekanie (a więc kiedy rozmówcy zachowywali się zgodnie zarówno z normą narzekania, jak i z regułą kompatybilności) owocowała najwyższymi ocenami tak bliskości, jak i głębokości kontaktu – średnie z tego warunku eksperymentalnego były istotnie wyższe od średnich trzech pozostałych warunków eksperymentalnych.

## DYSKUSJA

Badanie 3 potwierdziło w większości nasze oczekiwania. Narzekanie okazało się zachowaniem bardziej typowym i bardziej stosownym (dla tematów skryptowych dla narzekania) niż afirmacja, co stanowi powtórkę wyników badania 2 w zakresie tematów skryptowych. Ocenę typowości i stosowności narzekania ponownie podkreślają jego normatywny charakter. Typowość jest bowiem wyrazem deskryptywnej normy zachowania opisującej jak zachowuje się większość ludzi danej społeczności w określonej sytuacji, natomiast stosowność odzwierciedla normę preskryptywną, określającą jak człowiek powinien się zachować w danej sytuacji, czyli jakie postępowanie jest społecznie pożądane w określonej społeczności (Cialdini, Reno i Kallgren, 1990). Narzekanie jest więc zachowaniem nie tylko powszechnym w kulturze narzekania, ale też społecznie akceptowanym i pożądanym, przynajmniej w rozmowach na tematy skryptowe. Uzyskane ponownie efekty kompatybilności czynią sytuację wspólnego narzekania rozmówców tą najbardziej typową i najbardziej stosowną w kulturze narzekania. Natomiast reagowanie niekompatybilne jest spostrzegane podobnie jak w badaniu 2, jako dużo mniej typowe i stosowne, szczególnie w sytuacji, gdy rozmówca reaguje afirmacją na narzekania swojego przedmówcy.

Poza prostą replikację wykraczają wyniki dotyczące ocen sympatyczności. Osoby wspólnie narzekające bądź wspólnie afirmujące świat były postrzegane jako bardziej sympatyczne od tych, które odpowiadały niekompatybilnie na komunikaty swoich przedmówców. Jednakże podczas gdy w badaniu 2 w sytuacji rozmów

na tematy skryptowe sympatyczność rozmówcy była niezależna od tego czy narzekał on czy afirmował świat, tak w tym badaniu, osoby badane na każdym z poziomów kompatybilności darzyły większą sympatią rozmówczynię narzekającą. Różnice w tych wynikach można przypisać zmianie sposobu zadania pytania o zmienną zależną sympatyczność. W badaniu 2 było ono sformułowane następująco: Czy polubiłbyś osobę B? (tę odpowiadającą na komunikat swego rozmówcy), natomiast w tym badaniu brzmiało ono: Czy na miejscu osoby A, polubiłbyś osobę B?. W badaniu 3 celowo zmieniliśmy perspektywę, z jakiej osoby badane oceniały sympatyczność rozmówców, gdyż wyniki badania 2 sugerowały, że osoby badane mogły kierować się nie tyle schematem rozmowy i rodzajem tematu, co własną preferencją osób afirmujących świat, jako tych bardziej podobnych do nich samych (w związku z niską częstością narzekania w tej grupie). My natomiast chcieliśmy się dowiedzieć, jak osoby badane oceniałyby swego rozmówcę będąc na miejscu osoby rozpoczynającej rozmowę, czyli po uwzględnieniu całego kontekstu przebiegającej rozmowy. Uzyskany wynik sugeruje, że nasze przypuszczenia okazały się trafne.

Podobnie jak w badaniu 2 dla tematów skryptowych, narzekanie okazało się tym zachowaniem, które istotnie zwiększa szansę kontynuacji rozmowy. Zarówno w przypadku reagowania kompatybilnego jak i niekompatybilnego osoba odpowiadająca narzekaniem zwiększa swoje szanse na dalszą rozmowę. Co więcej, ponownie uzyskaliśmy efekt główny kompatybilności wskazujący, iż szansa kontynuacji jest większa dla osób wspólnie narzekających bądź wspólnie afirmujących świat, niż dla osób reagujących niekompatybilnie.

Nasze przypuszczenia dotyczące nowych zmiennych zależnych w większości potwierdzają istotność narzekania dla tworzenia i utrzymywania relacji z innymi. Postrzegana bliskość rozmówców okazała się być zależna głównie od kompatybilności reagowania. Rozmówcy byli postrzegani jako bardziej sobie bliscy, gdy rozmowa była kompatybilna, a szczególnie bliscy okazywali się być w sytuacji wspólnego narzekania. W przypadku rozmów niekompatybilnych, postrzegana bliskość istotnie spadała, aczkolwiek nie zależała od tego, czy rozmówca reagował narzekaniem czy afirmacją. Podczas gdy bliskość rozmówców jest determinowana głównie kompatybilnością reagowania, głębokość kontaktu zależy głównie od interakcji narzekania z kompatybilnością. Osoby wspólnie narzekające okazały się mieć najgłębszy kontakt, natomiast osoby wspólnie afirmujące świat miały równie płytki kontakt, jak osoby reagujące niekompatybilnie. Co interesujące, wyniki te wskazują, że niekoniecznie bliskość dwojga osób wiąże się z głębokością ich kontaktu. Postrzegamy innych jako sobie bliskich jeżeli podzielają wspólną wizję rzeczywistości, niezależnie od tego czy jest ona pozytywna czy negatywna, a więc czy narzekają oni, czy też afirmują świat. Natomiast

głębokie kontakty w kulturze narzekania mogą mieć tylko ci, którzy narzekają w ramach podzielanej (negatywnej) wizji świata.

#### BADANIE 4

Badanie 3 pokazało, iż w kulturze narzekania do tworzenia lub podtrzymywania bliskich i głębokich więzi wystarcza kompatybilne dostosowanie się do rozmówcy. Jednak kompatybilne narzekanie czyni te więzi dużo bliższymi i głębszymi, nie mówiąc już o stosowności narzekania i szansie jaką ona daje na dalszą rozmowę. W kolejnym badaniu chcieliśmy zreplikować wyniki dotyczące spostrzeganej głębokości kontaktu (uzyskane dotąd tylko w badaniu 3) oraz bliżej przyjrzeć się sposobowi, w jaki spostrzegana jest osoba narzekająca lub afirmująca w kompatybilny i niekompatybilny sposób. Pytaliśmy, czy osoba ta jest miła i czy jest mądra przypuszczając, że w kulturze narzekania osoby narzekające (na tematy skryptowe) mogą być postrzegane jako mądrzejsze od osób afirmujących świat, choć niekoniecznie bardziej miłe (z uwagi na awersyjność narzekania).

Drugim naszym zamiarem było nieco inne podejście do celów narzekania i afirmacji, a mianowicie eksploracja, jak te cele są spostrzegane przez samych badanych. Teoretyczna wartość takiej eksploracji opiera się na przypuszczeniu, że skłonność ludzi do narzekania lub afirmacji może być wyznaczona nie tylko rzeczywistymi funkcjami tych zachowań, ale także ich subiektywnie spostrzeganymi konsekwencjami (czyli oczekiwanymi zyskami z tych zachowań). W związku z tym, po wyświetleniu nagrań rozmów zapytaliśmy badanych, jak dalece celem obserwowanych rozmówczyń było tworzenie więzi („stworzyć bliższą więź z partnerką”), *katharsis* („dać upust emocjom”) oraz autoprezentacja („dobrze wypaść w oczach partnerki”). Przypuszczaliśmy, iż narzekanie będzie bardziej postrzegane jako pełniące funkcję relacyjną i katartyczną, niż afirmacja, a także, iż w niektórych schematach rozmów może ono być postrzegane jako narzędzie autoprezentacji. Na podstawie reguł konwersacji i poprzednich wyników oczekiwaliśmy ponadto, że dużą rolę będzie pełnić także kompatybilność: osoby reagujące kompatybilnie na przedmówcę powinny być spostrzegane – w porównaniu z niekompatybilnymi – jako bardziej starające się stworzyć więź i dobrze wypaść w oczach rozmówcy.

#### METODA

**Osoby badane.** W badaniu wzięło udział 62 studentów biologii Uniwersytetu Gdańskiego, w tym 45 kobiet i 17 mężczyzn. Średnia wieku osób badanych wynosiła 21.39 ( $SD = 1.61$ ).

**Materiały.** Materiał badawczy (nagrania wideo) był identyczny jak w badaniu 3.

**Procedura i pomiar zmiennych zależnych.** Procedura badania również była taka sama jak w badaniu 3, z wyjątkiem kwestionariusza do badania zmiennych zależnych, jaki otrzymywali uczestnicy. Pytanie o funkcję, jaką spełnia reagowanie afirmacją bądź narzekaniem na afirmację lub narzekanie przedmówcy było pytaniem o motywy takiej odpowiedzi i brzmiało: Dlaczego Twoim zdaniem, osoba siedząca po prawej stronie, odpowiadała w taki sposób? Następnie umieściliśmy listę możliwych motywów, które brzmiały następująco: aby dać upust swoim emocjom (funkcja *katharsis*), aby pozytywnie wypaść w oczach swej rozmówczyni (funkcja autoprezentacyjna), aby stworzyć bliższą więź ze swą rozmówczynią (funkcja relacyjna). Motywy te występowały w kolejności losowej i po każdym z nich badani zaznaczali swoje odpowiedzi na 7-stopniowych skalach szacunkowych, z odpowiedziami od 0 (zdecydowanie nie) do 6 (zdecydowanie tak).

Następnie badani udzielali odpowiedzi dotyczących pozostałych zmiennych zależnych, również na 7-stopniowych skalach szacunkowych. Zmienne te dotyczyły stopnia, w jakim osoba reagująca na swojego przedmówcę jest miła (W jakim stopniu, Twoim zdaniem, osoba siedząca po prawej stronie jest niemiła lub miła?) i mądra (W jakim stopniu, Twoim zdaniem, osoba siedząca po prawej stronie jest niemądra lub mądra?) oraz jak głęboki jest kontakt między rozmówcami (W jakim stopniu, Twoim zdaniem, kontakt tych dwóch osób jest powierzchowny lub głęboki?). Na zakończenie, tak samo jak w poprzednich badaniach, osoby badane otrzymywały wspomnianą już Skalę Narzekania, kontrolującą stopień uczestnictwa w kulturze narzekania.

#### WYNIKI

Podobnie jak w badaniu poprzednim, uzyskane wyniki poddaliśmy dwuczynnikowej analizie wariancji z powtarzanymi pomiarami na obu czynnikach: 2 (ton wypowiedzi: narzekaniem *vs* afirmacją)  $\times$  2 (kompatybilność reagowania: reakcje kompatybilne *vs* niekompatybilne), kolejno dla wszystkich zmiennych zależnych.

#### OCENY GŁĘBOKOŚCI KONTAKTU

Wzorzec wyników dla ocen głębokości kontaktu okazał się bardzo zbliżony do uzyskanego w badaniu 3. Ponownie stwierdziliśmy interakcję tonu wypowiedzi z kompatybilnością reakcji,  $F(1, 61) = 41.90, p < .0005$ , która oznacza, iż w przypadku reagowania kompatybilnego, bardziej głęboki kontakt mają osoby wspólnie narzekające, a nie afirmujące świat, natomiast w przypadku rozmów niekompatybilnych, głębokość kontaktu

zarówno dla reagowania narzekaniem jak i afirmacją jest równie niska. Ponadto, kompatybilność nie tylko nasilała spostrzeganie kontaktu jako głębokiego w przypadku narzekania, ale także istotnie osłabiała tę ocenę w przypadku afirmacji, jak ilustruje przeciwstawne nachylenie wykresów dla narzekania i afirmacji i narzekania na Rycinie 7 (lewa część).

#### OCENY CECH DRUGIEJ ROZMÓWCZYNI

Rycina 7 przedstawia także oceny drugiej rozmówczynie – stopnia, w jakim wydała się ona badanym miła i mądra. Analiza odpowiedzi na pytanie, czy rozmówczynie jest miła ujawniła dwa efekty główne – silny efekt kompatybilności,  $F(1, 61) = 38.53, p < .0005$ , oraz również istotny, choć znacznie słabszy efekt tonu wypowiedzi,  $F(1, 61) = 5.51, p < .05$ . Ich sens sprowadza się do tego, iż osoba spostrzegana jest jako bardziej miła, gdy reaguje kompatybilnie na swojego przedmówcę, niż gdy odpowiada niekompatybilnie oraz, że osoba narzekająca jest postrzegana jako mniej miła, niż osoba afirmująca świat.

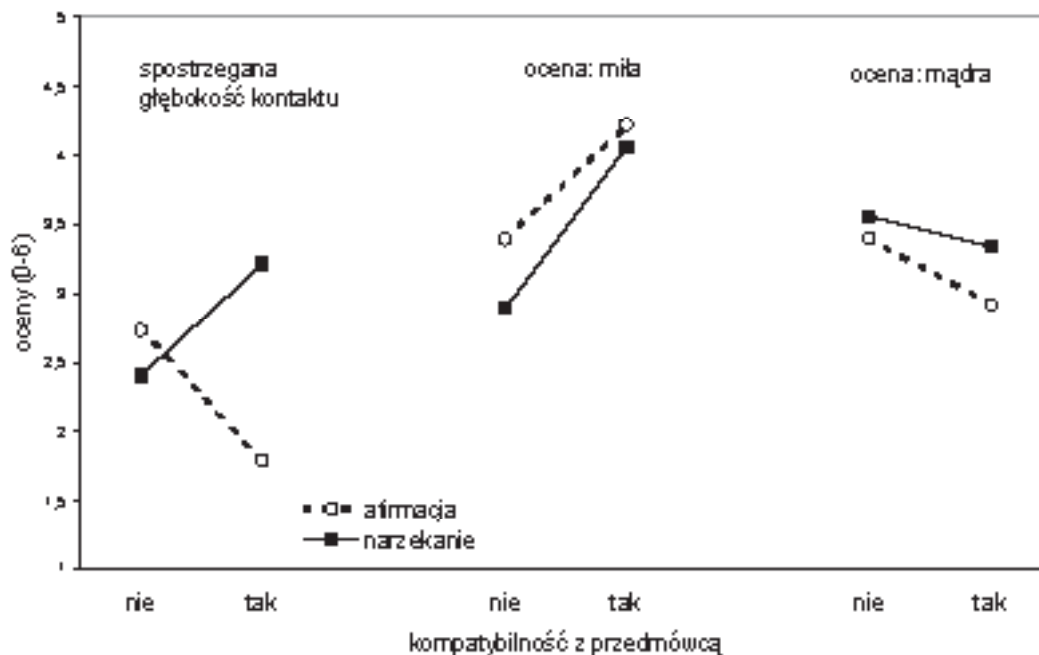
Uderzająco odmienne okazały się oceny mądrości. Tutaj uzyskaliśmy również dwa efekty główne – kompatybilności,  $F(1, 61) = 6.88, p < .05$  oraz tonu wypowiedzi,  $F(1, 61) = 5.82, p < .05$ . Jednak oba te efekty miały układ dokładnie odwrotny: przypisywaniu mądrości bardziej sprzyjało reagowanie niekompatybilne niż kompatybilne, zaś narzekanie bardziej sprzyjało niż

afirmacja. Tak więc osoba narzekająca jest spostrzegana jako co prawda mniej miła, ale mądrzejsza od osoby wyrażającej zadowolenie!

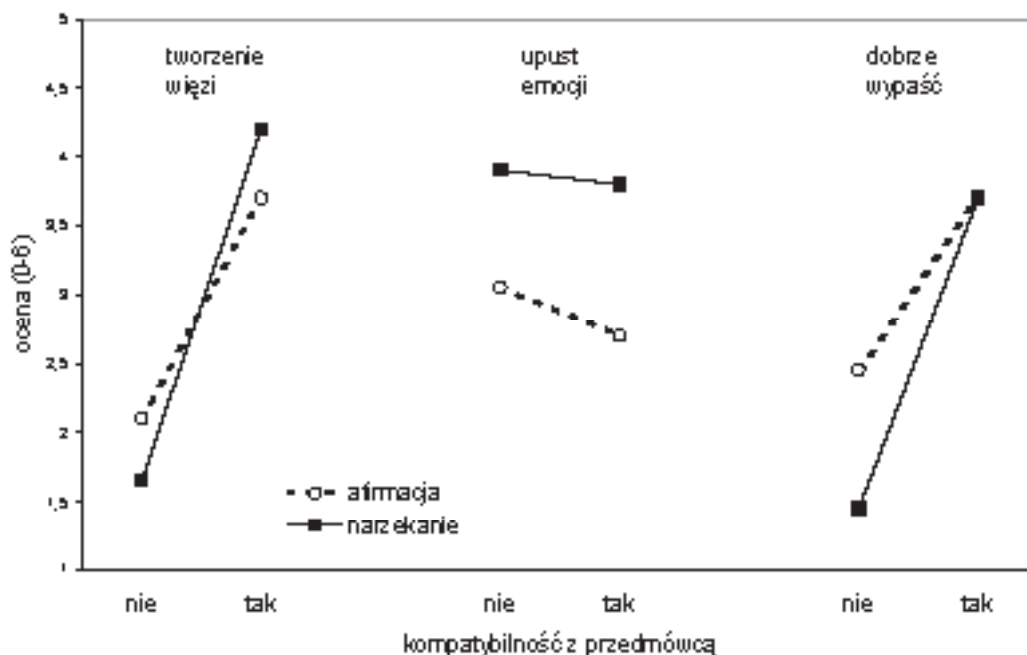
#### SPOSTRZEGANE CELE DRUGIEJ ROZMÓWCZYNI

Kolejne trzy analizy wariacji dotyczyły ocen, w jakim stopniu druga rozmówczynie pragnie zrealizować trzy różne, przedstawione badanym cele. Pierwszy z nich to budowa bliższej więzi z rozmówczynią pierwszą. Jak ilustruje lewa część Ryc. 8, oceny te ujawniły efekt główny kompatybilności,  $F(1, 61) = 148.47, p < .0005$  oraz interakcję kompatybilności z tonem wypowiedzi,  $F(1, 61) = 13.03, p < .001$ . Wzorzec ten przekonuje, że druga rozmówczynie jest spostrzegana jako motywowana pragnieniem zbudowania bliższej więzi z partnerką głównie wtedy, gdy kompatybilnie reaguje na jej wypowiedzi, przy czym ten sposób jej spostrzegania jest bardziej nasilony w przypadku narzekania niż afirmacji. Świadome oceny celu, jakim jest budowanie więzi odpowiadają więc faktycznemu wzorcowi spostrzeganej bliskości stwierdzonemu w badaniu 3 (por. Rycina 6, strona lewa).

Drugi cel rozmówczynie oceniany przez badanych to cel katartyczny – danie upustu własnym emocjom. Analiza tych ocen ujawniła jedynie efekt główny tonu wypowiedzi,  $F(1, 61) = 24.68, p < .0005$ . Jak ilustruje środkowa część na Rycinie 8, narzekanie widziane jest jako dawanie upustu własnym emocjom znacznie bar-



Ryc. 7. Ocena głębokości kontaktu rozmówców oraz stopnia, w jakim druga rozmówczynie jest miła i mądra, w zależności od wyrażania afirmacji lub narzekania i kompatybilności tych reakcji (Badanie 4)



Ryc. 8. Spostrzegane cele rozmówcy (tworzenie więzi, upust emocji i dobrze wypaść), który afirmuje lub narzeka, w zależności od kompatybilności tych reakcji (Badanie 4)

dziej niż afirmacja i to na obu poziomach kompatybilności. Kompatybilność nie odgrywała w tych ocenach żadnej roli (nieistotny był efekt główny tego czynnika, jak i jego interakcja z tonem wypowiedzi).

Trzeci cel rozmówcy oceniany przez badanych to autoprezentacja – „dobrze wypaść”. Te oceny okazały się podporządkowane przede wszystkim kompatybilności, o czym świadczy silny efekt główny tego czynnika,  $F(1, 61) = 99.96, p < .0005$ . Jak ilustruje prawa część Ryc. 8, warunkiem wzbudzenia pozytywnych reakcji u rozmówcy jest przede wszystkim kompatybilne nań reagowanie. Stwierdzona ponadto interakcja kompatybilności z tonem wypowiedzi,  $F(1, 61) = 12.72, p < .001$ , wskazuje, że niekompatybilność bardziej obniża oceny w przypadku narzekania niż afirmacji. W konsekwencji, osoba reagująca kompatybilnie jest uważana za realizującą cel „dobrze wypaść” jednakowo silnie przy narzekaniu i afirmacji. Natomiast osoba reagująca niekompatybilnie jest uważana za słabo zorientowaną na ten cel, szczególnie w przypadku narzekania.

#### STOPIEŃ UCZESTNICTWA W KULTURZE NARZEKANIA

Stoień uczestnictwa w kulturze narzekania osób badanych, mierzony Skalą Narzekania okazał się większy, niż miało to miejsce w badaniu 2 i 3 – średnia dla całej grupy badanych wyniosła 3.01 ( $SD = .39$ ),

przy czym minimalny wynik wyniósł 2, natomiast maksymalny 4. Wystąpiły tylko dwie istotne dodatnie korelacje – chronicznej skłonności do narzekania z przypisywaniem cechy „miła” osobie reagującej narzekaniem na narzekania przedmówcy,  $r(62) = .31, p < .05$ , (im częściej sami badani narzekają, tym bardziej spostrzegają jako miłe osoby reagujące narzekaniem na narzekania przedmówcy), oraz korelacja z przypisywaniem celu „dobrze wypaść” rozmówcy reagującej narzekaniem na narzekanie przedmówcy,  $r(62) = .25, p < .05$ .

#### DYSKUSJA

Jak pokazało badanie 4, narzekanie jest zachowaniem spostrzeganym jako spełniającym różne cele w różnych schematach rozmów. Osoby badane spostrzegają wyrażanie niezadowolenia przede wszystkim jako sposób na pozbycie się własnych negatywnych emocji rozmówcy i to niezależnie od tego, czy odpowiada on narzekaniem na narzekanie czy na afirmację swojego przedmówcy. Jest to zgodne z wynikami Alicke i in. (1992), których badani uważali pozbycie się nieprzyjemnych stanów emocjonalnych za zamierzony cel osób narzekających aż w 50% przypadków. Odpowiadanie narzekaniem jest w oczach badanych najsilniejszym sygnałem chęci stworzenia bliższej więzi z rozmówcą, ale tylko w sytuacji odpowiadania kompatybilnego.



Wyniki dotyczące chęci stworzenia bliższej więzi z rozmówcą pokrywają się z wynikami postrzeganej bliskości rozmówców z badania 3. To dość oczywiste, że aby stworzyć z kimś bliską więź konieczne jest podzielenie takiej samej wizji rzeczywistości, czy choćby oceny stanu rzeczy, którego dotyczy dana rozmowa. Nie jest natomiast oczywiste, dlaczego korzystniej dla osiągnięcia takiego celu jest narzekać, a nie afirmować świat. Tu uwidacznia się już specyfika kultury narzekania. Od bliskości osób bardzo niedaleko do głębokości kontaktu – także i w tym badaniu, osoby wspólnie narzekające postrzegane były jako mające najgłębszy kontakt, podczas gdy kobiety wspólnie afirmujące rzeczywistość zostały ocenione jako pozostające w płytkim kontakcie. Warto tu przypomnieć, że w badaniu 1, osoby mocno zaangażowane w kultywowanie narzekania również spostrzegały osobę deklarującą zadowolenie jako bardziej płytką. Jeśli bowiem rozmowa toczy się na tematy skryptowe dla narzekania, rozmówcy afirmujący są postrzegani jako nie znający się na rzeczy, bądź zbyt płytko patrzący na pewne sprawy. Trzeba w tym miejscu zaznaczyć, że to właśnie osoba reagująca afirmacją na afirmację swego przedmówcy została w tym badaniu uznana za najbardziej niemądrą. Za to odpowiadanie narzekaniem było spostrzegane jako mądre, szczególnie w sytuacji odpowiadania narzekaniem na afirmację przedmówcy. Jest to wynik zrozumiały w ramach kultury narzekania – jeśli ktoś afirmuje na tematy, na które powszechnie się narzeka, to znaczy, że nie zna otaczającego świata i odpowiadający na jego afirmację „narkacz” staje się w oczach badanych osobą mądrzejszą. Warto zauważyć, że jako bardziej mądrzy byli postrzegani ci, którzy reagowali niekompatybilnie, niezależnie od tego czy była to afirmacja czy narzekanie. Mądrość jest więc powiązana nie tylko z narzekaniem, lecz również z umiejętnością wyrażania swojego odmiennego zdania.

Wyniki dotyczące autoprezentacyjnych celów wypowiedzi (dobrze wypaść w oczach rozmówcy) przypominają wyniki przypisywania rozmówcom cechy „miły”. Miły jest ten, który reaguje kompatybilnie na swojego przedmówcę oraz ten, który raczej afirmuje świat, aniżeli na niego narzeka. Także ci, którzy chcą pozytywnie wypaść powinni reagować kompatybilnie i lepiej aby raczej afirmowali świat, niż narzekali na otaczającą ich rzeczywistość. Taki wynik, wskazujący że bardziej miła i sympatyczna jest osoba afirmująca świat, pojawił się już w poprzednich badaniach. Trzeba pamiętać, że narzekanie jest samo w sobie zachowaniem awersyjnym, wywołującym negatywne emocje. Bardzo prawdopodobne więc, że pytania o sympatyczność, które są *de facto* pytaniami o emocje jakie wzbudza określona osoba, przypominają o awersyjnym nacechowaniu narzekających, co w efekcie prowadzi do wysokich ocen sympatyczności osób afirmujących świat.

## DYSKUSJA OGÓLNA

Przedstawione tu badania potwierdzają istnienie kulturowej normy narzekania, która nakazuje wyrażać niezadowolenie w pewnym zakresie tematów. Gdy nasz przedmówca narzeka, to zareagowanie narzekaniem jest najbardziej stosownym i adekwatnym zachowaniem sprawiającym, że czuje się on przez nas zrozumiany, a my jesteśmy odbierani jako mądrzy oraz zdolni do tworzenia bliskich i głębokich więzi z innymi. Badania 3 i 4 wskazują na spostrzeganie afirmacji jako wypowiedzi płytkich, natomiast badanie 1 podkreśla związek pomiędzy stopniem uczestnictwa w kulturze narzekania a tendencją do oceniania osób wyrażających zadowolenie jako płytkich, nielubianych i niemoralnych. Warto zaznaczyć, że choć w rozmowach na tematy neutralne afirmacja świata jest zachowaniem bardziej odpowiednim niż narzekanie, wyrażanie niezadowolenia nie jest jednak w tym przypadku aż tak nieadekwatne i niestosowne, jak afirmacja w zakresie tematu typowego dla narzekania pobudza. Wygląda więc na to, że choć kultura narzekania dopuszcza ekspresję zadowolenia w przypadku tematów neutralnych, to nie pozwala na afirmację, gdy temat jest skryptowy. Bowiem w takim przypadku, osoba afirmująca jest postrzegana nie tylko jako nieodpowiednio zachowująca się, ale również jako płytka i niemądra (choć miła). Zareagowanie narzekaniem gwarantuje nam również kontynuację rozmowy z naszym przedmówcą, co sprzyja tworzeniu bliższych więzi. Szansa kontynuacji rozmowy, niezależnie od tego czy temat jest skryptowy czy nie, jest największa w sytuacjach wspólnego narzekania i wspólnej afirmacji, co dowodzi silnego wpływu reguły kompatybilności rządzącej konwersacją. Reagowanie kompatybilne okazuje się silnym wyznacznikiem nie tylko kontynuacji rozmowy, ale również sympatyczności rozmówcy i adekwatności reakcji. Jest to zgodne z teorią Byrne'a (1971), która mówi, iż bardziej lubimy osoby, które podziеляją nasz punkt widzenia i które mają takie same poglądy jak my. W ten sposób utwierdzają nas w przekonaniu o słuszności naszych przekonań.

Badanie 4 pokazało również, że narzekanie jest postrzegane w kulturze narzekania jako zachowanie funkcjonalne służące pewnym celom. Spostrzegane cele narzekania różnią się w zależności od tego, czy reagujemy na narzekanie, czy na afirmację naszego rozmówcy. W przypadku reagowania kompatybilnego narzekanie jest spostrzegane jako służące przede wszystkim tworzeniu więzi z rozmówcą. Pozwala również pozytywnie wypaść w oczach rozmówcy, podobnie zresztą jak w przypadku wspólnego afirmowania świata. Niezależnie zaś od kompatybilności odpowiedzi, narzekanie jest postrzegane jako sposób na pozbycie się negatywnych emocji, a więc jako spełniające funkcję *katharsis*, co niekoniecznie jest zgodne z rzeczywistym wpływem narzekania na nastrój.

Ogólnie rzecz biorąc, badania 2 do 4 pokazują też ogromną rolę kompatybilności reagowania na przedmówcę, co jest zgodne z licznymi badaniami nad sposobem użytkowania języka w trakcie komunikacji społecznej (Giles i Coupland, 1993). Komunikacja oparta na regule kompatybilności jest łatwiejsza, przebiega szybciej i sprawniej oraz jest przyjemniejsza dla uczestników. Jedną z funkcji dostosowywania się do rozmówcy jest budowa i utrzymywanie wspólnej tożsamości – dostosowując się do rozmówcy podkreślamy naszą wspólną tożsamość, natomiast reagując niekompatybilnie podkreślamy dystans dzielący nas od partnera (Fiedler i Schmid, 2001). Kompatybilne reagowanie na rozmówcę samo w sobie jest więc ważnym elementem budowania więzi. Przedstawione tu badania potwierdzają ten wniosek przekonując ponadto, że budowanie więzi poprzez kompatybilność jest szczególnie efektywne gdy kompatybilność oznacza ponadto przestrzeganie normy narzekania (reagowanie narzekaniem na narzekanie w zakresie tematów skryptowych dla tej czynności).

Najwięcej kłopotu przysporzyły nam wyniki sympatyczności osób reagujących na swojego przedmówcę. Badanie 1 świadczy na niekorzyść afirmacji, tzn. pokazało, iż stopień przynależności do kultury narzekania koreluje pozytywnie z nielubieniem osoby wyrażającej zadowolenie, co nie znaczy jednak, że będzie korelować dodatnio z lubieniem osób narzekających. W badaniu 2, osoby badane najwyraźniej nie darzyły sympatią „narzekaczy”, szczególnie gdy temat rozmów był neutralny. Badanie 3 natomiast, po modyfikacji pytania o sympatyczność wskazało na większe lubienie osób narzekających. Te różnice w wynikach mogą być skutkiem awersyjności narzekania i jego negatywnego nacechowania. Aczkolwiek mogą również wynikać z przyjmowanej przez osoby badane perspektywy z jakiej oceniali rozmówców – bądź z własnego punktu widzenia, bądź stawiając się w sytuacji drugiego rozmówcy. Jak pokazały wyniki naszych badań, takie wytłumaczenie zdaje się być najbardziej prawdopodobne.

Konkludując, nasze badania sugerują, że w kulturze narzekania oplaca się narzekać. „Narzekacz”, choć naraża się na to, że będzie odebrany jako mało sympatyczny, może być pewien, iż zachowa się adekwatnie i stosownie, a co więcej będzie w oczach innych bardziej mądry od tych, którzy afirmują świat. Wygląda na to, że poprzez narzekanie możemy zyskać pewne korzyści, związane przede wszystkim z tworzeniem relacji z innymi. Narzekanie daje nam największą szansę na to, że rozmówca będzie chciał z nami dalej rozmawiać (szczególnie na tematy skryptowe) oraz pozwala nam stworzyć bliską i głęboką więź. Na szczęście istnieją przypadki, kiedy afirmacja staje się zachowaniem bardziej korzystnym oraz bardziej adekwatnym, i choć jest odbierana jako niezbyt mądra czy głęboka to pokazuje, że pod warstwą niezadowolenia istnieje ten bardziej optymistyczny wymiar polskiego społeczeństwa.

## LITERATURA

- Alicke, M.D., Braun, J.C., Glor, J.E., Klotz, M.L., Magee, J., Sederholm, H., i Siegel, R. (1992). Complaining behavior in social interaction. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 286–295.
- Cialdini, R.B., Reno, R.R., Kallgren, C.A. (1990). A focus theory of normative conduct: Recycling the concept of norms to reduce littering in public places. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 1015–1026.
- Czapiński, J. (1992). *Psychologia szczęścia. Przegląd badań i zarys teorii cebulowej*. Warszawa: Akademos.
- Czapiński, J. (1993). *Polski Generalny Sondaż Dobrostanu Psychicznego*. Warszawa – Olsztyn: Pracownia Wydawnicza PTP.
- Diener, E., Suh, E.M. (red.). (2000). *Culture and subjective well-being*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Doliński, D. (1997). Zazwyczaj smutniejszy niż zwykle. *Przeгляд Psychologiczny*, 40, 21–25.
- Donnelly, D.A., Murray, E.J. (1991). Cognitive and emotional changes in written essays and therapy interviews. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 10, 334–350.
- Fiedler, K., Schmid, J. (2001). How language contributes to persistence of stereotypes as well as other, more general intergroup issues. W: R. Brown, S. Gaertner (red.), *Blackwell Handbook of Social Psychology. Intergroup Processes* (s. 263–280). Oxford, UK: Blackwell.
- Giles, H., Coupland, N. (1991). *Language: Contexts and consequences*. Oxford, UK: Open University Press.
- Higgins, E.T. (1981). The „Communication Game”: Implications for social cognition and persuasion. W: E.T. Higgins, C.P. Herman i M.P. Zanna (red.), *Social cognition: The Ontario Symposium* (s. 343–392). Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Kowalski, R.M. (1996). Complaints and complaining: Functions, antecedents, and consequences. *Psychological Bulletin*, 119, 176–196.
- Kowalski, R.M., i Erickson, J.R. (1997). Complaining. What's all the fuss about? W: R.M. Kowalski (red.), *Aversive interpersonal behaviors* (s. 91–110). Plenum Press: New York.
- Lepore, S.J., Ragan, J.D., Jones, S. (2000). Talking facilitates cognitive-emotional processes of adaptation to an acute stressor. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 499–508.
- Mendolia, M., Kleck, R.E. (1993). Effects of talking about a stressful event on arousal: Does what we talk about make a difference? *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 283–292.
- Ohme, R.K. (1996). Dzielenie niepowodzenia z innymi a samopoczucie: fenomen towarzyszy niedoli. *Studia Psychologiczne*, 34, 7–24.
- Wojciszke, B., Baryła, W. (2001). Kultura narzekania i jej psychologiczne konsekwencje. W: J. Bralczyk i K. Mosiolek-Kłosińska (red.), *Zmiany publicznych zwyczajów językowych* (s. 45–64). Warszawa: Kuman-Art.
- Wojciszke, B., Baryła, W. (2002). Jak odstrzelić sobie nogę: psychologiczne konsekwencje narzekania. *Kolokwia Psychologiczne*, 10, 213–235.
- Wojciszke, B., Pieńkowski, R., Krzykowski, G. (1995). Polska norma negatywnego myślenia o świecie społecznym. *Kolokwia Psychologiczne*, 4, 23–41.