

Изучение феномена «вежливой двери» на примере пользователей Московского метрополитена. Результаты после пандемии COVID-19

Научный руководитель – Зиновьева Мария Елизавета Максимовна

Зиновьева М.М.¹, Голинец А.О.², Колыванова Э.В.³, Поварова Е.М.⁴, Пузанова А.Ю.⁵

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: mashaliza1995@gmail.com*; 3 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail:*

mashaliza1995@gmail.com; 4 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра нейро-и патопсихологии, Москва, Россия, *E-mail:*

mashaliza1995@gmail.com; 5 - Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Москва, Россия, *E-mail: mashaliza1995@gmail.com*

Тяжесть входных дверей Московского метрополитена является серьезным неудобством, которое можно нивелировать взаимной вежливостью пользователей. В работе приведены результаты исследований (N=6020), раскрывающих статистические закономерности человеческого поведения в ситуации, когда один держит дверь другому.

Данное исследование возникло в ответ на проблему многих пользователей Московского метрополитена, сталкивающихся с физически непреодолимой тяжестью входных дверей. Для решения этой проблемы в быту существует давно известное правило: тяжесть двери нивелируется, если впереди идущий человек придержит ее следующему. К тому же существует убеждение, будто человек, которому придержали дверь, придержит ее и следующему, тем самым запуская цепь взаимопомощи. Эту закономерность мы окрестили феноменом «вежливой двери», за неимением других определений.

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». Нас интересовали: средняя длина цепи, вероятность её возникновения, её длина и различия по районам, времени суток, типу двери. Отдельно нас интересовала разница между цепями до пандемии COVID-19 и после, т.к. помимо действия антиковидных мер мы столкнулись с новым фактором: возникновением табличек «держите дверь» на станциях Московского метрополитена.

Объектом нашего исследования стало поведение пользователей Московского метрополитена. Предметом: поведение пользователей Московского метрополитена в ситуации пользования входной дверью. Были выдвинуты следующие гипотезы:

- 1) Феномен «вежливой двери» существует: придержавший 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.
- 5) «Феномен вежливой двери» устойчив, пандемия COVID-19 не изменит поведения людей в ситуации пользования входной дверью в метро.
- 6) Таблички «держите дверь» будут оказывать положительное влияние на феномен и упрощать пользование Московским метрополитеном.

Было проведено полевое исследование, основанное на методе наблюдения. Респондентами стали пользователи Московского метрополитена. С помощью специальной кодировки в реальном времени отмечался пол пользователя, факт «придерживания»/«непридерживания» двери следующему и наличие дополнительных обстоятельств, таких как: старость, инвалидность, наличие детей и/или наличие сумок. Затем информация переводилась 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 в период с февраля по март 2020 года и о 1650 пользователях метро (760 мужчин, 901 женщин, 11 детей) с 9-и станций Московского метрополитена в период с октября по ноябрь 2021 года. На втором этапе исследования был создан и распространён опросник, направленный на сбор данных о когнитивной и эмоциональной сферах пользователей Московского метрополитена в ситуациях, когда предшествующий человек придержал дверь. Первый вопрос был сформулирован следующим образом: «Представьте ситуацию: Вы подходите ко входу в метро, и тут Вам придерживают дверь. Продолжите предложение: "Если мне подержали дверь, то..." (опишите именно Ваши мысли)». Во втором вопросе респондентов просили выбрать из предоставленного списка прилагательные, описывающие их эмоциональное состояние в ситуациях, когда предшествующий человек придержал дверь. Все вычисления проводились на базе языка программирования R.

Результаты:

- 1) Феномен «вежливой двери» существует. Средняя вероятность того, что человек, придерживавший дверь, спровоцирует позади идущего также придержаться ее следующему, до ковида была равна 79%, после - 75%. Хи-квадрат равен 0,3 (при $p=0,6$), следовательно значимых различий нет, и мы можем говорить об устойчивости феномена.
- 2) Если цепочка запущена, то в среднем ее продолжают 3 человека (и до, и после пандемии).
- 3) На станциях с дверьми тяжелого типа дверь удерживается в 0.5 раза реже, чем на станциях с дверьми легкого типа.
- 4) До ковида нами также было установлено, что 18% людей оказались супер-вежливыми (мы так называем тех, кто держит дверь впервые). После ковида этот процент поднялся до 23%. Причем хи-квадрат равен 13,9 (при $p<0,01$), что говорит о значимых различиях и возможной роли табличек с просьбой придерживать дверь позади идущему.
- 5) В когнитивно-эмоциональной сфере наблюдается возникновение чувства благодарности, стремление передать эстафету и удовлетворение ситуацией.

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]. С практической стороны полученные результаты говорят о том, что таблички в метро с просьбой придержать дверь действительно работают. Социальная реклама и оповещения на разных станциях метро упрощают пользование Московским метрополитеном.

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