

# A SZOMORÚSÁG SÁRGÁJÁNAK ÉS AZ ÖNBECSAPÁS HÉJÁNAK ESETÉ AZ ALKUDOZÁSSAL

A hangulat és az önmegtévesztő megfelelési torzítás hatása az alkudozás integratív és  
disztributív stratégiáira

## Összefoglaló

A mindennapi életben számos helyzetben szembesülhetünk az alkudozásokból eredő konfliktusokkal. A konfliktusok integratív vagy disztributív megoldására többek között hatással lehet az, hogy milyen hangulatban vagyunk, illetve hogy mennyire próbálunk megfelelni a saját elvárásainknak. Így kutatásunk célja az volt, hogy *Forgas* (1995) Hangulat-beáramlási Modelljére alapozva feltérképezzük a hangulat és a társas kívánatosság tárgyalás kimenetére és folyamatára gyakorolt hatását. Vizsgálatunkban 122 egyetemi hallgató nő vett részt, három hangulati kondícióban (negatív, semleges és pozitív), a társas kívánatosság kapcsán pedig az önmegettévesztő megerősítésre (self-deception enhancement) fókuszáltunk. A hangulati manipuláció részleges sikerességének köszönhetően csak a pozitív és negatív hangulati feltételt vettük figyelembe. Eredményeink szerint az önmegettévesztő megerősítés hiánya pozitív hatással van a konfliktusok integratív megoldására, míg a pozitív hangulat a negatív hangulathoz képest a konfliktusmegoldás idejére van hatással. Az eredmények legfontosabb gyakorlati haszna az, hogy minél kevésbé hajlamos valaki az önmegettévesztő megerősítésre, annál nagyobb a valószínűsége, hogy a konfliktus során megtalálja az integratív megoldást. A jókedv azonban nem növeli annak a valószínűségét, hogy rájövünk-e az integratív megoldásra, viszont képes begyorsítani ezt a folyamatot.

*Kulcsszavak:* disztributív megoldás, hangulat, Hangulat-beáramlási Modell, integratív megoldás, konfliktus, önmegettévesztő megerősítés, tárgyalás, társas kívánatosság

## **A hangulat és az önmegtévesztő megfelelési torzítás hatása az alkudozás integratív és disztributív stratégiáira**

Hétköznapi életünkben sokszor találkozunk olyan helyzetekkel, amikor érdekeink eltérnek a másiktól, és egy beszélgetés során egymást meggyőzve próbálunk konszenzusra jutni. Ekkor alkudozás során olyan megoldásra juthatunk, ami mindkettőnk érdekeit szem előtt tartja (integratív), vagy olyanra, mely csak az egyik vagy csak a másik szükségleteit elégíti ki (disztributív). Ezt befolyásolhatja az, hogy mennyire vagyunk hajlamosak arra, hogy a másik fél elvárásai szerint viselkedjünk, illetve mennyire tudjuk szem előtt tartani saját célunkat. *Mary Parker Follett* a menedzsment és a szervezetszichológia egyik úttörője az alábbi szituációt vázolta fel a disztributív és integratív megoldások közötti különbség szemléltetésére: két nővérnek egy narancson kellett megosztóznia. Először a problémát úgy oldották meg, hogy a narancsot testvériesen elfelezték, de később rájöttek, hogy az egyik félnek csak a héjára, a másiknak pedig csak a húzára lett volna szüksége (*Bazerman*, 1986), azaz egyikük érdeke sem érvényesült teljes mértékben. Számos tárgyalási helyzetet tehát meg lehet úgy is oldani, hogy „kettévágjuk a narancsot”, ami egy disztributív kimenet, illetve úgy is, ha képesek vagyunk pontosan felismerni a saját és a másik fél érdekeit és így lehetőség nyílna az integratív megoldásra, ahol nem kell lemondania egyik félnek sem arról, amit ténylegesen akar (héj vs. hús). Kutatásunk fő célja az volt, hogy egy hasonló érdekkonfliktust szimuláló helyzet segítségével megvizsgáljuk azt, hogy a hangulat és az önbecsapással kapcsolatos társas kíváncsiság milyen módon hat az integratív megoldások kialakítására.

### **A konfliktusmegoldás egy módja - az alkudozás**

Az alkudozás olyan helyzetekben jelenik meg, amikor egyrészt a felek közösen döntenek el, hogyan osszák fel a szükséges erőforrásaikat (*Pruitt*, 1983); másrészt, amikor a résztvevő személyek nem tudják elérni céljukat anélkül, hogy együttműködnének a másikkal (*Thompson, Wang és Gunia*, 2010). *Thompson* (1990) szerint a tárgyalás értelmezésének két fő megközelítési módja van: gazdasági és szociálszichológiai. Gazdasági eredménynek tekinthetjük például konkrét termékek vagy nyereség megszerzését, azaz az erőforrások megosztását, vagy megállapodás megkötését (*Nash*, 1953). A tárgyalás szociálszichológiai megközelítése társas megítélésen alapul és három fontos elemet tartalmaz: (a) az alkudozási helyzetet, (b) a másik fél percepcióját,

illetve az alkudozó saját percepcióját. Az *alkudozási helyzet megítélése* magába foglalja a folyamat által keltett érzéseket és ítéleteket (pl. a méltányosságot, az igazságosságosságot, a normákat, kommunikáció formája és az információmegosztás mélységét) (Bazerman és Carroll, 1987; Pinkly, 1990; Van den Bos és Lind, 2001). A *másik fél percepciója* a fél viselkedése alapján hozott attribúciókat foglalja magába (pl. a taktikát, a stratégiát, a szakértelmet, a megértést vagy a barátságosságot) (Brandstatter, Kette és Sageder, 1982; Goats és Beary, 2004). Tágabb értelemben ide sorolható a tárgyalás során a másik fél iránt érzett bizalom, szeretet, tisztelet és aggodalom (Pruitt és Rubin, 1986; Naquin és Paulson, 2003). Végül a harmadik kategória a percepció folyamat befelé irányultságára utal, azaz a tárgyalók értékelik saját tulajdonságaikat, teljesítményüket, eredményüket, támaszkodva a motivációkra és értékeikre, introspekciójukra (Ross, 1977). Az önpercepció továbbá érinti az én-hatékonyságot, az én-kifejezést, pozitív illúziókat és az önbecsülést (Bandura, 1977; Tailor és Brown, 1944; White, Tynan, Galinsky, és Thompson, 2004).

### **Az alkudozás disztributív és integratív megoldásai**

Az alkudozásnak lehet disztributív vagy integratív megoldása. A fent említett példában a felek először egy disztributív megoldást választottak (megfelezték a narancsot), azonban így egyikük sem tudta maximalizálni az érdekeit. Míg ha az integratív megoldást választották volna, akkor mind a ketten érvényesíteni tudták volna az érdekeiket anélkül, hogy a másiknak kárt okoztak volna. Hasonló megoldásra példa Fisher és Ury (1981) rekonstruált esete. Két férfi veszekedik a könyvtárban, mert az egyik ki akarja nyitni az ablakot, a másik viszont nem és nem találtak olyan köztes megoldást, amely mindkettőjüknek megfelelt volna. A könyvtáros megkérdezte az egyik felet, hogy miért akarja kinyitni, mire azt felelte, hogy a friss levegő miatt. A másik felet szintén megkérdezte, hogy miért akarja becsukva hagyni, amire az volt a válasz, hogy elkerülje a huzatot. Néhány perc gondolkodás után a könyvtáros egy másik szoba ablakát nyitott ki: így friss levegő is jutott a szobába anélkül, hogy huzat keletkezett volna (Fisher és Ury, 1981). Mindkét esetben a felek integratív megoldásra jutottak - ez a Pareto optimum-elve (Pareto, 1935).

## Hangulat és társas megismerés

A vizsgálat a pozitív és negatív hangulatokat helyezi a középpontba, így fontos ezeket elkülöníteni az érzelmektől. Az *érzelmek* intenzívek, rövid időbeli lefolyásúak és kognitív tartalommal rendelkeznek. Ezzel szemben a *hangulatok* „*alacsony intenzitású, diffúz és viszonylag hosszan tartó érzelmi állapotok, melyeknek nincs látható okuk és így kevés a tudatos tartalmuk*” (Forgas, 1992, 230. oldal). Ilyen például, mikor valaki jól vagy rosszul érzi magát. Ennek eredményeképp a viselkedésre, döntéshozatalra, memóriára, stb. kifejtett hatása nehezen zárható ki tudatosan (Forgas, 2002). A hangulatnak két fő funkciója van a megismerés tekintetében. Az első az *információs hatás*, mely által a hangulat hatással van a beérkező információ tartalmára. A második funkció a *feldolgozási hatás*, mely befolyásolja az információfeldolgozás folyamatát (Forgas, 1995). A jelen kutatás szempontjából ez utóbbi a leginkább releváns, ezért a továbbiakban ez kerül részletesebb bemutatásra.

Már az 1980-as évek elején számos kutató feltételezte, hogy a hangulat és az érzelmek hatással vannak az emberek gondolkodásmódjára. Clark és Isen (1982) például felismerte, hogy döntéshozatali helyzetben a pozitív hangulatú emberek gyorsabban hoznak döntéseket, azonban kevesebb rendelkezésükre álló információt használnak fel, döntéseikben mégis biztosabbak. Ellenben negatív hangulatban a döntéshozás folyamata szisztematikus és elemző. Ezt a hangulat motivációs aspektusával magyarázták, miszerint az egyének pozitív hangulatuk megtartása érdekében kerülnek a nagyobb erőfeszítést, míg negatív hangulatban a probléma megoldására hajlandók energiát és erőfeszítést fordítani, hogy hangulatukat kellemesebbé, vagy kevésbé kellemetlenné tegyék. Forgas (1989) is hasonló eredményekre jutott korai kutatásaiban: pozitív hangulatban az információ-feldolgozás felületesebb, kevés információn alapuló döntéseinket a lehető legkevesebb erőfeszítéssel hozzuk meg, ugyanakkor ez a hangulat kedvez a kreatívabb és nyitottabb megoldásoknak (Isen, Daubman és Nowiczki, 1987). Ezzel szemben negatív hangulatban az információ-feldolgozás analitikus jellegű és a figyelem fókuszáltabb.

## A hangulat kettős-erő modellje

Fiedler (2001) kettős-erő modelljében tartózkodott a pozitív és a negatív hangulatok értékelésétől. A hangulat és a megismerés kapcsolatának leírásához a feldolgozási folyamatok

jellege alapján különítette el az asszimilációs és akkomodációs hatásokat, mely fogalmakat *Piaget* (1954) elméletéből adaptál. Az előbbi a környezet megváltoztatását jelenti az egyén saját állapotának megfelelően, az utóbbi pedig a saját belső állapot igazítását, módosítását a környezetnek megfelelően. A kettős-erő modell (*Fiedler*, 2001) szerint az *asszimiláció* pozitív hangulatban kerül előtérbe: ilyenkor a gondolkodásmód produktívabb, kreatívabb, a fókusz inkább az egyénen belülré irányul, a válaszok és döntések az általános, sematikus információkon alapulnak, vagyis az információ-feldolgozás felülről lefelé irányul. Az *akkomodációs* feldolgozási stílus ezzel szemben negatív hangulatban dominál: a fókusz kívülre helyeződik, az ingerből a részleteket emeli ki, információ-feldolgozás alulról felfelé irányul.

Ezt a modellt a későbbiekben evolúciós elméleti keretbe ágyzták (*Bless és Fiedler*, 2006). Ennek értelmében a hangulat egy olyan pszichológiai indikátor, mely evolúciósan adaptív tudattalan szabályozó funkcióval bír. A pozitív hangulat azt jelzi az egyén számára, hogy a környezet nem fenyegető, így az egyénnek nem szükséges kifelé fókuszálnia, figyelmét befelé fordíthatja. A negatív hangulat azonban valamilyen külső veszélyt jelez vagy egy megoldandó problémára hívja fel a figyelmet, ezért a fókusz kifelé irányul. Fontos megjegyezni, hogy az akkomodáció és az asszimiláció nem egymást kizáró folyamat, mivel általában mindkettő egyszerre vesz részt a kognitív folyamatokban.

## **A Hangulat-beáramlási Modell**

*Forgas* 1995-ben dolgozta ki Hangulat-beáramlási Modelljét (Affect-Infusion Model - AIM), melynek alapfeltevése a hangulatnak kétféle hatása: információs és feldolgozási, habár a feldolgozási hatásnak tulajdonít nagyobb jelentőséget. Ilyen módon a szerző a következőképpen definiálja a modelljének ezt az aspektusát: „A hangulat-beáramlás arra a folyamatra utal, melyben az érzelmileg terhelt információ beágyazódik a megismerési és ítéletalkotási folyamatokba, befolyást gyakorol rájuk, s a személy elhatározásainak szerves részévé válva megjelenik a kimenetben” (*Forgas*, 2001. 259. o.). Fontos kiemelni, hogy a hangulati hatás nem érvényesül abban az esetben, ha a feladat egyszerű, kis erőfeszítést igényel és az egyén túlságosan motivált a megoldásra. Ha azonban a feladat vagy a társas szituáció összetett és nem egyértelmű, nyitott és konstruktív gondolkodásmódot igényel, akkor létrejön a hangulat-

beáramlás (*Forgas*, 2002). Amellett, hogy a hangulat hatással van az információ-feldolgozási stílusra, a kontextuális jellemzők és a feladattípus is meghatározhatja a feldolgozási stratégiát (*Forgas*, 1995). *Forgas* négy stratégiát írt le: a (1) közvetlen hozzáférési stratégia, a (2) motivált stratégia, (3) a heurisztikus stratégia és végül (4) a szubsztanciális információfeldolgozási stratégia. Az első kettő (tehát a közvetlen hozzáférési és motivált stratégiák) célorientált, meghatározott sémájú információkeresési és szelekciós feladatokban adaptív; ilyen esetekben a hangulat-beáramlási hatás kismértékű vagy hiányos. Az utóbbi kettő (a heurisztikus és a szubsztanciális stratégiák) viszont nyitott és konstruktív gondolkodást igénylő feladatoknál lép fel és ilyen módon lehetőséget adnak a hangulati hatások megjelenéséhez.

### **Hangulati hatások megjelenése az alkudozási folyamatban**

2004-ben *Barry*, *Fulmer* és *Van Kleef* megvizsgálták a hangulat és alkudozás témájában született korábbi kutatásokat és megállapították, hogy nagyon kevés tanulmány foglalkozott a hangulat hatásával. A korai tanulmányok szerint a pozitív hangulat több együttes nyereséghez és több kooperatív stratégiához vezetett az alkudozás során (*Carnevale* és *Isen*, 1986; *Kramer*, *Newton* és *Pommerenke*, 1993; *Forgas*, 1998). *Forgas* (1998) csoportok között megjelenő együttműködést és sikert vizsgálta, melynek eredménye alátámasztotta a Hangulat-beáramlási Modellt. A pozitív hangulat pozitív hatással van az elvárásokra, a stratégiákra és az alkudozás kimenetelére. A pozitív hangulatban lévő egyének (a semleges és negatív hangulatúakhoz képest) inkább együttműködő stratégiákat alkalmaztak, mintsem versengőket, továbbá több pozitív, építő jellegű és bizakodó üzeneteket fogalmaztak meg a másíknak. *Hertel*, *Neuhof*, *Theuer* és *Kerr* (2000) azt találták, hogy a pozitív hangulat nem indukál közvetlenül több együttműködő stratégiák, inkább a heurisztikus stratégiát növeli; a negatív hangulat több racionális viselkedéshez vezet. *Forgas* és *Cromer* (2004) egy későbbi kutatása szerint a pozitív hangulat csökkenti a nem egyértelmű, "köntörfalazó" és kétértelmű kommunikációt. Továbbá, *van Knippenberg*, *Kooij-de Bode* és *van Ginkel* (2010) a döntéshozatal folyamatát figyelte meg, pozitív hangulatú csoportok között. Az eredményeik szintén alátámasztják a Hangulat-beáramlási Modell létét: a döntések kevésbé voltak átgondoltak, összehasonlítva a negatív vagy semleges hangulatban született döntésekkel. Azonban mindez csak azoknál volt igaz, akik vonás-szinten (általában szomorúbbak voltak) is negatív hangulattal rendelkeztek. Az átgondoltság

hiánya ebben az esetben csoportszinten is megjelent. Ez a tanulmány rámutatott arra, hogy érdemes figyelembe venni a szituatív tényezők és az egyéni vonások interakcióját. Ennek köszönhetően a jelen tanulmányban is megvizsgáltuk a hangulat, mint szituatív tényező és a társas kíváncsiságot, mint egyéni különbséget.

### **Egyéni különbségek és alkudozás**

Egészen az 1990-es évek végéig a kutatók azt állították, hogy a *“személyiség minimális szerepet játszik az alkudozásban, páros helyzetekben”* (Thompson, 1990. 515. o.; Rubin és Brown, 1975; Bazerman és mtsai, 2000). Ennek köszönhetően csupán néhány korábbi kutatás foglalkozott a Hangulat-beáramlási Modell elméleti keretében a hangulat alkudozási folyamatban megjelenő hatásának egyéni különbségeivel (Ciarrochi és Forgas, 1999, 2000; Forgas, 1998; Knippenberg és mtsai, 2010). A Hangulat-beáramlási Modell alapján feltételezhetjük, hogy az állandó személyiségvonások módosíthatják a hangulati hatásokat. Forgas (1991) korai, döntéshozatal vizsgáló kutatásaiban azt találta, hogy a szomorú emberek, akik motiváltak arra, hogy szabályozzák a hangulatukat, hangulatukkal nem kongruens feldolgozást alkalmaztak az ítéletalkotó stratégiájukban. Rhodewalt, Strube és Wysocki (1988) kutatásukban nem találta jelét a hangulati hatásnak olyan egyének esetében, akik motiváltak az irányításra és türelmetlenül viselkednek idői nyomás alatt - feltehetőleg a motivált feladatmegoldási stratégiát választva. Ciarrochi és Forgas (1999) a szorongással kapcsolatban megfigyelte, hogy az averzív, ellenséges érzelmek hatással vannak a csoportközi ítéletek meghozására. A szorongóbb egyének több motivált, óvatos és védekező megállapításokat tettek egy kisebbségi csoportra, mint a szintén negatív hangulatban lévő, de nem szorongó egyének. Egy további kutatásban Ciarrochi és Forgas (2000) az érzelmekre való nyitottságot, mint személyiségvonás hatását vizsgálta a hangulati hatásra - a vonás módosította a hangulat hatását. Azok a személyek, akik nyitottak voltak az érzésekre, több pozitív értékelést adtak pozitív hangulatban, mint negatív hangulatban; míg azok, akik nem nyitottak az érzésekre, több negatív értékelést adtak pozitív hangulatban, mint negatív hangulatban.

## A társas kívánatosság és a hangulat hatása a tárgyalási stratégiákra

Társas helyzetben a résztvevők *“ügyelnek arra, hogy olyan válaszokat adjanak, amelyek megfelelnek a társas normáknak, és így kedvező színben tünetik fel őket”* (Fiske, 2006, 121. o.). Ennek mérésére több skálát is kifejlesztettek, ezek közül a legbevetettebb a Marlowe-Crowne-féle Társas Kívánatosság Skála (MCSD) (1964). Az újabb kutatások szerint azonban a társas kívánatosság két fő aspektusát lehet elkülöníteni: (a) az önmegegyezésztő megerősítést (self-deception enhancement, SDE) és az impressziómenedzsmentet (impression management, IM). Az előbbi dimenzió a személy azon tudattalan, véletlenszerű hajlama, miszerint válaszait a társas kívánatosságoknak, normáknak megfelelően pozitív irányba torzítja, melynek célja az pozitív énkép fenntartása. A másik vonás már tudatos törekvés arra, hogy a másik személyt megegyeztesse (Paulhus, 1984). Azonban az MCSD skála nem tett különbséget a fenti két dimenzió között, így Paulhus (1984, 1991) dolgozta ki a BIDR-skálát (Balanced Inventory of Desirable Responding - Paulhus-féle Társas Kívánatosság Kérdőív). A BIDR-skála azokat az eltúlzott állításokat hangsúlyozza, amelyek a pozitív kognitív attribúciókra vonatkoznak (például mások ítéleteiben és racionalitásában vetett túlzott bizalom). Azok az egyének, akik magas pontszámot érnek el az önmegegyezésztő megerősítés (SDE) alskálán, azok a fokozott pozitív önértékelésre hajlamosak, melynek célja a negatív önértékeléssel szembeni védekezés (Paulhus, 1988). (A mérőeszköz további részletes bemutatását lásd a ‘Módszerek’ részben.)

Az önmegegyezésztő megerősítés, a hangulat és az alkudozás kapcsolatát kevés tanulmány vizsgálta eddig. Ezek közül érdemes megemlíteni Forgas 1998-as kutatását, amelyet a Hangulat-beáramlási Modell elméleti keretébe ágyazta bele. A kísérletben résztvevők egy alkudozási feladatot kaptak. Az eredmények szerint a machiavellistákra és azokra, akik erősebben vágynak társas megerősítésre kevésbé hatott a hangulatindukció. Mindez úgy magyarázható, hogy mindkét vonás a motivációval, ill. a feladattal van kapcsolatban: azok az emberek, akikre nagyon jellemzőek a fenti személyiségvonások, már eleve motiváltak magára a feladat sikeres megoldására (tehát motivált információfeldolgozással rendelkeznek), ami kevés lehetőséget hagy a nyitott és konstruktív gondolkodásnak. Ez pedig alapvetően szükséges ahhoz, hogy a Hangulat-beáramlási Modell alapján a hangulat befolyásolni tudja az információ feldolgozását.

Jelen kutatásunk hasonló Forgas fent említett kutatásához. Célunk, hogy a Hangulat-beáramlási Modell elméleti keretén belül megvizsgáljuk a hangulat szituatív hatását és a

hangulatszabályozással kapcsolatos egyéni különbséget egy olyan tárgyalási helyzet során, amelynek mind integratív, mind disztributív megoldása is lehetséges. Ez alapján az alábbi hipotéziseket állítottuk fel:

1. Pozitív hangulatban a felek nagyobb valószínűséggel jönnek rá az integratív megoldásra, mint negatív hangulatban.
2. Pozitív hangulatban a felek gyorsabban jönnek rá az integratív megoldásra, mint negatív hangulatban.
3. A megoldást befolyásolja a társas kíváncsiság önmegetévesztő megerősítő faktora.

Azoknál a résztvevőknél, akik hajlamosabbak az önmegetévesztő megerősítésre (SDE faktor), kisebb lesz a hangulat hatása az integratív megoldásra és a megoldás idejére, mint azoknál a résztvevőknél, akik kevésbé hajlamosak az önmegetévesztő megerősítésre.

- a) Minél alacsonyabb pontszámot ér el a résztvevő az önmegetévesztő megerősítés skálán (minél alacsonyabb az SDE), annál nagyobb a valószínűsége annak, hogy rájön az integratív megoldásra.
- b) Minél alacsonyabb pontszámot ér el a résztvevő az önmegetévesztő megerősítés skálán (minél alacsonyabb az SDE), annál gyorsabban jön rá az integratív megoldásra.

A fenti hipotézisek tesztelésére az alábbi három mutatót használtuk: hangulatindukció siker, mint bináris változó (a résztvevők rájöttek-e az integratív megoldásra, vagy nem) és az időt, ami az integratív megoldáshoz szükséges. Az elemzések során személy-centrikus elemzést választottunk a csoport-centrikus helyett, mivel az előtesztek alapján ebben a helyzetben jellemzően az egyik fél jön rá az integratív megoldásra, míg a másik fél követi őt a siker érdekében

## Módszerek

### *Résztvevők*

A kutatás jellege miatt a nemi preferencia mellett döntöttünk, mivel a nők fogékonyabbak a hangulati változásokra (Westermann, Spies, Stahl, és Hesse, 1996). Így a kísérletben összesen 122 nő vett részt, átlagéletkoruk  $M = 21,84$  év volt ( $SD = 1,978$ ); a legfiatalabb 18, míg a legidősebb résztvevő 26 éves volt. Igyekeztünk a pszichológushallgatók arányát a lehető legjobban lecsökkenteni, mivel korábbi kutatások szerint a pszichológushallgatók esetén a hangulatindukció hatása kisebb. Ez annak köszönhető, hogy a kísérlet tárgyának explicit tudatosulása csökkentheti a hatás nagyságát (Westermann és mtsai, 1996).

Három kísérleti csoportot alakítottunk ki a hangulatindukció jellegétől függően a negatív, semleges és pozitív kondíciókban. A vizsgálati feladat elvégzése párokban történt, így összesen 18 negatív, 20 pozitív és 23 semleges hangulatindukcióban részesülő pár szerepelt az egyes csoportokban. Minden vizsgálati személyt tájékoztattunk a kísérlet menetéről és arról, hogy a vizsgálatról videófelvétel készül. Mindannyian aláírták a tájékoztató és informált beleegyezési nyilatkozatot (1. melléklet), továbbá az etikai szabályokat betartottuk.

### *Eszközök*

A kísérlet előtt a résztvevőknek online formátumú kérdőívet küldtünk ki, melyet otthon töltöttek ki, a kísérleti időpont előtt minimum 24 órával. Ebben a Paulhus-féle Társas Kíváncsiság Kérdőív (Paulhus, 1991) mindkét alskálája szerepelt 20-20 tétellel. A skálát kitöltő vizsgálati személyeknek az egyetértésüket fejezik ki a velük kapcsolatos 40 állítással egy 1-7-ig terjedő Likert-skálán, ahol 1 az "egyáltalán nem igaz", és 7 a "teljesen igaz" választ jelenti. Az alábbiak példa itemek az IM alskálából: "Mondtam már barátomról rosszat a háta mögött" vagy "Van néhány idegesítő gondolatom". Az SDE alskálára példák pedig a következők: "A gondolkodásomat az érzelmeim befolyásolják" vagy "Nehezen verem ki a fejemből a nyugtalanító gondolatokat". Miután a fordított tételeket visszafordítottuk, a pontozási protokollt követve minden extrém válasz (6 vagy 7 érték) 1 pontot ért, míg a többi nullát. Ez által az SDE és IM alskálák pontjai 0-20-ig terjedhettek. Ez a fajta pontozás azt biztosítja, hogy csak azon

vizsgálati személyeknek lesz magas a pontszáma, akik a társas elvárásoknak megfelelő válaszokat adtak. A 40 tételt összeadva kaptuk meg az önmegettévesztő válaszadás (self-deception responding - SDR) összpontszámát, amely magasan korrelál a fent említett és *Forgas* (1998) által is használt MCSD-vel.

*Westermann* és munkatársainak (1996) átfogó tanulmánya szerint egy megfelelő hangulatú filmrészlet megtekintése a legsikeresebb és leghatásosabb módja bizonyos hangulatok indukálásához, így ebben a kutatásban ezt a módszert alkalmaztuk, korábban már tesztelt és hatásosnak minősülő filmrészletekkel (*Gross és Levenson*, 1995). A negatív hangulatú csoport A bajnok c. film (*Zeffirelli*, 1979) utolsó 10 percét, pozitív hangulatban a Mr. Bean c. sorozatból egy részt (*Davies*, 1990), semleges hangulatban pedig egy Einsteinról szóló ismeretterjesztő filmrészletet (*Johnstone*, 2005) tekintettek meg a résztvevők.

A hangulatindukció után az „Üzleti tojások” nevű érdekkonfliktust szimuláló feladatot (2. és 3. melléklet) oldották meg a résztvevők; az ebben szereplő karaktereket (fővegyész és főgyógyszerész) véletlenszerűen jelöltük ki. A szerepek háttéréről és magáról a feladatról 1-1 oldalas, részletes leírást kaptak, melyben igen sok információ volt elérhető ahhoz, hogy beleéljék magukat a szerepbe. A szituáció szerint két konkurens szervezet üzletemberei az Ontario felé tartó repülőgépen találkoznak és a beszélgetésükből kiderül, hogy mindkettőjüknek célja az, hogy megszerezzenek 10000 darab foltos strucctojást. Felületes elolvasás után a tojások szűkös erőforrásnak tűnnek, melyeket máshonnan nem lehet beszerezni. A feladat megoldása azonban az, hogy az egyik félnek a tojás héjára, a másiknak pedig a sárgájára van szüksége a megfelelő szérum előállításához. Ez a feladat annak a pontos analógiája, amit *Follett* (1925), ill. *Ury és Fisher* (1991) leírt.

### *Eljárás*

A kísérlet elején a résztvevőket úgy tájékoztattuk, hogy a vizsgálat két, egymástól független részből áll: az első rész az emlékezeti teljesítményt méri, mely során a megtekintett filmrészlettel kapcsolatban válaszolnak különféle kérdésekre, a második részben pedig egy kommunikációs feladatban vesznek részt. Ez a protokoll nagyban hasonlított *Forgas* (1998) kutatásához. A megettévesztésre a hangulatindukció tudatosulásának elkerülése végett volt szükség. A filmnézés előtt nem kértük arra a vizsgálati személyeket, hogy éljék át a szereplők

érzéseit, mivel az explicit instrukció előidézheti a kíváncsisági hatást, ami akadályozhatja a megfelelő hangulat létrejöttét (Westermann és Mtsai, 1996). Helyette azt az utasítást adtuk, hogy figyeljenek a film részleteire, mivel a későbbiekben majd kérdéseket fogunk feltenni azzal kapcsolatban. A film megtekintése közös helyiségben, de külön-külön laptopon és fülhallgatóval történt. A két személy egymásnak háttal foglalt helyet, kizárva ezzel azt, hogy megzavarják egymást a filmre adott reakcióikkal, viselkedésükkel.

A film megtekintése (hangulatindukció) után három könnyű kérdésre kellett válaszolniuk, valamint a hangulat létrejöttének ellenőrzéseként egy álszó („szaté”) szubjektív hangulati töltetét kellett megjelölniük (Verheyen és Göritz, 2009) egy 1-től 7-ig tartó Likert-skálán, ahol az 1 a „nagyon negatív”, a 7 pedig a „nagyon pozitív” jelölte (4. melléklet). Korábbi vizsgálatokban már eredményesen és sikeresen használták ezt a módszert a hangulatindukció érvényességének mérésére.

A kísérlet második részében a fent részletezett „Üzleti tojások” nevű érdekkonfliktust szimuláló feladatban vettek részt, ahol instrukcióként azt kapták, hogy minél jobban éljék bele magukat a szerepükbe és a lehető legjobban érvényesítsék az érdekeiket. A konfliktus megoldása, hogy az egyik félnek a tojás héjára, míg a másiknak a tojás sárgája van szüksége, így lehetővé teszi a kooperáció és mindkét fél érdekeinek érvényesülését. Ehhez az integratív megoldáshoz azonban nagyfokú együttműködésre, illetve az érdekek tisztázására van szükség, ami pozitív hangulatban erősebben megjelenik.

A szituációnak sokféle kimenetele lehetséges, aminek megtalálása konstruktív és nyitott gondolkodást és részletes információ-feldolgozást igényel, ezért létrejöhet a hangulat-beáramlás (Forgas, 1995). A feladat alatt ügyeltünk arra, hogy ne sugalljuk feléjük azt, hogy egy jó megoldási lehetőség létezik, hiszen ilyen esetekben a túlzott motiváltság gátolhatja a hangulat érvényesülését (Forgas, 1995). Ha 20 perc után sem jutottak megoldásra, akkor leállítottuk a beszélgetést, megelőzve a konfliktus elmélyülését és a kellemetlen érzéseket. Végül rávezettük őket a lehetséges megoldásra; ebben az esetben természetesen nem tekintettük megoldottnak a feladatot. A vizsgálat végén megkérdeztük, szerintük miről szólt a kísérlet - egyetlen résztvevőben sem tudatosult a hangulatindukció, ahogy az sem, hogy a két részfeladat milyen kapcsolatban volt egymással. Ezt követően tájékoztattuk őket a vizsgálat valódi céljáról.

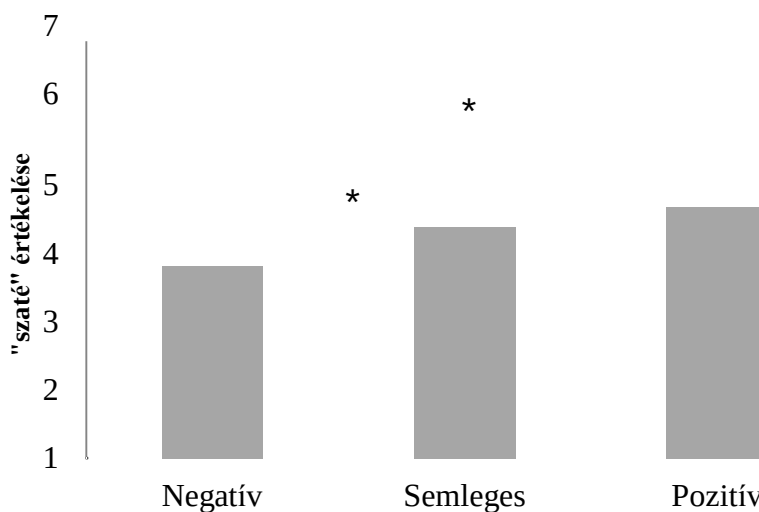
A feladat egyfajta „projektív felületként” szolgált: az alaposabb információ-feldolgozáson kívül bizonyos párok törekednek a kompromisszum-kötésre, mások viszont a versengésre és a

minél nagyobb arányú részesedés megszerzésére. Ennek oka visszavezethető bizonyos hangulati változókra és személyiségjellemzőkre (Forgas, 1995).

## Eredmények

### *Hangulatindukció sikerességének ellenőrzése*

Az adatok elemzéséhez az SPSS for Windows 15.0.0. programot használtuk. A hangulatindukció sikerességének megállapításához a SZATÉ (7: 1-nagyon negatív, 7-nagyon pozitív) álszó (Verheyen és Göritz, 2009) szubjektív töltésének értékelést vizsgáltuk meg egyszempontos varianciaanalízissel, a KONDÍCIÓ (3: negatív, semleges, pozitív) függvényében. A SZATÉ főhatás szignifikáns eredményt mutatott ( $F(2,118) = 4,68$ ,  $p = 0,011$ ). A legkisebb szignifikáns differencia (LSD posthoc) teszt alapján szignifikáns különbség mutatkozott a negatív ( $M = 3,77$ ,  $SD = 1,149$ ) és a pozitív csoportok ( $M = 4,62$ ,  $SD = 1,055$ ) között ( $p = 0,003$ ), illetve a negatív és a semleges ( $M = 4,33$ ,  $SD = 1,40$ ) között ( $p = 0,044$ ). A semleges és a pozitív között nem találtunk szignifikáns eltérést ( $p = 0,273$ ). Az álszóra adott értékelések átlaga az 1. ábrán láthatók. Összességében elmondható, hogy a feladatban végrehajtott hangulatindukció sikeresnek minősült a pozitív és a negatív hangulatok között. Azonban ezektől nem különült el tökéletesen a neutrális kondíció. A következőkben így csak a pozitív és negatív hangulati kondíciók közötti különbségeket vizsgáltuk (hasonlóan Forgas, 1998 eredeti tanulmányához).



1. ábra - A szaté álszó szubjektív hangulati töltésének megítélésének átlaga a különböző hangulati csoportokban

### *A hangulat és a sikeresség összefüggései*

$\chi^2$  - próbát alkalmaztunk annak a tesztelésére, hogy van-e összefüggés a KONDÍCIÓ és a SIKERESSÉG között. Nem találtunk összefüggést a kondíció és a sikeres feladatmegoldások száma között ( $\chi^2(1, N = 76 = 0,19, p = 0,663$ ). Negatív és pozitív hangulatban is a sikertelen konfliktusmegoldások száma 18-18, sikeresen azonban negatív hangulatban szintén 18-an, míg pozitív hangulatban 22-en oldották meg a feladatot.

### *A hangulat hatása a feladatmegoldás időtartamára*

Egyszempontos varianciaanalízissel megvizsgáltuk az IDŐ változót a KONDÍCIÓ (2: negatív, pozitív) függvényében csak azoknál a pároknál, akik sikeresen oldották meg a konfliktust ( $N = 40$ ). Azért láttuk adekvátnak a kizárást, mert azon párok esetében, akik nem tudták megoldani a feladatot az IDŐ változó azt mutatta meg, hogy mikor állítottuk le a résztvevők beszélgetését (20 perc után). Az eredmény szignifikáns időbeli különbséget mutatott a kondíciók mentén ( $F = (1,38) = 5,29, p = 0,027$ ). Negatív hangulatban a párok átlagosan  $M = 10,78$  perc ( $SD = 7,84, N = 18$ ), míg a pozitív hangulatban lévő párok átlagosan  $M = 6,18$  perc alatt oldották meg a feladatot ( $SD = 4,66, N = 22$ ), azaz negatív hangulatban tovább tartott a feladat megoldása, mint pozitív hangulatban.

### *Társas kíváncsiság hatása a sikerre*

Hipotézisünk szerint a feladat megoldását befolyásolják egyéni különbségek, jelen esetben a társas kíváncsiság. Feltételezzük, hogy minél inkább maguknak akarnak megfelelni a résztvevők, annál valószínűbb, hogy sikeres megoldásra jutnak; illetve minél inkább a másiknak akar megfelelni, annál kevesebb az esély arra, hogy integratív megoldást találjanak.

Először t-próba segítségével teszteltük a Paulhus-féle Társas Kíváncsiság Kérdőíven elért pontszámokat a sikeres és a nem sikeres csoport között. Az önmegettévesztő megerősítés (továbbiakban: self-deceptive enhancement - SDE) skálán magasabb pontszámot értek el a nem sikeres ( $N = 35; M = 7,82, SD = 3,88$ ) résztvevők, mint a sikeres megoldók ( $N = 36; M = 6,16, SD = 3,2$ );  $t(69) = 1,97, p = 0,053$ ). Az impressziómenedzsment (továbbiakban: IM) tekintetében nincs szignifikáns eltérés a két csoport között ( $t(69) = 0,37, p = 0,714$ ). A két skálát összegezve

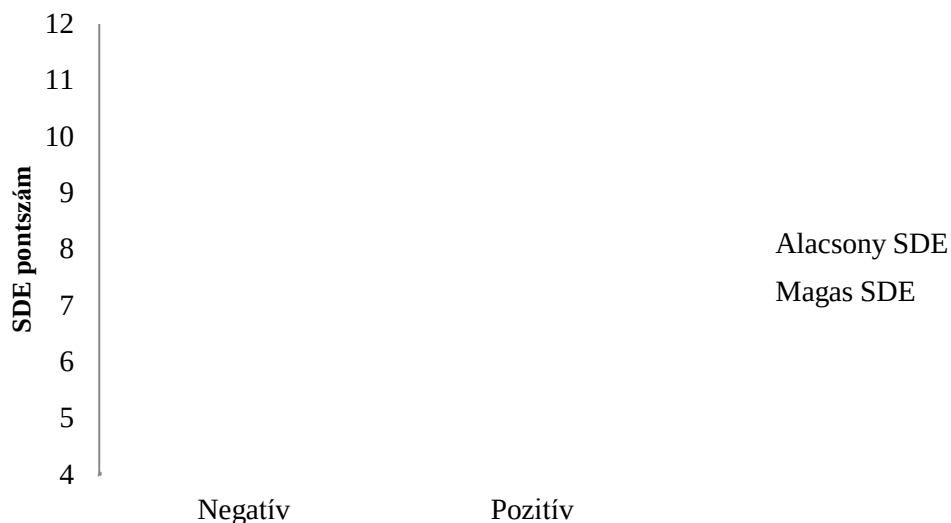
ehhez hasonlóan szintén nincs szignifikáns a különbség a két csoport között ( $t(69) = 1,68$ ,  $p = 0,096$ ). Emellett az IDŐ és a PAULHUS\_SDE változók közötti nem találtunk összefüggést ( $r = -0,05$ ,  $N = 36$ ,  $p = 0,758$ ).

$\chi^2$ -próbával feltártuk a sikeres megoldás és az önmegtévesztő megerősítés közötti lehetséges összefüggéseket. Ehhez első lépésben a PAULHUS\_SDE változón elért alacsony vagy magas pontszám alapján két csoportra bontottuk a résztvevőket. (Az ‘Alacsony’ és a ‘Magas’ kategóriákat a kumulatív százalék mentén megállapítottuk meg, fele-fele arányban.) A két változó nem független egymástól ( $\chi^2(1, N = 74 = 7,14$ ,  $p = 0,008$ ). A számszerű eredmények az 1. táblázatban láthatóak.

|              | Sikertelen megoldás | Sikeres megoldás |
|--------------|---------------------|------------------|
| Alacsony SDE | 9                   | 22               |
| Magas SDE    | 26                  | 17               |

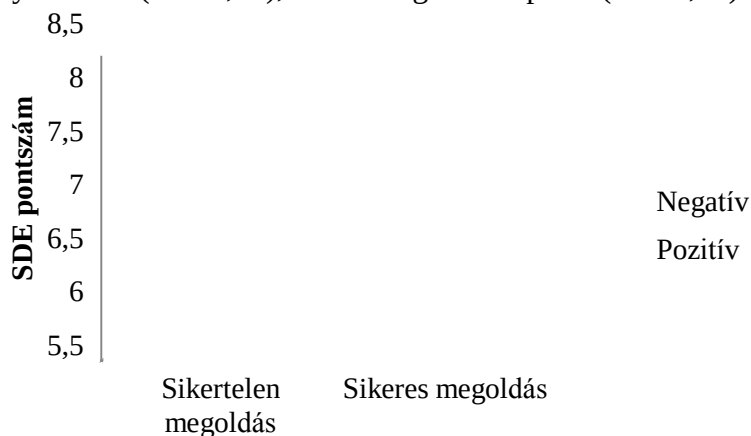
1. táblázat - A siker és sikertelen megoldások száma az alacsony és a magas mértékű önmegtévesztő megerősítők között

Hipotézisünk szerint az önmegtévesztő megerősítés hatása megjelenik a megoldási időkben is, ezért kétszemponos varianciaanalízissel (Univariate ANOVA) vizsgáltuk meg a KONDÍCIÓ, a csoportosított SDE független változók és a MEGOLDÁSI IDŐ függő változót, kizárva a sikertelen megoldókat. A KONDÍCIÓ főhatás szignifikáns ( $F(1,35) = 6,22$ ,  $p = 0,017$ ), viszont az SDE hatása nem ( $F(1,35) = 0,039$ ,  $p = 0,845$ ). Az eredményeket a 2. ábrán ábrázoltuk, ahol a függőleges tengelyen a megoldási idő van feltüntetve (perc). A negatív hangulatindukció mellett a magas az SDE-vel rendelkezőknek átlagosan több időre volt szüksége a feladat megoldásához ( $M = 11,29$ ), mint az alacsony SDE-vel rendelkezőknek ( $M = 10,45$ ). Pozitív hangulatban a kevesebb idő alatt oldották meg a feladatot az alacsony SDE-vel rendelkező résztvevők,  $M = 6,55$  perc alatt. Ezzel szemben a magas SDE-sek pedig  $M = 4,9$  perc alatt oldották meg.



2. ábra - A megoldási idők a kondíció és az SDE függvényében

Kétszemponos varianciaanalízis (Univariate ANOVA) segítségével interakciókat vizsgáltunk meg a SIKER, a KONDÍCIÓ független változók és a PAULHUS\_SDE függő változó között. A KONDÍCIÓ főhatás ebben az esetben nem szignifikáns ( $F(1,67) = 0,579$ ,  $p = 0,887$ ), azonban a SIKER főhatás tendenciát mutat ( $F(1,67) = 3,86$ ,  $p = 0,054$ ). A KONDÍCIÓ és SIKER kereszthatás nem szignifikáns ( $F(1,67) = 0,277$ ,  $p = 0,6$ ). Az eredmények az 3. ábrán láthatók, ahol a függőleges tengelyen az SDE pontszámokat tüntettük fel. Negatív hangulatban a sikertelen megoldók átlagos SDE pontszáma ( $M = 8,47$ ) magasabb volt, mint a pozitív hangulatúaké ( $M = 7,22$ ). Sikeres megoldás esetén a pozitív hangulatindukcióban részesülők SDE pontszáma alacsonyabb volt ( $M = 5,85$ ), mint a negatív csoporté ( $M = 6,27$ ).



3. ábra - Az önmegegerősítő megtévesztés pontszámai a megoldás és a kondíció tükrében

Annak érdekében, hogy az önmegtévesztő megerősítés (SDE) sikerességre gyakorolt hatását jobban feltárjuk, bináris logisztikus regressziót alkalmaztunk, beléptetési (Enter) módszerrel. Nagelkerke  $R^2 = 0,08$ . Egymástól független modelleket alakítottunk ki a PAULHUS\_SDE, KONDÍCIÓ és a két változó együttes hatásait megvizsgálva. Az 1. modellben a PAULHUS\_SDE változó szerepelt, Nagelkerke  $R^2 = 0,08$ , 63,5%-ban jósolja be a megoldás sikerességét, szemben az eredeti alapmodellel, amely 52,7 %-ban. A 2. modell szerint a kondíció nem befolyásolja a megoldást ( $p = 0,848$ ), továbbá a két fenti változó interakciója (3. modell) sem jósolja be szignifikánsan a megoldás minőségét. A részletes mutatók és eredmények a 2. táblázatban láthatók.

| Változó      | $\beta$ | SE $\beta$ | Wald's $\chi^2$ | df | p     |
|--------------|---------|------------|-----------------|----|-------|
| Konstans     | 1,09    | 0,53       | 4,22            | 1  | 0,04  |
| Paulhus SDE  | -0,14   | 0,07       | 4,24            | 1  | 0,04  |
| Kondíció     | -0,2    | 0,46       | 0,19            | 1  | 0,663 |
| SDE*Kondíció | -0,06   | 0,05       | 1,4             | 1  | 0,235 |

2. táblázat – Logisztikus regresszió eredménye

A modell szerint a megoldás megtalálására sem a kondíció, sem a kondíció és az önmegtévesztő megerősítés interakciója nincs hatással, csupán az önmegtévesztő megerősítés önmagában. Mindez arra mutat, hogy akik kevésbé hajlamosak az olyan fokozott pozitív önértékelésre, melynek célja a negatív önértékeléssel szembeni védekezés, valószínűbb, hogy rájönnek egy ilyen tárgyalási feladatban az integratív megoldásra.

## Megvitatás

Kutatásunkban arra kerestük a választ, hogy a társas kíváncsiság és a hangulat milyen hatással van egy konfliktus megoldására. A hangulatindukció csak részben volt sikeres: a negatív és a pozitív csoportok egyértelműen elkülönültek, azonban a semleges és a pozitív csoport között nem volt szignifikáns a különbség, ezért a semleges csoportot kizártuk a további elemzésből. Alapvetően azonban elmondható, hogy a hangulatindukció a két szélsőséges kondíció elkülönítése szempontjából sikeres volt.

1. *hipotézisünk* nem teljesült, azaz az eredmények szerint pozitív hangulatban a felek nem hajlamosabbak a helyes (integratív) megoldás megtalálására, mint negatív hangulatban, ugyanakkor 2. *hipotézisünk* alátámasztást nyert: a pozitív hangulat – a negatívval szemben – hozzájárult ahhoz, hogy a résztvevők gyorsabban megtalálják a helyes (integratív) megoldást. Ez azt jelenti, hogy a hangulat közvetlenül nincs hatással a sikeres megoldás kialakítására, azonban a feladatmegoldási időre igen. Eredményünket magyarázhatja *Fiedler* kettős-erő modellje (2001), mely szerint pozitív hangulatban az asszimilációs feldolgozási stílus miatt a fókusz az egyéni belső irányul, a gondolkodás tehát produktívabb, ami kreatívabb megoldást eredményez (pl. annak a felismerése, hogy a tojás több alkotóelemből épül fel). Továbbá *Hertel* és *Fiedler* (1994) korábbi kutatása is rámutatott arra, hogy a pozitív hangulat közvetlenül a kooperáció szintjét, közvetetten pedig a tárgyalás menetét befolyásolhatja a növekedett kognitív és viselkedései rugalmasság által (*Forgas*, 1998). Ennek alapján elképzelhető, hogy negatív hangulatban annak ellenére, hogy a felek közötti megbeszélés jó irányba tart, túl sok irreleváns információt dolgoznak fel alaposan, ami megnövelheti annak az idejét, amíg végül rájönnek az integratív megoldásra. Az érdekek és személyes célok egyeztetését is elősegíthette a pozitív hangulat, ami egybeesik *Forgas* (2010) kutatási eredményeivel, miszerint pozitív hangulatban több személyes információt osztanak meg egymással a felek, mint negatív hangulatban. Negatív hangulatban a feladat időtartamának elhúzódását *Forgas* és *Gunawardena* (2001) kutatása erősítheti meg, miszerint ilyen kondícióban egy beszélgetés során a kísérleti személyek passzívabbak és zárkózottabbak, azaz a negatív hangulat akadályozhatja a nyílt, produktív kommunikációt, aminek nem feltétlenül kell megjelennie a megoldásban, hanem elképzelhető, hogy mindössze lassabb megoldást eredményez.

Feltételeztük (3. *hipotézis*), hogy a szituatív (hangulati) tényezőkön kívül a megoldás megtalálását befolyásolják a Társas Kívánatosság önmegetévesztő megerősítés faktora (SDE). Szignifikánsan alacsonyabb pontszámot értek el a fenti skálán azok a személyek, akik rájöttek az integratív megoldásra. A Khi-négyzet próba alátámasztotta, hogy a két változó (az megoldás sikeressége és az SDE) valóban nem független egymástól: több sikeres megoldás született akkor, ha a felek önmegetévesztő megerősítés szintje alacsony volt. Ennek oka az lehet, hogy a kevésbé önmegetévesztő megerősítők nem a társas elvárásoknak próbálnak megfelelni, hanem a saját érdekeiket részesítik előnyben, azokat szem előtt tartva folytatják a tárgyalást. Mindez hozzájárulhat ahhoz, hogy megértsék pontosan mi is az érdekük, ami eljuttathatja őket a megoldáshoz. Míg azok, akik nagyobb mértékben cselekszenek a társas normák szerint (magas SDE), azok a másik félre figyelnek és kevésbé figyelnek mind a saját, mind a másik érdekeire. További magyarázat lehet, hogy akik magas SDE-vel rendelkeznek, hajlamosabbak torzítani a valóságot (*Paulhus*, 1984), melynek eredménye lehet, hogy emiatt kevésbé tudnak arra figyelni, hogy mi a saját és mi a másik fél érdeke. Miközben a magas önbecsülésük fenntartásán fáradoznak és védekeznek a potenciálisan negatív önértékeléssel szemben, elképzelhető, hogy kevésbé tudnak magára a feladatra és annak alternatív megoldásaira figyelni, amelynek lehet az eredménye a disztributív megoldásoknál való leragadás.

Továbbá arra is kíváncsiak voltunk, hogy van-e összefüggés az SDE pontszám és az integratív megoldásra fordított idő között. Ebben az esetben nem találtunk szignifikáns összefüggést, azaz nem egyértelmű az önmegetévesztő megerősítés és a minél gyorsabb konfliktusmegoldás közötti kapcsolat. Ennek okait abban véljük felismerni, hogy a megoldási időre inkább a kondíció van hatással, míg az önmegetévesztő megerősítés (SDE) az integratív megoldás megtalálására. Habár *Forgas* (1998) az idő változót nem vizsgálta, a társas kívánatosság és együttműködés kapcsán, viszont azt találta, hogy akik kevésbé törődnek a társas kívánatosság elvárásaival, a pozitív hangulat növelte az együttműködést és kevésbé versengtek egymással; negatív hangulat esetén alacsony volt az együttműködésre való hajlam és jellemzőbb a versengő magatartás. Ezzel szemben a magas társas kívánatossággal bíró résztvevők együttműködésére és versengésére sem volt hatással a hangulat. Az eredmények összehasonlítása kapcsán a “versengő magatartást” a mi kutatási elrendezésünkben a “sikertelen (disztributív) megoldás”-sal lehet analógiába hozni, az “együttműködést” pedig a “sikeres (integratív) megoldás”-sal. Ha ilyen módon értelmezzük az eredményeket, akkor nem találtunk összefüggést

a hangulati kondíciók, az SDE és a megoldás kimenetele között. Alacsony társas kívánatosság esetében inkább rájönnek a megoldásra (“együtműködés”), a hangulati kondíciótól függetlenül, míg magas társas kívánatosság esetében inkább nem jönnek rá a megoldásra (“versengés”), szintén a hangulattól függetlenül.

A különbségek eredhetnek abból, hogy *Forgas* a fenti kutatásában nem a Paulhus-féle Társas Kívánatosság Kérdőívet (*Paulhus*, 1984) használta, hanem a korábban említett Marlowe-Crowne-féle Társas Kívánatosság Skálát (*Marlowe-Crowne*, 1964). Az utóbbi teszt az említett személyiségtényezőt csupán egy dimenzió mentén méri, míg az előbbi mérőskála megalkotásának célja az volt, hogy két dimenzió (önmegetévesztő megerősítés és impressziómenedzsment) mentén vizsgálhassák a társas kívánatosságot (*Li*, és *Bagger*, 2006). Mivel az általunk elemzett önmegetévesztő megerősítés skála (SDE) egy tudattalanabb részét ragadja meg a társas kívánatosságnak, ezért feltételeztük azt, hogy pontosabb képet ad magáról a társas kívánatosságról is.

Mivel magának a megoldásnak két lehetséges értéke van (sikeres vagy sikertelen megoldás), így annak érdekében, hogy a fenti eredményeket integráljuk és a különböző tényezők hatásait összegezzük, bináris logisztikus regressziót is elvégeztünk. Az így kapott eredményünk alátámasztja az eddig elvégzett próbák részeredményeit. A sikeres megoldás létrejöttére alapvetően az önmegetévesztő megerősítés van hatással; és minél alacsonyabb ez az érték, annál valószínűbb, hogy a felek integratív megoldásra jutnak. A hangulat azonban nincs hatással a sikeres megoldásra, viszont a megoldási időre igen: pozitív hangulatban a felek gyorsabban találják meg az integratív megoldást, mint negatív hangulatban.

### *Korlátozások*

Kutatásunkban a hangulatindukció megvalósítása nem volt teljes mértékben sikeres, mivel a semleges nem különült el egyértelműen a pozitív hangulati csoporttól. Továbbá a mintában csak egyetemista nők szerepeltek, így lehetséges, hogy az eltérő kommunikációs stílus és konfliktuskezelés miatt eredményeink nem érvényesek a férfiakra vagy más életkori populációkra.

## Konklúzió

A tárgyaló felek gyakran nem rendelkeznek a megfelelő információval és képességgel ahhoz, hogy teljes, pontosan és racionális szempontok alapján elemezzék az alkudozási helyzetet, amelynek következtében saját percepcióik gyakran különböznek az objektív értelmezéstől (*Thompson, 1990; Thompson és Hastie, 1990*). Kutatásunk alapján megállapítottuk, hogy egy konfliktus megoldását elsősorban az önbecsapással kapcsolatos torzítások befolyásolják, míg a megoldás idejét a hangulat. Ahhoz, hogy egy problémára integratív megoldást találjanak az emberek, fontos, hogy tudatában legyenek saját igényeiknek, céljaiknak, érdekeiknek és ne arra törekedjenek, hogy fenntartsák a magas önbecsülést akár olyan áron, hogy eltorzítják a tárgyalás „valóságát” ennek érdekében. A mindennapi életben hangulatunk folyamatosan változik, melynek hatása van kommunikációs stílusunkra, ami közvetve kihat a problémamegoldási stratégiáinkra.

## Felhasznált irodalom

- Bandura, A. (1977): Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, **84**. 2. sz. 191-215. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Bazerman, M. H. (1986): Why negotiations go wrong. *Psychology Today*, **20**. 6. sz. 54-57. In: Der Foo, M., Elfenbein, H. A., Tan, H. H. és Aik, V. C. (2004). Emotional intelligence and negotiation: The tension between creating and claiming value. *International Journal of Conflict Management*, **15**. 4. sz. 411-429.
- Bazerman, M. H. és Carroll, J. S. (1987): Negotiator cognition. *Research in Organization Behavior*, **9**. 1. sz. 247-288.
- Bazerman, M. H., Curhan, J. R., Moore, D. A. és Valley, K. L. (2000): Negotiations. *Annual Review of Psychology*, **51**. 1. sz. 279-314.
- Barry, B., Fulmer, I. S. és Van Kleef, G. A. (2004): I laughed, I cried, I settled: The role of emotion in negotiation. In: Gelfand, M. J. és Brett, J. M. (szerk.): *The handbook of negotiation and culture*, Stanford University Press, Stanford. 71-94.
- Bless, H. és Fiedler, K. (2006): Mood and the regulation of information processing and behavior. In: Forgas, J. P. (szerk.): *Affect in social cognition and behavior*. Psychology Press, New York. 65-84.
- Brandstatter, H., Kette, G. és Sageder, J. (1982): Expectations, attributions, and behavior in bargaining with liked and disliked partners. In: Tietz, R. (szerk.): *Aspiration levels in bargaining and economic decision making*. Springer-Verlag, Berlin. 136-152.
- Carnevale, P. J. és Isen, A. M. (1986): The influence of positive affect and visual access on the discovery of integrative solutions in bilateral negotiation. *Organizational behavior and human decision Processes*, **37**. 1. sz. 1-13.
- Ciarrochi, J. V. és Forgas, J. P. (1999): On being tense yet tolerant: The paradoxical effects of trait anxiety and aversive mood on intergroup judgments. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, **3**. 3. sz. 227.
- Ciarrochi, J. és Forgas, J. P. (2000): The pleasure of possessions: Affective influences and

- personality in the evaluation of consumer items. *European Journal of Social Psychology*, **30**. 5. sz. 631-649.
- Clark, M. S. és Isen, A. M. (1982): Towards understanding the relationship between feeling states and social behavior. In: Hastorf, A. H. és Isen, A. M. (szerk.): *Cognitive social psychology*. Elsevier-North Holland, New York. 73-108.
- Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006): What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Crowne, D.P. és Marlowe, D. (1964): *The approval motive*. Wiley, New York.
- Elton, B., Curtis, R., Rowan, A. (Írók), és Davies, J. H. (Rendező). (1990): Mr. Bean. In: Bennett-Jones, P. (Executive Producer), Mr. Bean. London, UK: Tiger Aspects Productions.
- Fiedler, K. (2001): Affective influences on social information processing. In: Forgas, J. P. (szerk.): *The handbook of affect and social cognition*. Erlbaum, Mahwah. 163-185.
- Fisher, R. és Ury, W. (1981): *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Penguin Books, New York.
- Fiske, S. T. (2006): *Társas alapmotívumok*. Osiris Kiadó, Budapest.
- Forgas, J. P. (1989): Mood effects on decision making strategies. *Australian Journal of Psychology*, **41**. 2. sz. 197-214.
- Forgas, J. P. (1991). Affective influences on partner choice: role of mood in social decisions. *Journal of personality and social psychology*, **61**. 5. sz. 708-720.
- Forgas, J. P. (1992): Affect in social judgments and decisions: A multi-process model. In: Zanna, M. (szerk.) *Advances in Experimental Social Psychology* Academic Press, New York. 227-275.
- Forgas, J. P. (1995): Mood and judgment: the affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin*, **117**. 1. sz. 39-66.
- Forgas, J. P. (1998): On feeling good and getting your way: mood effects on negotiator cognition and bargaining strategies. *Journal of personality and social psychology*, **74**. 3. sz. 565-577.
- Forgas, J. P. (2002): Feeling and doing: affective influences on interpersonal behavior. *Psychological Inquiry*, **13**. 1. sz. 1-28.

- Forgas, J. P. és Cromer, M. (2004): On being sad and evasive: Affective influences on verbal communication strategies in conflict situations. *Journal of Experimental Social Psychology*, **40**. 4. sz. 511-518.
- Goates, N., Barry, B. és Friedman, R. (2004): Good karma: How individuals construct schemas of reputation in negotiation contexts. Unpublished manuscript. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Gross, J. J. és Levenson, R. W. (1995): Emotion elicitation using films. *Cognition and emotion*, **9**. 1. sz. 87-108.
- Hertel, G., Neuhof, J., Theuer, T. és Kerr, N. L. (2000): Mood effects on cooperation in small groups: Does positive mood simply lead to more cooperation?. *Cognition & emotion*, **14**. 4. sz. 441-472.
- Isen, A. M, Daubman, K. A. és Nowiczki, G. P. (1987): Positive affect facilitates creative problem solving. *Journal of Personality and Social Psychology*, **52**. 6. sz. 1122-1131.
- Johnstone, G. (Producer és Rendező). (2005): Einstein's big idea [VHS]. New York, NY: Nova Studio International.
- Kramer, R. M., Pommerenke, P. és Newton, E. (1993): The social context of negotiation effects of social identity and interpersonal accountability on negotiator decision making. *Journal of Conflict Resolution*, **37**. 4. sz. 633-654.
- Li, A. és Bagger, J. (2006): Using the BIDR to distinguish the effects of impression management and self-deception on the criterion validity of personality measures: A meta-analysis. *International Journal of Selection and Assessment*, **14**. 2. sz. 131-141.
- Lovell, D. (Producer), és Zeffireli, F. (Rendező). (1979): A bajnok [VHS]. Miami, FL: Metro-Goldwyn-Mayer (MGM).
- Naquin, C. E. és Paulson, G. D. (2003): Online bargaining and interpersonal trust. *Journal of Applied Psychology*, **88**. 1. sz. 113-120. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Nash, J. (1953): Two-person cooperative games. *Econometrica*, **21**. 1. sz. 128-140. In:

- Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Pareto, V. (1935): *The Mind and Society [Trattato Di Sociologia Generale]*. Harcourt, Brace and Company, New York.
- Paulhus, D. L. (1984): Two-component models of socially desirable responding. *Journal of personality and social psychology*, **46**. 3. sz. 598-609.
- Paulhus, D. L. (1988): Balanced inventory of desirable responding (BIDR). *Acceptance and Commitment Therapy. Measures Package*, **41**.
- Paulhus, D. L. (1991): Measurement and control of response bias. In Robinson, J. P., Shaver, P. R. és Wrightsman, L. S. (szerk.). *Measures of personality and social psychological attitudes*. Academic Press, San Diego. 17-59.
- Piaget, J. (1954): *The construction of reality in the child*. Free Press, New York.
- Pinkley, R. L. (1990): Dimensions of conflict frame: Disputant interpretations of conflict. *Journal of Applied Psychology*, **75**. 2. sz. 117-126. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Pruitt, D. G. (1983): Achieving integrative agreements. *Negotiating in organizations*, **10**. 1. sz. 35-50. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Pruitt, D. G. és Rubin, J. Z. (1986): *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. McGraw-Hill, New York. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Rhodewalt, F., Strube, M. J. és Wysocki, J. (1988): The Type A behaviour pattern, induced mood, and the illusion of control. *European journal of personality*, **2**. 3. sz. 231-237.
- Ross, L. (1977): The intuitive psychologist and his shortcomings. In: Berkowitz, L. (szerk.): *Advances in experimental social psychology*. Academic, New York. 174-220.
- Rubin, J. Z., és Brown, B. R. (1975): *The social psychology of bargaining and negotiation*.

- Academic Press, New York. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Taylor, S. E. és Brown, J. D. (1994): Positive illusions and well-being revisited: Separating fact from fiction. *Psychological Bulletin*, **116**. 1. sz. 21-27. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Thompson, L. (1990): Negotiation behavior and outcomes: Empirical evidence and theoretical issues. *Psychological Bulletin*, **108**. 3. sz. 515-532. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Thompson, L. és Hastie, R. (1990): Social perception in negotiation. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **47**. 1 sz. 98-123. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Thompson, L., Wang, J. és Gunia, B. (2010): Negotiation. *Annual Review of Psychology*, **61**. 1. sz. 491-515.
- Van den Bos, K. és Lind, E. A. (2001): The psychology of own versus others treatment: Self-oriented and other-oriented effects on perceptions of procedural justice. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **27**. 10. sz. 1324-1333. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.
- Van Knippenberg, D., Kooij-de Bode, H. J. és van Ginkel, W. P. (2010): The interactive effects of mood and trait negative affect in group decision making. *Organization Science*, **21**. 3. sz. 731-744.
- Verheyen, C. és Göritz, A. S. (2009): Plain texts as an online mood-induction procedure. *Social Psychology*, **40**. 1. sz. 6-15.

- Westermann, R., Spies, K., Stahl, G., és Hesse, F. W. (1996): Relative effectiveness and validity of mood induction procedures: a meta-analysis. *European Journal of Social Psychology*, **26**. 4. sz. 557-580.
- White, J. B., Tynan, R., Galinsky, A. D. és Thompson, L. L. (2004): Face threat sensitivity in negotiation: Roadblock to agreement and joint gain. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **94**. 2. sz. 102-124. In: Curhan, J. R., Elfenbein, H. A. és Xu, H. (2006). What do people value when they negotiate? Mapping the domain of subjective value in negotiation. *Journal of personality and social psychology*, **91**. 3. sz. 493-512.

## Mellékletek

### 1.sz. melléklet

#### Tájékoztató és beleegyező nyilatkozat a filmnézős és beszélgetős kutatáshoz

A következőkben két rövid kísérletben vehetsz részt, az elsőben rövid filmrészleteket fogsz látni, a másodikban pedig egy szerepjátékban vehetsz részt. A két kísérlet körülbelül 45 percet vesz igénybe összesen. Biztosítunk, hogy nem lesz megerőltető számodra. Ha a vizsgálat során nem érzed jól magad, azt jelezd a vizsgálatvezetőnek, és a vizsgálat megszakítható. Ez semmilyen következménnyel nem jár és semmilyen felelősséget sem von maga után. Ezen felül a kísérlettel kapcsolatban bármilyen kérdésével forduljon a Dr. Orosz Gáborhoz (gaborosz@gmail.com).

Alulírott..... hozzájárulok, hogy a Szegedi Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Pszichológia Intézet vizsgálatában 2013..... hó ..... napján részt veszek.

Kijelentem, hogy a vizsgálat céljáról és jellegéről kielégítő tájékoztatást kaptam.

Tudomásul veszem, hogy azonosításomra alkalmas személyi adatokat a vizsgálat vezetője bizalmasan kezeli, azokba a kísérlet lebonyolításában részt vevő személyeken kívül másoknak nem enged betekintést. Hozzájárulok, hogy a vizsgálat során felvett, azonosítására alkalmas adatok, továbbá hang és videofelvételek kizárólag elemzés céljából lesznek felhasználva és csak a kutatásban résztvevők fogják látni.

Tudomásul veszem, hogy a vizsgálati adatok kutatási és nem diagnosztikai célokat szolgálnak, ilyen jellegű szakvéleményre a vizsgálatok elvégzését követően igényt nem támasztok.

Szeged, 2013. ....hó.....nap

.....  
aláírás

## 2. sz. melléklet

### Tojásüzlet

Te a Közegészségügyi Minisztérium főgyógyszerésze. Olyan gyógyszereket fejlesztésére szakosodtál, amelyek ritka betegségeket gyógyítanak.

Nemrég súlyos X-Fluoxide járvány tört ki világszerte. Ez egy fertőző betegség, amely nagymértékű magzati károsodást eredményez, ami lehet szellemi vagy fizikai is.

Mostanra vészhelyzet alakult ki. Amennyiben az X-Fluoxidot nem fékezik meg gyorsan, nagy a veszély, hogy egy teljes nemzedék károsodik, akik családjuk és a társadalom gondoskodására szorulnak. A közgazdászok azt jósolják, hogy ez családok millióit teszi majd tönkre, ami üzleti összeomlást és kezelhetetlen munkanélküliséget fog okozni a fogyasztói iparágak ezreiben. A pszichológusok szerint katasztrofális méretű érzelmi problémát eredményezne a járvány elterjedése, amelynek kezelésére az egészségügyi ellátás nincs felkészülve.

A Te Minisztériumod komoly kutatásokat folytatott az X-Fluoxidedal kapcsolatban és találtak egy szérumot, ami megakadályozza a betegség kialakulását. A szérumot a ritka foltos strucc tojássárgájából készítik. Ezek a madarak csak nagyon kis számban élnek, kizárólag Ontarióban. Minden évben csak egyszer rak tojást és éppen ez a hónap a tojásrakás hónapja. A tojásokat minden évben gondosan raktározzák és azután ingyenc éttermeknek adják el speciális levesekhez, besűrítőnek. A tavalyi tojáskészletet 15 dollár tojásonkénti áron adták el.

A szelídített foltos struccok egyedüli tulajdonosa, így az egyedüli ellátó Ontario egy távoli farmján él. A híresztelések szerint tagja az alvilágnak és személyét összefüggésbe hozzák a kábítószer-kereskedelemmel és néhány gyilkos terrorista akcióval is. Nem hiszed, hogy tudna a tojások új hasznosítási lehetőségéről.

A Közegészségügyi Minisztériumnak szüksége van a foltos strucc tojás egész évi termésére, hogy ki tudja elégíteni a szükséges szérumigényt világszerte. A Te feladatod, hogy szerezz annyi foltos strucctojást, amennyit csak tudsz. A céged feljogosított arra, hogy akár 505.000 dollárt is elkölts, hogy megszerezd az ez évi termést.

Úgy tűnik, hogy a foltos strucc tojására más is igényt tart, nevezetesen a Petrolkémiai Minisztérium. (A Te céged már korábban is volt üzleti kapcsolatban a Petrolkémiai Minisztériummal. A két intézmény között rossz a viszony, erős a rivalizálás a hiányos erőforrásokkal kapcsolatban.) Más nyugati cégek szintén beszállhatnak a versenybe a tojásokért.

Céged felhatalmazott, hogy a Petrolkémiai Minisztériummal kelj versenyre és kövesd a licitálásukat, egészen a számodra adott keret felső határáig, annak érdekében, hogy a termékből 100%-osan részesedjen a céged.

Most éppen Ontarioba repülsz, hogy megpróbáld megvenni a tojásokat, és közben azon mérgelődsz, hogy a konfliktus legnagyobb haszonélvezője az alvilág lesz. Most fedezted fel, hogy melletted a gépen a Petrolkémiai Minisztérium képviselője ül.

Megpróbálsz meggyőzni az illetőt, hogy a Te igényeid a tojások iránt olyan mértékben indokoltak, hogy neked kell megszerezned az egész évi termést. Amennyiben meg tudod védeni a céged érdekeit, és megszerzed a tojásokat, bizonyosan magasabb pozícióba kerülsz, ami a jelenlegi fizetésed ötszörösét jelentheti számodra.

### 3. sz. melléklet

#### Tojásüzlet

Te a Petrolkémiai Minisztérium fővegyésze vagy, aki olyan rovarölő szerek kifejlesztésére specializálódott, amelyek megvédik a mezőgazdasági növényeket a kártevőktől. Nemrégiben a világ minden részéről érkező jelentések a Cottermus molylepke támadásáról számoltak be. Ez a lepke minden fafajtánál nagyon pusztító lehet. Ha nem fékezik meg, akkor pár nap alatt egész erdőségeket foszthat meg a leveleitől és pusztíthat el. Korábban azt gondolták, hogy már sikerült kiirtani, de most ez a Cottermus molylepke hirtelen újra megjelent az erdős kontinenseken. Két hónapon belül a lárvák kikelnek, és katasztrofális erdőpusztulás következik be.

A molylepkék pusztításának másodlagos következménye, hogy miután a fák lehullajtják leveleiket, példa nélküli erózió indul el, ami destabilizálja, majd eltünteti a vízforrásokat. A kártevő mezőgazdasági területekre kerülve elsősorban a búza- és a kukoricatermést veszélyezteti.

A molylepke megállításának egyetlen módja a fertőzött erdők permetezése egy speciális rovarölővel, az UO vegyülettel, amelyet évek óta nem gyártanak. A legtöbb rovarölővel ellentétben, ami szintetikus, az UO vegyületet a ritka foltos strucc tojáshéjából készítik, ami Ontarióban található. Ebből a madárból nagyon kevés van, és évente csak egyszer raknak tojást. A tojásokat minden évben gondosan raktározzák és azután ingyenc éttermeknek adják el speciális levesekhez, besűrítőnek. A tavalyi tojáskészletet 15 dollár tojásonkénti áron adták el.

A szelídített foltos struccok egyedüli tulajdonosa, így az egyedüli ellátó Ontario egy távoli farmján él. A híresztelések szerint tagja az alvilágnak és személyét összefüggésbe hozzák a kábítószer-kereskedelemmel és néhány gyilkos terrorista akcióval is. Nem hiszed, hogy tudna a tojások új hasznosítási lehetőségéről.

Mivel a rovarölő gyártásához tojások ezreire lesz szükség, a Te céged úgy döntött, hogy a teljes évi, mindegy 10.000 tojásra szükség lesz. A rovarölők felét a nyugati féltekén, az egyötödét pedig Európában és Oroszországban kell majd felhasználni. A Te feladatod a lehető legtöbb strucctojás megszerzése. A céged feljogosított, hogy akár 500 000 dollárt is fizess a szükséges tojásokért.

Az ingyenc éttermeken kívül úgy tűnik más versenytársak is érdeklődnek a tojások iránt. Arról is szólnak a híresztelések, hogy a Közegészségügyi Minisztérium is akarja azokat. (A Te céged már korábban is volt üzleti kapcsolatban a Közegészségügyi Minisztériummal. A két intézmény között rossz a viszony, erős a rivalizálás a hiányos erőforrásokkal kapcsolatban.) Aggódsz, hogy a Közegészségügyi Minisztérium és talán még más cégek is megpróbálnak túlllicitálni téged.

Most éppen Ontarioba repülsz, hogy megpróbáld megvenni a tojásokat, és közben azon mérgeledsz, hogy a konfliktus legnagyobb haszonélvezője az alvilág lesz. Most fedezted fel, hogy melletted a gépen a Petrolkémiai Minisztérium képviselője ül.

Megpróbálsz meggyőzni az illetőt, hogy a Te igényeid a tojások iránt olyan mértékben indokoltak, hogy neked kell megszerezned az egész évi termést. Amennyiben meg tudod védeni a céged érdekeit, és megszerzed a tojásokat, bizonyosan magasabb pozícióba kerülsz, ami a jelenlegi fizetésed ötszörösét jelentheti számodra.

#### 4. sz. melléklet

*Kérlek, értékeld, hogy a következő szó szerinted milyen töltéssel rendelkezik: „SZATÉ”!*

Kérlek, mondd el magadban néhányszor ezt a szót, mielőtt értékelnéd, majd intuitív módon adj választ!

| 1              | 2              | 3        | 4              | 5              | 6 | 7 |
|----------------|----------------|----------|----------------|----------------|---|---|
| Nagyon negatív | Inkább negatív | Semleges | Inkább pozitív | Nagyon pozitív |   |   |