

Секция «Психология личности: вызовы, сложности, неопределенности и разнообразия»

### Изучение феномена «вежливой двери» на примере пользователей Московского метрополитена

Научный руководитель – Зиновьева Мария Елизавета Максимовна

*Зиновьева М.М.<sup>1</sup>, Колыванова Э.В.<sup>2</sup>, Обухова М.С.<sup>3</sup>, Голинец А.О.<sup>4</sup>, Поварова Е.М.<sup>5</sup>,  
Пузанова А.Ю.<sup>6</sup>*

1 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра психологии личности, Москва, Россия, *E-mail: Mashaliza1995@gmail.com*; 2 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail: kolyvanovaelina@gmail.com*; 3 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail: obukhova.168@mail.ru*; 4 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail: apolgolin@gmail.com*; 5 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра нейро-и патопсихологии, Москва, Россия, *E-mail: yekaterina.povarova@yandex.ru*; 6 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail: annapousanova@gmail.com*

Тяжесть входных дверей Московского метрополитена является серьезным неудобством, которое можно нивелировать взаимной вежливостью пользователей. В работе приведены результаты исследования, которое посвящено проверке существования феномена «вежливой двери» (N=4370)

Данное исследование возникло в ответ на проблему многих пользователей Московского метрополитена, сталкивающихся с физически непреодолимой тяжестью и скоростью входных дверей. Для решения этой проблемы в быту существует давно известное правило: тяжесть двери нивелируется, если впереди идущий человек придержит ее следующему. Так, нас заинтересовал вопрос, есть ли такое поведение, которое запускает процесс придерживания двери идущему сзади без прибегания к вербальной коммуникации между пользователями метро? В повседневной жизни мы нашли из возможных вариантов решения данной проблемы, т.к. существует убеждение, будто человек, которому придерживали дверь, придержит ее и следующему, тем самым запуская цепь взаимопомощи. Этот феномен мы окрестили «вежливой дверью», за неимением других научных названий.

Таким образом данная работа отличается двумя векторами направленности: практическим и научным. С научной точки зрения мы изучали проявление невербальной социально-регулятивной коммуникации [2] пользователями метро, а с практической - пытались ответить на вопрос: существует ли модель поведения, побуждающая человека без устной просьбы придержать дверь позади идущему? Другими словами, нашей задачей стала проверка самого существования феномена «вежливой двери».

Объектом нашего исследования стало проявление невербальной социально-регулятивной коммуникации (такое взаимодействие между людьми, которое считается социально одобряемым и происходит с помощью визуальных, знаковых систем). Предметом исследования являются невербальные проявления социально-регулятивной коммуникации в ситуации удержания двери (феномен «вежливой двери»). Выдвинутые нами гипотезы следующие:

1. Феномен «вежливой двери» существует. Т.е. придерживавший дверь человек с вероятностью более чем 50% спровоцирует следующего также подержать дверь.

2. Существуют различия в вежливости между: мужчинами и женщинами; жителями разных районов; пользователями метро в разное время суток и т.д.

3. «Вежливая цепочка» при удержании дверей тяжелого типа будет короче, чем при тех же действиях с дверью легкого типа.

4. Вероятность «придерживания» двери будет изменяться в зависимости от того, кто идет следом: инвалид, пожилой, человек с детьми, человек с сумками и т.д.

Нами было проведено полевое исследование, основанное на методе наблюдения. Нашими респондентами стали пользователи метро, входящие или выходящие из дверей Московского метрополитена. С помощью специальной кодировки мы в реальном времени записывали пол пользователей, факт «придерживания»/«непридерживания» двери следующему и наличие дополнительных обстоятельств, таких как: старость, инвалидность, наличие детей или наличие сумок. Затем переводили информацию в зашифрованный компьютерный вид. К моменту написания данных тезисов была собрана информация о 4370 респондентах (1974 мужчин, 2264 женщин, 132 ребенка) с 9-и станций Московского метрополитена. Все вычисления сделаны на базе языка программирования R.

Результаты:

1. Феномен «вежливой двери» существует. Средняя вероятность того, что человек, придержавший дверь, спровоцирует позади идущего также придержаться ее следующему, равна 60%.

2. Если цепочка запущена, то в среднем ее продолжают 3 человека

3. На станциях с дверьми тяжелого типа дверь удерживается в 0.5 раза реже, чем на станциях с дверьми легкого типа

Для того, чтобы понять, существуют ли значимые различия между мужчинами и женщинами, жителями разных районов, людьми, представителями разных социальных групп, авторы исследования продолжают собирать данные.

Таким образом, мы пришли к выводу о действительном существовании феномена «вежливой двери» в социальном пространстве Московского метрополитена. Возможно, его существование определяется тем, что человек, получивший помощь, передает ее следующему. По типологии Е.Е. Насиновской такое явление характеризуется как альтруистичное и связано с мотивом морального долга [4]. Более того, по А.Н. Леонтьеву люди, способные подумать и позаботиться о другом человеке, обладают личностью, ведь личность выступает как то, что человек делает из себя, утверждая свою человеческую жизнь в повседневных делах и общении, и в людях, которым он передает частицу себя [3]. С практической стороны полученные результаты после конечной обработки будут направлены в ГУП «Мосгортранс», с предложением улучшить качество пользования дверьми метрополитена с помощью социальной рекламы или вербальных оповещений сотрудниками метро.

### Источники и литература

- 1) Белинская Е. П., Тихомандрицкая О. А.: Социальная психология. Хрестоматия: Учебное пособие для студентов вузов. М: Аспект Пресс, 2003.— 475 с.
- 2) Лабунская В.А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов: Изд-во Ростов, ун-та, 1986. С. 5-35.
- 3) Леонтьев А. А., Леонтьев Д. А., Соколова Е. Е. Алексей Николаевич Леонтьев: Деятельность, сознание, личность. — Смысл Москва, 2005. — 431 с.
- 4) Насиновская Е. Е. Альтруистический императив // Современная психология мотивации / Под ред. Д.А. Леонтьева. — Смысл Москва, 2002. — С. 152–171