Socijalni aspekti emocija

Marjanović, Antonija

Undergraduate thesis / Završni rad

2014

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:580688

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

FILOZOFSKI FAKULTET
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

Repository / Repozitorij:

FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek

zir.nsk.hr

SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku
Filozofski fakultet
Odsjek za psihologiju

Antonija Marjanović

SOCIJALNI ASPEKTI EMOCIJA

Završni rad
Doc. dr. sc. Silvija Ručević

Osijek, 2014.

Sadržaj

1. UVOD 1

2. EMOCIJE I SOCIJALNA INTERAKCIJA 2

2.1. Emocije kao socijalni signalni sustav 3

2.2. Informacija o emocionalnim stanjima kroz neverbalne znakove 4

2.3. Emocionalna zaraza 6

2.4. Uloga emocija u procesu uvjeravanja 8

3. SOCIJALIZACIJA EMOCIJA 10

4. REGULACIJA I INHIBICIJA EMOCIJA 144

5. ZAKLJUČAK 17

LITERATURA 188

SOCIJALNI ASPEKTI EMOCIJA

Sažetak

U ovom radu pobliže su objašnjeni neki od socijalnih aspekata emocija. Najprije je opisana uloga emocija u socijalnoj interakciji te kako one služe ljudima kao socijalni signalni sustav, odnosno boljem međusobnom razumijevanju. Bolje međusobno razumijevanje potpomažu i neverbalni znakovi koji prenose emocionalno stanje osobe, a koji se mogu i ne moraju poklapati s onime što osoba govori. Ponekad ljudi automatski oponašaju te neverbalne ekspresije svojih sugovornika što može dovesti do emocionalne zaraze koja se vrlo brzo širi kroz masu. Potom je objašnjena uloga koju imaju emocije u procesu socijalnog uvjeravanja što je karakteristično za situacije u svakodnevnom životu, ali i u svrhu marketinga, odnosno kako se ciljanjem na emocije potrošača može prodati određeni proizvod. Zatim je opisan proces socijalizacije emocija koji se najvećim dijelom odvija tijekom djetinjstva, od dojenačke dobi, sve do srednjeg djetinjstva, a na njega uvelike utječe socijalna okolina u kojoj dijete odrasta, najprije roditelji, a onda i drugi značajni ljudi i vršnjaci u djetetovom životu. Socijalizacija emocija koja se odvija u djetinjstvu ima snažan utjecaj na regulaciju i inhibiciju emocija u odrasloj dobi. Stoga je, na kraju, opisana razlika između regulacije i inhibicije emocija te njihove moguće pozitivne i negativne posljedice.

Ključne riječi: socijalni signalni sutav, neverbalni znakovi, emocionalna zaraza, socijalizacija emocija, kontrola i inhibicija emocija

1. UVOD

Emocije su višedimenzionalne, odnosno imaju nekoliko komponenti: fiziološko uzbuđenje, motoričku ekspresiju, akcijsku komponentu i subjektivni doživljaj (Hewstone i Stroebe, 2002). Emocije ujedinjuju i usklađuju ova četiri aspekta doživljavanja u usklađene, adaptivne obrasce.

Cilj ovog rada je detaljnije proučiti i objasniti neke od socijalnih aspekata emocija. Budući da su najčešći izvor emocija u svakodnevnom životu drugi ljudi, emocije čine važan aspekt socijalne interakcije. Stoga je najprije pobliže opisana uloga emocija u socijalnim interakcijama. Emocije služe kao socijalni signalni sustav. Emocionalna ekspresija omogućuje drugima da donose zaključke o reakciji osobe na određeni događaj, ali i otkriva namjeru djelovanja te osobe. Informacije o emocionalnim ekspresijama omogućuju ljudima zaključivanje o nekim aspektima identiteta osobe. Emocionalna reakcija osobe pod određenim je utjecajem njezine volje. Ipak, emocije su u određenoj mjeri automatski procesi koji služe oblikovanju adaptivnih obrazaca ponašanja (Reeve, 2010).

Nadalje, opisana je neverbalna komunikacija kao jedan od najvažnijih aspekata komunikacije koji potpomažu spoznavanje osjećaja neke druge osobe. Neverbalna komunikacija služi kao dopunski kanal kojim se nadopunjava verbalna komunikacija jer izgovorena poruka tek uz neverbalne znakove dobiva svoje puno značanje. Neverbalni znakovi tu poruku mogu jačati, slabiti ili pobijati. Najčešće izražavanje emocija, putem neverbalne komunikacije, jest korištenje izraza lica, međutim postoje i drugi kanali neverbalne komunikacije kao što su pogled, vokalna ekspresija te geste i poze tijela (Ekman i Friesen, 2003).

Može se dogoditi da ljudi automatski oponašaju neverbalne ekspresije svojih sugovornika, a to dovodi do emocionalne zaraze. Iako najveći utjecaj imaju osobe iz neposredne blizine, do emocionalne zaraze može doći i među neznancima, nakon kratkotrajnog kontakta. Pokazalo se da, što je netko izražajniji u iskazivanju emocija, veći su izgledi da će okolina poprimiti isti izraz i doživjeti tu emociju (Christakis i Fowler, 2010).

Također, opisana je uloga emocija u procesu uvjeravanja. Pokazalo se da ljudi, kada su dobro raspoloženi, nastoje održati takvo raspoloženje pa izbjegavaju obratiti pažnju na neugodne teme kako ne bi pokvarili raspoloženje (Oatley i Jenkins, 2003). Odnosno, kada su ljudi dobro raspoloženi, skloni su koristiti mentalne prečace tj. tzv. periferni put. Suprotno tome, kada su ljudi tužni ili neutralno raspoloženi, skloni su detaljno analizirati svaki argument tj. koristiti tzv.

središnji put. Nadalje, pokazalo se da emocija kao što je strah može imati učinke na promjenu stava. Pokazalo se kako su poruke izazivanja straha uglavnom neuspješne ukoliko su toliko snažne da se ljudi osjećaju vrlo ugroženima, no ukoliko je izazvana umjerena količina straha, ljudi su motivirani za pažljivo analiziranje poruke, što za posljedicu ima mijenjanje stavova središnjim putem (Aronson, Wilson i Akert, 2002).

Nadalje, opisana je socijalizacija emocija koja se u najvećoj mjeri odvija u djetinjstvu. Emocionalni razvoj djeteta, djelomično je pod utjecajem socijalne okoline. Djeca uče izražavati svoje emocije putem modeliranja, procesom potkrepljivanja i stjecanjem svakodnevnog iskustva. Socijalizacija emocija u najranijoj dobi ima veliki utjecaj na kasije socijalne odnose, otkrivanje samog sebe i istraživanje okoline. U ranom djetinjstvu djeca razvijaju emocije samosvjesnosti te je vidljiv napredak u empatiziranju s drugom osobom. Školska djeca posjeduju veće znanje o emocijama od predškolaca. U srednjem djetinjstvu dolazi do napretka u zauzimanju perspektive, odnosno sposobnosti zamišljanja što bi drugi ljudi mogli misliti ili osjećati (Berk, 2005).

Na kraju, opisano je kako odrasli ljudi, ali i djeca, pri doživljavanju emocija nisu potpuno bespomoćni, već ih u određenoj mjeri mogu kontrolirati, regulirati ili modulirati. U profesijama u kojima su interakcije s ljudima česte, može se vidjeti kako ljudi uče upravljati svojim emocijama. Činjenica je da odrasli ljudi često moraju inhibirati svoje emocionalne reakcije, stoga su mnoge autore zanimale potencijalne posljedice inhibicije emocija. Inhibicija emocija ne mora nužno biti nezdrava, kako se to sugeriralo ranijim istraživanjima, međutim, emocionalna inhibicija katkad može izazvati brojne probleme (Dankić, 2004).

2. EMOCIJE I SOCIJALNA INTERAKCIJA

Emocije su hipotetski konstrukti koji označavaju procese reakcija organizma na značajne događaje (Hewstone i Stroebe, 2002). Najčešći izvor emocija u svakodnevnom životu jesu drugi ljudi. Emocije čine važan aspekt socijalne interakcije. One imaju ključnu ulogu u uspostavljanju, održavanju pa i raskidanju interpersonalnih odnosa, budući da pojedine emocije privlače ljude jedne drugima, dok pojedine odbijaju ljude jedne od drugih. Tijekom socijalne interakcije ljudi jedni drugima šalju spontane znakove o svojim osjećajima te interpretiraju osjećaje svojih sugovornika, dakle koriste emocije kao socijalni signalni sustav. Većina tih spontanih znakova šalje se putem neverbalne ekspresije, a ponekad ljudi automatski oponašaju ekspresije svojih sugovornika što može dovesti do emocionalne zaraze (Reeve, 2010).

2.1. Emocije kao socijalni signalni sustav

Još je Darwin zastupao mišljenje da emocije služe kao socijalni signalni sustav. Smatrao je da emocionalna ekspresija služi za međusobnu komunikaciju. I doista, emocionalna ekspresija ne samo da omogućuje drugima da donose zaključke o reakciji osobe na određeni događaj, već otkriva i namjeru djelovanja te osobe (Hewstone i Stroebe, 2002). Dakle, ljudi tijekom socijalne interakcije koriste informacije o emocionalnim ekspresijama kako bi donijeli zaključak o nečijem identitetu te predvidjeli najvjerojatnije buduće ponašanje te osobe. Jedan od najboljih primjera za ovaj proces je sudska rasprava budući da suci i porota moraju promatrati osobu o kojoj vrlo malo znaju, donijeti zaključke, na temelju emocionalnih ekspresija, o njegovim karakteristikama te predvidjeti najvjerojatnije buduće ponašanje te osobe. Tako će, suci i porota, vrlo vjerojatno, drugačije interpretirati namjeru djelovanja te karakteristike optuženika koji se kaje od onoga koji pokazuje vrlo malo emocija i vrlo malo kajanja. Dakle, emocionalna ekspresija služi kao potvrda ili protuargument o karakteristikama optuženika (Reeve, 2010).

Slanje emocionalnih signala može biti motivirano socijalnom komunikacijom. To su potvrdili i nalazi istraživanja koje je provedeno u jednoj kuglani. Pokazalo se da se kuglači radosno smješkaju nakon dobrog bacanja tek kada se okrenu da pogledaju suigrače, a ne u trenutku padanja čunjeva (Kraut i Johnson, 1979; prema Hewstone i Stroebe, 2002). Emocije su, dakle, snažno povezane sa socijalnim motivima. Ona utječe i na to koje će socijalne signale ljudi slati jedni drugima. Da slanje određenih emocionalnih signala ovisi o socijalnom kontekstu i socijalnim motivima potvrđuju nalazi istraživanja u kojem se ispitivao stupanj u kojem se sudionici osmjehuju dok slušaju duhovite priče s obzirom na različite društvene kontekste. Nalazi su pokazali da su se sudionici osmjehivali u većoj mjeri kada su im priču prepričavali prijatelji, nego stranci, što je u skladu s pretpostavkom da ljudi imaju različite društvene motive u interakciji s prijateljem u odnosu na stranca (Jakobs, Manstead i Fischer, 1999).

Socijalni psiholozi smatraju da emocije rasparuju podražaj i odgovor, odnosno osoba, za određeni događaj, ima mogućnost biranja odgovora. Rasparivanje podražaja i odgovora je jedna od najvažnijih funkcija emocija u socijalnoj interakciji jer to omogućava izabiranje i slanje najoptimalnijeg signala u socijalnim interakcijama. Ipak, određeni stupanj automatizma postoji jer emocije u određenoj mjeri automatski oblikuju ponašanje (Hewstone i Stroebe, 2002). Tako određene emocije, poput ljubavi i sreće, navode ljude na suradnju, a određene emocije, poput ljutnje, straha i prezira navode ljude na međusobno natjecanje. Evolucijski gledano, emocije

ljubavi, koje su pratile osiguravanje brige i ekonomske sigurnosti za potomtvo, omogućavale su veću vjerojatnost preživljavanja tog potomstva. Ljudska je obitelj, dakle, povezana emocijama naklonosti te specifičnim vrstama ljubavi i uzajamne predanosti. Evolucijski gledano, emocije ljutnje te agresija, javljaju se kad su mogućnosti ograničene. Te emocije navode ljude na međusobno natjecanje. Dakle, one djeluju kao socijalni signali međusobnog neprijateljstva (Oatley i Jenkins, 2003).

2.2. Informacija o emocionalnim stanjima kroz neverbalne znakove

Neverbalna komunikacija odnosi se na ona ponašanja koja sadrže značenje koje nije izraženo riječima. Pokreti tijela, izrazi lica, fizičke osobine, pogled, dodir, paralingvistički i proksemički aspekti, artefakti (npr. odjeća, ruž za usne, naočale, perike i drugi umetci za kosu, umjetne trepavice, nakit, dodaci poput aktovkii dr.) i faktori okoline (npr. namještaj, arhitektonski stil, unutarnje uređenje, uvjeti rasvjete, boje, temperatura, prateći zvukove ili glazba i dr.) predstavljaju komponente neverbalne komunikacije. Ljudi svoje emocije najčešće izražavaju upravo putem neverbalne komunikacije. Stoga je neverbalna komunikacija ključna za spoznavanje osjećaja neke druge osobe. Pojedinci koji imaju bolju sposobnost čitanja neverbalnih znakova imaju, također, bolju sposobnost izražavanja vlastitih emocija putem neverbalnih znakova, bolju emocionalnu usklađenost, veću popularnost, otvorenost, senzibilnost (Goleman, 1997). Istraživanja su pokazala da rani stil privrženosti ima utjecaj na sposobnost izražavanja emocija putem neverbalnih znakova u doba adolescencije. Sigurna privrženost povezana je s otvorenim i pozitivnim izražavanjem emocija, dok je izbjegavajući stil privrženosti povezan s inhibirajućom komunikacijom i težim izražavanjem emocija putem neverbalne komunikacije (Becker-Stoll, Delius i Scheitenberger, 2001).

Neverbalna komunikacija je dopunski kanal bez kojeg bi komunikacija bila osiromašena. Njome često možemo izraziti emocije koje verbalnom komunikacijom ne možemo. Izgovorena poruka tek uz neverbalne znakove dobiva svoje puno značanje, a neverbalni znakovi tu poruku mogu jačati, slabiti ili pobijati. Slabljenje ili pobijanje poruke događa se onda kada je neverbalna poruka koju osoba šalje suprotna onome što govori. Dakle nije važna samo komponenta sadržaja, odnosno što je rečeno, neko i relacijska komponenta, odnosno kako je nešto rečeno. Dakle, iako ljudi neverbalnim znakovima obično izražavaju osjećaje, oni se ponekad mogu poslužiti neverbalnim znakovima za prikrivanje emocija. Stvarne osjećaje moguće je prikriti na nekoliko načina. Maskiranje izrazom za drugu emociju, minimaliziranje odnosno umanjeno iskazivanje

emocije, intenziviranje odnosno pretjerano naglašavanje neke emocije te neutraliziranje odnosno ne pokazivanje bilo kakve emocije, samo su neki od načina za prikrivanje stvarnih osjećaja. Kada verbalna i neverbalna poruka nisu usklađene, slušatelj više vjeruje neverbalnoj poruci budući da je neverbalna komunikacija manje pod utjecajem ljudske svijesti (Ekman i Friesen, 2003).

Najčešće izražavanje emocija, putem neverbalne komunikacije, jest korištenje izraza lica. Primarne emocije su srdžba, radost, iznenađenje, strah, gađenje i tuga te su one univerzalne za ljudska bića kroz različite kulture. Odnosno, ljudska bića općenito kodiraju ili izražavaju ove emocije na isti način, i većinom ih mogu dekodirati ili tumačiti s jednakom točnošću (Aronson, Wilson i Akert, 2002). Ipak, pokazalo se kako su žene nešto uspješnije od muškaraca u prepoznavanju emocija iz izraza lica i u izražavanju empatije mimikom lica (Ekman i Friesen, 2003). Pokazivanje emocija izrazom lica ima evolucijski značaj. Otkrivanje ljutitih izraza lica trebalo bi biti od posebne važnosti, budući da tuđa srdžba može biti znak izravne prijetnje nečijem opstanku. Tu pretpostavku potvrdilo je istraživanje u kojem su istraživači snimili kratke videozapise koji su prikazivali sretna, ljuta i neutralna lica. Pokazalo se da je vrijeme prepoznavanja ljutitog izraza lica bilo značajno brže nego vrijeme prepoznavanja izraza drugih emocija (Ceccarini i Caudek, 2013). Nadalje, pokazalo se kako postoje čimbenici koji smanjuju točnost dekodiranja emocija. Ispravno dekodiranje izraza lica vrlo je složeno, i to iz tri razloga. Prvi razlog je taj što ljudi često pokazuju mješavine osjećaja. U takvim situacijama jedan dio lica izražava jednu emociju, a drugi dio izražava drugu emociju pa je teže dekodirati emocije koje osoba osjeća. Drugi je razlog taj što ljudi ponekad pokušavaju izgledati manje emocionalno nego što jesu, kako drugi ljudi ne bi znali kako se stvarno osjećaju. I treće, ispravno dekodiranje izraza lica može biti teško zbog toga što kultura iz koje potječu igra ulogu u tome kada i kako će ljudi pokazati osjećaje svojim izrazom lica (Aronson, Wilson i Akert, 2002).

Pogled također služi neverbalnom izražavanju emocija. Pogled može izražavati privlačnost i prijateljstvo. Što duže traje, to je privlačnost veća. Zjenice se šire u emocionalnom uzbuđenju. Odvraćanje pogleda izražava podčinjavanje, povlačenje te skrivanje nečega. No tumačenje značenja pogleda ovisit će o situaciji. Ako je situacija i osoba poznata, dugi pogled izražava privlačnost i dobronamjernost, a ako je situacija i osoba nepoznata, dugi pogled može izražavati oprez, neprijateljstvo te agresiju (Ekman i Friesen, 2003).

Vokalna ekspresija također nosi informaciju o nečijem emocionalnom stanju. Ljutita, neprijateljska i dominantna stanja općenito se izražavaju grubom, glasnom vokalizacijom, dok se stanja straha i bespomoćnosti izražavaju visokim tonovima (Hewstone i Stroebe, 2002). Promjene u tonu i visini glasa, dakle, često ukazuju na promjene emocionalnih stanja. Međutim, ostaje nepoznato u kojoj mjeri možemo točno interpretirati vokalnu ekspresiju budući da je to područje neverbalne komunikacije vrlo slabo istraženo (Andersen, 1999).

Geste i poze manje su pod kontrolom svijesti nego izrazi lica, a također mogu prenositi poruku o emocionalnom stanju osobe. Položaj tijela i udova, način na koji osoba sjedi, stoji ili hoda odražava njezine osjećaje o samome sebi i o drugima. Položaj može odavati spremnost za razgovor, naklonost, ali i moć i status. Nadalje, kretnje tijela ukazuju na emocionalno stanje osobe. Brze, difuzne, uznemirene tjelesne kretnje ukazuju na tjeskobu; žustre, usmjerene kretnje sugeriraju povjerenje i usmjerenost cilju; snažne, nagle, ali neusmjerene kretnje ukazuju na bijes, a dodirivanje lica, kose ili određenih drugih dijelova tijela može biti znak stresa i umora (Andersen, 1999).

2.3. Emocionalna zaraza

Emocionalna zaraza je tendencija da automatski oponašamo i sinkroniziramo naše ekspresije, glasovno izražavanje, držanje tijela i pokrete s onim što pokazuje neka druga osoba i da se, dosljedno tomu, pokušavamo s njom i emocionalno stopiti (Reeve, 2010). Eksperimenti su pokazali da se ljudi mogu "zaraziti" emocionalnim stanjima koja vide od drugih ljudi, i to u razdobljima od nekoliko sekundi do nekoliko tjedana. Pri tome, iako najveći utjecaj na njih imaju osobe iz neposredne blizine, osobe kojima su gotovo svakodnevno okruženi (poznanici), do emocionalne zaraze može doći i među neznancima, nakon kratkotrajnog kontakta.

Pojave onoga što nazivamo emocionalnom zarazom prvi su put zabilježene u Tanzaniji 1962. godine. U jednom je internatu nastupila epidemija smijeha, neodoljiva želja za smijanjem koja je zahvatila tisuće i tisuće osoba. Provedena su brojna istraživanja kako bi se odgonetnuo taj fenomen. U konačnici, pokazalo se da je porijeklo osjećaja kolektivno, a ne individualno i da se često osjećamo onako kako se osjećaju nama bliske osobe (Christakis i Fowler, 2010).

Koliko je nečija emocija zarazna, ovisi o izražajnosti osobe koja tu emociju proživljava. Što je netko izražajniji u iskazivanju emocija, veći su izgledi da će okolina poprimiti isti izraz i doživjeti tu emociju. Dok su neki ljudi sposobniji zaraziti druge svojim emocijama, ugodnim ili

neugodnim, drugi su pak skloniji preuzimati tuđa duševna stanja. Ljudi koji su izražajniji i čije su emocije uočljivije na licu, držanju, gestama i govoru snažnije prenose svoja stanja na okolinu. Oni pak koji imaju jače unutrašnje reakcije, na primjer, ubrzan puls, mučninu ili grč u želucu, dok izvana djeluju hladno, lakše će prihvaćati tuđe emocije nego prenositi svoje. (Hatfieldu, Cacioppo i Rapson, 1994; prema Bhullar, 2012). Verbeke (1997; prema Bhullar, 2012) je klasificirao pojedince u četiri kategorije prema njihovim mogućnostima da zaraze druge ljude emocijama: (1) skupina karizmatičnih osoba koje mogu zaraziti druge svojim emocijama i također biti zaražene, (2) empatični koji ne mogu zaraziti druge svojim emocijama, ali lako se zaraze od drugih, (3) ekspanzivni mogu zaraziti druge, ali njihove emocije nisu podložne tuđima i (4) oni koji nisu podložni emocijama drugih ljudi niti mogu zaraziti druge svojim. Prema ovoj klasifikaciji, karizmatici i empatični su svakako podložniji emocionalnoj zarazi.

Kroz evoluciju, širenje osjećaja služilo je u svrhu prilagodbe. U ovom slučaju, pozitivni osjećaji mogu povećati koheziju grupe, ali isto tako mogu biti i brži način prijenosa informacija od nekih drugih oblika komunikacije, naročito u situacijama opasnosti (Christakis i Fowler, 2010). Naši se osjećaji ne šire samo na naše prijatelje, nego i na njihove prijatelje i tako dalje, čak i bez naše prisutnosti.

Provedena su mnogobrojna istraživanja o emocijama u socijalnom kontekstu. Neka su se od njih usmjerila na širenje osjećaja unutar socijalnih mreža i pokazala određene pravilnosti koje se pojavljuju prilikom fenomena širenja osjećaja, tj. tzv. masovne psihogene bolesti. Masovna psihogena bolest suvremeni je naziv za fenomen širenja osjećaja od osobe do osobe te njihova utjecaja na velik broj ljudi. Radi se o isključivo društvenom fenomenu, a djeluje na inače zdrave osobe. Način prijenosa bolesti je psihološki. Simptomi se pojavljuju i šire unutar čvrsto povezanih zajednica, obično izoliranih i podložnih stresu. U većini slučajeva pogađa žene (Hatfield, Cacioppo i Rapson, 1993).

Ljudi su dakle, pod utjecajem emocija drugih pojedinaca u svakodnevnom životu. Jedna od teorija koja pokušava objasniti tu transmisiju emocija je spomenuta teorija emocionalne zaraze. Radi se o tendenciji „hvatanja“ emocija drugih u socijalnoj interakciji, što uključuje i iskustvo i ekspresiju samih emocija (Hatfield, Cacioppo i Rapson, 1993). Izloženost emocionalnim ekspresijama druge osobe može rezultirati oponašanjem te ekspresije (emocionalno oponašanje), i posljedično doživljavanjem osjećaja druge osobe, što rezultira emocionalnom zarazom (Hatfield, Cacioppo i Rapson, 1993). Poput kognitivne zaraze, emocionalna je također vrsta

socijalne zaraze te se može pojavljivati svjesno, ali i na nesvjesnoj razini (Druckan i Bjork, 1994; prema Barsade, 2002).

Istraživanje provedeno u Japanu (Kimura, Daibo i Yogo, 2008) pokazalo je da i karakteristike interpersonalnih veza utječu na zarazu. Općenito govoreći, sudionici ovog istraživanja izražavali su i iskusili iste emocije kao i njihov partner kad su bili izloženi emocionalnim epizodama, bez obzira o kojoj se vrsti odnosa radilo. Taj nalaz uistinu jest sukladan onome Hatfielda i sur. (1994; prema Bhullar, 2012). Međutim, stupanj zaraze se razlikovao kako se razlikovala vrsta odnosa među sudionicima. Pretpostavljeno je, dakle, da upravo to utječe na samu zarazu. Promatrajući svaki rezultat zasebno, istraživači su došli do zaključka da je stupanj zaraze, za doživljaj sreće, bio veći za sudionike koji su bili međusobno bliski, bilo da se radilo o intimnom, prijateljskom ili roditeljskom odnosu, za razliku od poznanika s kojima su dijelili najmanji stupanj bliskosti.

2.4. Uloga emocija u procesu uvjeravanja

Ukoliko se želi postići promjena stava, potrebno je osmisliti snažne argumente te pridobiti ljude da razmatraju argumente i razmišljaju o njima. Međutim, potrebno je osigurati privlačenje pažnje kako bi ljudi uopće došli do stadija razmatranja argumenata, a to se često postiže ciljanjem na emocije. Također, emocije utječu na to hoće li ljudi usmjeriti pažnju na argumente u poruci (središnji put) ili će koristiti mentalne prečace (periferni put). Pokazalo se da se ljudi, kada su dobro raspoloženi, žele nastaviti tako osjećati pa izbjegavaju ulaganje napora i truda u čitanje o neugodnoj temi jer će im to vjerojatno pokvariti raspoloženje. Ukratko, kada su ljudi dobro raspoloženi, skloni su koristiti periferni put. Suprotno tome, kada su ljudi tužni ili neutralno raspoloženi, vjerojatnije će koristiti središnji put, odnosno detaljno analizirati svaki argument (Oatley i Jenkins, 2003).

Postavlja se pitanje kako neke druge emocije utječu na promjenu stava, primjerice uznemirenost ili strah. Većina istraživanja ispitivala je učinke straha na promjenu stava. Zastrašivanje je jedna od najčešćih tehnika pri pokušaju mijenjanja stavova. Pri reklamiranju često se koriste poruke izazivanja straha, što je zapravo uvjeravajuća poruka kojom se stavove pokušava promijeniti izazivajući strah. Postavlja se pitanje jesu li poruke izazivanja straha djelotvorne. Pokazalo se da to ovisi o stupnju u kojem strah utječe na mogućnost usmjeravanja pažnje na argumente u poruci. Ukoliko je izazvana umjerena količina straha te ako ljudi vjeruju da će slušanjem te poruke naučiti kako smanjiti strah, bit će motivirani za pažljivo analiziranje poruke, što za

posljedicu ima mijenjanje stavova središnjim putem. Poruke izazivanja straha bit će neuspješne ukoliko su toliko snažne da se ljudi osjećaju vrlo ugroženima. Tada ljudi reagiraju obrambeno, odnosno negiraju važnost prijetnje i o toj temi ne mogu racionalno razmišljati (Aronson, Wilson i Akert, 2002).

Još jedan način kojim emocije mogu izazvati promjenu stava je da djeluju kao pokazatelj što osjećamo prema nekom pitanju. Ljudi pri perifernom načinu promjene stava često koriste heuristike, odnosno mentalne prečace koji se koriste za brzo i uglavnom djelotvorno procjenjivanje. Ljudi odlučuju o stavu bez trošenja vremena na analiziranje svih detalja o nekom materijalu. Primjer takvih heuristika je: „stručnjaci su uvijek u pravu“. Same emocije mogu također djelovati kao heuristike koje određuju naše stavove, odnosno kada pokušavamo odlučiti kakav je naš stav prema nečemu, često se oslanjamo na heuristiku kako se osjećamo. Ako se dobro osjećamo, tada imamo pozitivan stav, a ako se loše osjećamo, tada imamo negativan stav. Ta pravila su u većini slučajeva korisna, međutim ponekad je teško reći što je uzrok naših osjećaja. Dakle, problem s heuristikom „kako se osjećamo“ je u tome što možemo pogriješiti oko toga što izaziva naše raspoloženje (Hewstone i Stroebe, 2002).

Postavlja se pitanje ovisi li uspjeh različitih tehnika promjene stava o vrsti stava koji pokušavamo promijeniti. Nisu svi stavovi formirani jednako, neki se više temelje na vjerovanju objektu stava (spoznajno zasnovani stavovi), dok se drugi više temelje na emocijama i vrijednostima (emocionalno zasnovani stavovi). Istraživanja su pokazala da se spoznajno zasnovani stavovi najlakše mogu promijeniti racionalnim argumentima, dok se emocionalno zasnovani stavovi najlakše mijenjaju emocionalnim apelima. Provedeno je istraživanje koje demonstrira djelotvornost različitih vrsta reklama. Sudionicima su prikazane različite vrste reklama za različite vrste potrošačkih proizvoda. Neki od proizvoda bili su oni koje nazivamo utilitarnim proizvodima kao što su klima uređaji ili usisavač. Stavovi prema takvim proizvodima najvjerojatnije su oblikovani na osnovi procjene njihove korisnosti, odnosno spoznajno su zasnovani. Drugi su proizvodi bili oni koje nazivamo proizvodima socijalnog identiteta kao što su parfemi. Stavovi ljudi prema tim proizvodima najvjerojatnije odražavaju njihove vrijednosti te zainteresiranost za njihov socijalni identitet, tj. radi se o emocionalno zasnovanim stavovima. Sudionici su najpovoljnije reagirali na reklame koje su se poklapale s tipom njihova stava, odnosno, ako su stavovi ljudi bili spoznajno zasnovani, tada su bile najuspješnije reklame usmjerene na utilitarne aspekte tih proizvoda, a ako se radilo o više emocionalno zasnovanim

stavovima, tada su najuspješnije reklame bile one usmjerene na vrijednosti i zainteresiranost za socijalni identitet. Dakle, ključno je znati koju vrstu stava ima većina ljudi prema određenom proizvodu te tome treba prilagoditi reklamu jer emocionalni apeli neće biti uspješni u promjeni svakog stava (Shavitt, 1990; prema Aronson, Wilson i Akert, 2002).

3. SOCIJALIZACIJA EMOCIJA

Emocionalne reakcije nisu samo biološki predodređene, već je njihov razvoj djelomično i pod utjecajem socijalne okoline. Neki od tih utjecaja mogu se objasniti modeliranjem. Osobe iz bliže okoline, najčešće majke, pokazuju svojoj djeci nekoliko facijalnih ekspresija, a djeca nastoje te ekspresije uzvratiti. No, neovisno o tome je li rezultat modeliranja, izražavanje je emocija, već u vrlo ranoj dobi, pod utjecajem socijalnih faktora. Jedno istraživanje je pokazalo da su djeca koja su se igrala privlačnom igračkom smješkala više kada su znala da ih majka promatra. Dakle, dječje smješkanje doista odražava njihove pozitivne emocije, ali i služi kao oblik komunikacije s majkom (Johnes, Collins i Hong, 1991; prema Vasta, Haith i Miller, 2000). Do socijalizacije emocija također može doći procesom potkrepljivanja. Uočeno je kako majke češće reagiraju pozitivno na dječje izražavanje ugode, nego neugode (Vasta, Haith i Miller, 2000). To može biti razlog zašto su, tijekom prve godine života djeteta, pozitivni emocionalni signali u porastu, dok njihove negativne reakcije opadaju. Nadalje, starija djeca uče prepoznavati i označavati emocije na temelju svakodnevnog iskustva. U početku, dječji afektivni izrazi vjerno odražavaju njihove emocije, međutim procesom socijalizacije djeca uče kontrolirati svoje afektivne izraze te oni ne moraju nužno odražavati ono što djeca osjećaju (Vasta, Haith i Miller, 2000).

U dojenačkoj dobi i najranijem djetinjstvu najvažnije osobe u djetetovu životu su najčešće roditelji. Oni u najvećoj mjeri utječu na razvoj i socijalizaciju emocija svoga djeteta. Socijalizacija emocija u najranijoj dobi ima veliki utjecaj na kasije socijalne odnose, otkrivanje samog sebe i istraživanje okoline. U procesu socijalizacije emocija, jedan od najvažnijih faktora je roditeljsko prepoznavanje emocija djeteta. Vokalizacija i tjelesni pokreti pružaju neke informacije, ali najpouzdaniji znakovi doživljenih emocija su izrazi lica djeteta. Kod djeteta su prisutni znakovi nekih emocija još od rođenja, međutim emocionalni život dojenčeta sastoji se uglavnom od dva opća stanja pobuđenosti, odnosno privučenosti ugodnim podražajima i povlačenja pred neugodnim događajima. S vremenom, emocije postaju sve jasnije i organiziranije. Kod djece stare šest mjeseci, na izražavanje emocija snažno utječu događaji u okolini. Zbog toga je od velike važnosti kako roditelji reagiraju na djetetovo izražavanje emocija.

Primjerice, pokazalo se da majčina depresivnost snažno utječe na to koje će emocije dijete iskazivati. Djeca depresivnih majki iskazuju mnogo više negativnih emocija te ih njihove majke procjenjuju negativnije nego nezavisni opažač, što ukazuje na to da djeca uče oponašati negativne ekspresije svojih majki, ali da i majčino negativnije viđenje svoga djeteta pojačava ovaj obrazac negativnih emocija (Hart, Filed i Roltfarb, 1999; prema Berk, 2005). Također, istraživanja su pokazala da roditeljsko poticanje aktivnog sudjelovanja njihove djece u raspravljanju o tuđim emocijama predviđa pomagačko ponašanje djece te bolje socijalne vještine. Pokazalo se da nije bitno samo koliko su roditelji govorili o emocijama sa svojom djecom, već i kako su razgovarali o njima, a posebno koliko su ohrabrivali djecu da uče imenovati, objašnjavati i razmišljati o tuđim emocijama (Brownell, Svetlova, Anderson, Nichols i Drummond, 2013).

Emocije radosti, ljutnje i straha su emocije na koje najprije utječu socijalni faktori u dojenačkoj dobi i najranijem djetinjstvu, jer su to emocije koje djeca najranije počinju izražavati. Između šestog i desetog tjedna života ljudsko lice počinje kod djeteta izazivati široki osmijeh kojeg nazivamo socijalnim osmjehom. Glasan smijeh pojavljuje se prvi puta u dobi od približno tri do četiri mjeseca (Vasta, Haith i Miller, 2000). U dobi od približno četiri do šest mjeseci djeca počinju češće i intenzivnije izražavati ljutnju. Djeca s vremenom uče izražavati ljutnju u širem rasponu socijalnih konteksta kako bi iskomunicirala svoje potrebe, najčešće s roditeljima. Najčešći strah koji se javlja u dojenačkoj dobi je strah od nepoznatih osoba, odnosno tjeskoba izazvana prisutnošću nepoznate osobe. Djeca pokazuju oprez u prisutnosti nepoznatih osoba, ali to također u velikoj mjeri ovisi o djetetovu temperamentu i prethodnim iskustvima s nepoznatim osobama (Berk, 2005).

Već u najranijem djetinjstvu, djetetovo izražavanje emocija povezano je s njegovom sposobnošću tumačenja emocionalnih znakova u ponašanju drugih ljudi. Najčešće se taj proces odvija u interakciji s roditeljima, posebice s majkom. U dojenačkoj dobi dijete otkriva emocije drugih ljudi pomoću prilično automatskog procesa emocionalne zaraze te je na taj način sklono doživjeti radost i tugu kada te emocije osjeti kod drugih ljudi. U dobi od sedam do deset mjeseci djeca uče povezivati izraze lica drugih osoba sa tonom njihova glasa te na taj način otkrivati emocije drugih ljudi. Također, u najranijem djetinjstvu, djeca počinju koristiti socijalno oslanjanje u nejasnim i nesigurnim situacijama. U takvim situacijama djeca traže emocionalne informacije od osobe kojoj vjeruju. Dakle, emocionalni izraz skrbnika utječe na to kako će dijete reagirati u njemu nepoznatim i novim situacijama. Socijalno oslanjanje je vrlo važno za učenje

jer reagiranjem na emocionalnu poruku roditelja, dijete može izbjeći opasne situacije. Također, sredinom druge godine života dijete počinje razumjeti kako se emocionalne reakcije drugih ljudi mogu razlikovati od njegovih (Repacholi i Gopnik, 1997; prema Berk, 2005).

U najranijem djetinjstvu počinju se razvijati i emocije samosvjesnosti kao rezultat socijalizacije. To su emocije višeg reda, primjerice stid, neugoda, krivnja, zavist, ponos, a tako ih nazivamo jer podrazumijevaju povredu ili poboljšanje našeg doživljaja samih sebe. Pojavljuju se oko druge godine života, a osim svijesti o sebi, emocije samosvjesnosti podrazumijevaju i upute odraslih o tome kada treba osjetiti ponos, krivnju ili sram (Berk, 2005).

U ranom djetinjstvu, osim roditelja, na socijalizaciju emocija počinju imati sve veći utjecaj i drugi ljudi. Između druge i šeste godine djeca sve bolje razumiju vlastite i tuđe osjećaje. Tome doprinosi proširivanje rječnika kojima se opisuju emocije. U predškolskoj dobi djeca već mogu razmišljati o uzrocima, posljedicama i ponašajnim znakovima emocija, a stjecanjem iskustva njihovo razumijevanje emocija postaje sve složenije i točnije. Također, predškolci postaju sve točniji u predviđanju što će sljedeće učiniti osoba koja pokazuje određenu emociju. Pokazuju i zanje o tome kako učinkovito drugima olakšati negativne emocije. Ipak, u situacijama kad postoje nejasni znakovi o tome kako se osoba osjeća, djeca predškolske dobi imaju poteškoća u razumijevanju toga što se događa. Razlog tomu je što se oslanjaju na najočitije aspekte složene emocionalne situacije te tako mogu zanemariti druge relevantne informacije. Sigurna privrženost također igra ulogu u emocionalnom razumijevanju. Pokazalo se da se majke koje imaju sigurno privrženu djecu, češće upuštaju u sadržajnije razgovore o emocijama sa svojom djecom što pridonosi djetetovom razumijevanju emocija. Predškolci uče o emocijama i kroz „emocionalne razgovore“ sa braćom, sestrama te prijateljima, ali i igrajući se različitih igara sa svojim vršnjacima (Vasta, Haith i Miller, 2000).

Kada djeca imaju dobro razvijen pojam o sebi, tada češće doživljavaju emocije samosvjesnosti. Pokazalo se da roditelji koji ponavljano daju povratnu informaciju o vrijednosti djeteta i njegovu učinku, imaju djecu koja intezivno doživljavaju emocije samosvjesnosti. Takva djeca, dakle, doživljavaju više stida nakon neuspjeha te više ponosa nakon uspjeha. Suprotno tome, roditelji koji se usmjeravaju na davanje uputa djetetu kako da poboljša učinak, imaju djecu koja doživljavaju umjerenije i prilagođenije razine stida i ponosa. U razdoblju ranog djetinjastva, doživljavanje intezivnog stida povezano je s osjećajima osobne neadekvatnosti te lošom prilagodbom, što može rezultirati socijalnim povlačenjem i depresijom te intezivnom ljutnjom i agresivnošću usmjerenoj prema onima koji su sudjelovali u situaciji koja je provocirala stid. Pa

ipak, krivnja, sve dok se pojavljuje u odgovarajućim okolnostima i nije praćena stidom, povezana je s dobrom prilagodbom. Krivnja na taj način pomaže djeci da se odupru štetnim impulsima, a kada učine nešto loše, krivnja ih motivira da poprave štetu te da se ponašaju obzirnije (Berk, 2005).

Još jedna emocionalna sposobnost, koja se razvija putem socijalizacije, a postaje uobičajenija u ranom djetinjstvu, je empatija. Empatija motivira djecu na prosocijalno i altruistično ponašanje, odnosno na ponašanja koja pomažu drugoj osobi, a da se pri tome ne očekuje nagrada za sebe. Predškolci počinju u većoj mjeri koristiti riječi kako bi izrazili svoje empatijske osjećaje. Također, poboljšava se sposobnost da se zauzme perspektiva druge osobe, što rezultira boljim empatijskim reagiranjem. Nadalje, može se dogoditi da djeca empatizirajući s uznemirenom osobom i sama postanu uznemirena. Dijete tada pokušava smanjiti te osjećaje te se usmjerava na sebe, umjesto na osobu u potrebi. Stoga, treba naglasiti da empatija ne zamjenjuje simpatiju ili sućut, odnosno osjećaj brige i tuge zbog tuđe nevolje. Hoće li se empatija pojaviti te hoće li izazvati uznemirenost, samousmjerenu reakciju ili sućutno prosocijalno ponašanje, ovistit će i o djetetovom temperamentu. Općenito govoreći, djeca koja su društvena, asertivna i uspješna u regulaciji emocija sklonija su pomoći, dijeliti i utješiti druge u stresu. Suprotno tome, djeca koja su loša u emocionalnoj regulaciji, rjeđe pokazuju sućut, brigu i prosocijalno ponašanje. Takva djeca reagiraju izraženim fiziološkim stresom kada su suočeni s osobom u potrebi. Roditeljski stil ima velik utjecaj na empatiju kod djece. Djeca koja imaju roditelje koji su topli i ohrabrujući, reagirat će na brižan način na uznemirenost drugih. Suprotno tome, ljutiti i kažnjavajući roditeljski stil ima negativan utjecaj na razvoj empatije kod djece u predškolskoj dobi (Berk, 2005).

U srednjem djetinjstvu emocije samosvjesnosti pod snažnim su utjecajem ranije socijalizacije. Odnosno, više nije nužno da uz dijete bude odrasla osoba. Također, djeca više ne osjećaju krivnju za svaki prijestup, već samo za namjerne prijestupe. Ponos djecu motivira da se nose s budućim izazovima. Krivnja ih potiče da se ispričaju i poboljšaju svoje ponašanje. Ipak, postupci odraslih koji dovode do intezivnog srama kod djece, mogu rezultirati snažnim reakcijama samookrivljavanja, ali i intezivnog bijesa prema onima koji su sudjelovali u situaciji izazivanja srama (Berk, 2005).

Školska djeca posjeduju veće znanje o emocijama od predškolaca. Oni znaju objasniti emocije referirajući se na unutarnja stanja. U srednjem djetinjstvu, djeca su svjesnija raznolikosti emocionalnih iskustava. Oko osme godine djeca uviđaju da je moguće istodobno doživljavati

više emocija, čime se proširuje njihovo razumijevanje emocija. Shvaćanje da postoje pomiješane emocije, omogućuje djeci da shvate da ono što ljudi izražavaju ne mora odražavati njihove stvarne osjećaje. Zbog toga, djeca u srednjem djetinjstvu mogu pomiriti kontradiktorne znakove lica i situacije te odgonetnuti osjećaje drugih, dok se mlađa djeca oslanjaju samo na vanjske izraze emocija (Hoffner i Badzinski, 1989; Berk, 2005). Napredak u razumjevanju emocija pod velikim je utjecajem socijalnih iskustava, osobito osjetljivosti odraslih na djetetove osjećaje i spremnosti da o njima razgovaraju. Ti faktori dovode i do porasta empatije (Vasta, Haith i Miller, 2000).

U srednjem djetinjstvu dolazi do napretka u zauzimanju perspektive, odnosno sposobnosti zamišljanja što bi drugi ljudi mogli misliti ili osjećati. Djeca isprva imaju samo ograničenu ideju o tome što bi drugi ljudi mogli misliti ili osjećati, ali s vremenom ona postaju sve svjesnija kako ljudi mogu drugačije interpretirati isti događaj. Stjecanjem većeg socijalnog iskustva, djeca počinju razmišljati što drugi ljudi mogu misliti o svojim vlastitim mislima, osjećajima i ponašanjima. Nadalje, ona mogu istodobno razmatrati perspektive dvoje ljudi. Ipak, sposobnost zauzimanja perspektive druge osobe varira među djecom iste dobi. Te individualne razlike rezultat su i socijalnih iskustava tijekom kojih su odrasli i vršnjaci objašnjavali svoja gledišta i na taj način poticali djete da zamijeti tuđe gledište. Djeca s lošim socijalnim vještinama imaju velikih problema pri zauzimanju tuđih osjećaja i misli (Berk, 2005).

4. REGULACIJA I INHIBICIJA EMOCIJA

Emocionalno stanje služi integraciji svih komponenti emocionalne epizode, kao što su procjena i vrednovanje situacije, tjelesne promjene, tendencije djelovanja i ekspresivni signali koje šaljemo u socijalnu okolinu. U tom procesu, stanje svih navedenih komponenti se neprekidno mijenja, što ljudima omogućuje stalno praćenje toga što se događa. To je, dakle, temeljni uvjet koji ljudima omogućava da reguliraju ili kontroliraju emocionalni proces (Hewstone i Stroebe, 2002).

Već i dojenčad i mala djeca mogu u određenoj mjeri upravljati svojim emocionalnim iskustvima. Samoregulacija emocija odnosi se na strategije koje djeca koriste kako bi intezitet svojih emocionalnih stanja doveli na ugodnu razinu. Samoregulacija emocija u prve dvije godine života omogućava djeci razvoj boljih socijalnih vještina. U prvim mjesecima života djeca imaju ograničene sposobnosti regulacije vlastitih emocija, pa ipak, već u tom razdoblju mogu se okrenuti od neugodnih podražaja i tako ih izbjeći. Djeca koja lakše skreću pažnju s neugodnih podražaja manje su sklona uznemirenosti (Axia, Bonichini i Benini, 1999; prema Berk, 2005).

Roditelji, također, dijete poučavaju socijalno prihvatljivim načinima izražavanja emocija već od prvih mjeseci djetetova života, tako da potiču obuzdavanje negativnih emocija imitirajući djetetove izraze radosti, zanimanja i iznenađenja, ali iznimno rijetko izraze tuge i ljutnje (Berk, 2005). Dakle, pri doživljavanju emocija, čak ni djeca u vrlo ranoj dobi nisu potpuno bespomoćna, već ih u određenoj mjeri mogu kontrolirati, regulirati ili modulirati.

U predškolskoj dobi, sve bolje razumijevanje jezika pridonosi boljoj emocionalnoj samoregulaciji. Već u dobi od tri do četiri godine djeca verbaliziraju različite strategije koje pomažu pri prilagodbi emocionalnog uzbuđenja na ugodnije razine. Znaju, primjerice, otupiti emocije ograničavajući osjetni ulaz, razgovarajući sami sa sobom ili mjenjajući svoje ciljeve. Djeca koja uspješno primjenjuju ove strategije imaju manje emocionalnih ispada tijekom predšolske dobi. Socijalna okolina ima snažan utjecaj na djetetove sposobnosti nošenja sa stresom. Predškolci promatraju odrasle kako upravljaju vlastitim osjećajima te tako uče strategije za regulaciju emocija. Pokazalo se da roditelji, koji imaju problema s kontrolom ljutnje i neprijateljskog ponašanja, imaju djecu koja imaju teškoće u regulaciji emocija, što ima negativan utjecaj na psihološku prilagodbu djeteta (Eusenberg i sur., 1999; prema Berk 2005).

U srednjem djetinjstvu vidljiv je napredak u samoregulaciji emocija. Do desete godine djeca već imaju adaptivni skup strategija za regulaciju emocija. Kada misle da imaju neku kontrolu nad situacijom, djeca smatraju da su najbolje strategije rješavanje problema i traženje socijalne podrške. Kada smatraju da su ishodi izvan njihove kontrole, djeca se odlučuju za distrakciju ili redefiniranje situacije. Školska djeca, za nošenje s emocijama, sve češće koriste unutarnje strategije. Kada se samoregulacija emocija razvije u dovoljnoj mjeri, školska djeca stječu osjećaj emocionalne samoefikasnosti, odnosno osjećaj da kontroliraju svoja emocionalna iskustva. Djeca koja imaju dobro razvijenu samoregulaciju emocija, empatičnija su te se više prosocijalno ponašaju. Suprotno tome, djeca s lošom samoregulacijom emocija preplavljena su negativnim emocijama, što ima negativan utjecaj na prosocijalno ponašanje (Berk, 2005).

U odrasloj dobi mogućnosti regulacije emocija su znatno razvijenije. Međutim, za regulaciju emocija, ljudima je potrebna povratna informacija koja je često u službi socijalnih normi. U profesijama u kojima su interakcije s ljudima česte i bliske, kao što je to slučaj kod stjuardesa, frizera i liječnika, može se vidjeti kako ljudi uče upravljati svojim emocijama. U ovim područjima, socijalni pritisak vezan za upravljanje emocijama najviše se odnosi na kontrolu averzivnih osjećaja. Liječnici, na primjer, ne bi trebali osjećati ni privlačnost ni odbojnost prema svojim pacjentima, bez obzira koliko je nečija pojava privlačna ili odbijajuća. Stoga tijekom

školovanja liječnici moraju naučiti biti afektivno neutralni, odnosno voditi brigu o pacijentima bez osobnog povezivanja. Frizeri, kako bi bili uspješni na svom poslu, moraju razviti otvoreni stil komuniciranja koji podrazumijeva izražajnost, osjećajnost, empatiju, uravnoteženost, česte pozitivne izraze emocija te zatajivanje negativnih emocija. I zrakoplovne stjuardese, također, trebaju usvojiti otvoreni stil komuniciranja. U tu svrhu, ponekad im pomažu „glumačke metode" pomoću kojih zamjenjuju svoje spontane i prirodne emocionalne reakcije emocijama za koje je karakteristična ljubaznost prema klijentima (Reeve, 2010).

Činjenica je da odrasli ljudi često moraju inhibirati svoje emocionalne reakcije, stoga su mnoge autore zanimale potencijalne posljedice inhibicije emocija. Inhibicija emocija ne mora nužno biti nezdrava, kako se to sugeriralo ranijim istraživanjima. Odnosno, inhibicija može biti adaptivna barem u nekim slučajevima. Brojni autori smatraju da emocionalna inhibicija, kao i emocionalna regulacija, predstavlja jedan od temeljnih razvojnih dostignuća tijekom života. S ovog stajališta, emocionalna inhibicija nije uvijek patogena i nepoželjna. Mnoga istraživanja pokazuju da osobe sklone potiskivanju izvještavaju o manje uznemirenosti nego osobe koje više koriste konfrontirajuće strategije. U stvari, čini se da u mnogim okolnostima upravo nemogućnost emocionalne inhibicije može predstavljati problem, primjerice kada se zaposelnik ne može suzdržati da ne iskaže nezadovoljstvo svome nadređenom (Dankić, 2004).

Ipak, emocionalna inhibicija katkad može izazvati brojne probleme. Provedeno je istraživanje u kojem je sudionicima prezentirano nekoliko snimaka ljudi koji su bili fizički ozlijeđeni. Dok su sudionicima bile prezentirane snimke, usporedno su im usmenim putem prezentirane informacije o svakoj ozlijeđenoj osobi. Polovici sudionika rečeno je da pokušaju potisnuti sve emocije koje im se jave tijekom gledanja snimaka, a drugoj polovici dopušteno je da izražavaju svoje emocije. Rezultati su pokazali kako je potiskivanje negativnih emocija dovelo do toga da su sudionici značajno slabije pamtili biografske informacije i imali značajno viši krvni tlak u usporedbi sa sudionicima kojima je bilo dozvoljeno izražavanje svake emocije koju su osjećali. Dakle, potiskivanje emocija štetilo je kognitivnom fukcioniranju te je imalo negativan učinak na jedan vid kardiovaskularnog funkcioniranja. Dakle, potiskivanje negativnih emocija ne samo da otežava drugim ljudima njihovo ispravno dekodiranje, nego i izaziva niz problema onima koji potiskuju emocije (Gross i sur., 1998; prema Aronson, Wilson i Akert, 2002).

Inhibicija i poricanje emocija može biti uzrokom problema u odnosu s drugom osobom. Potiskivanje osjećaja može izazvati konflikt ili nezadovoljstvo. Ukoliko osobu netko naljuti ili povrijedi, a ona to prešućuje, tada ne daje mogućnost drugoj osobi da promijeni svoje ponašanje.

Inhibicija emocija može otežati konstruktivno prepoznavanje i rješavanje problema u nekom odnosu. Kada uspostavljamo odnos s nekom osobom, otvoreno izražavanje osjećaja pruža osnovu za rješavanje teškoća i konflikata. Opće prihvaćeno mišljenje je da uvijek trebamo biti racionalni, logični i objektivni te da zbog toga trebamo potiskivati i zanemarivati svoje osjećaje u mnogim situacijama. Međutim, to može biti neadaptivno - ako želimo uspješno rješavati probleme u međuljudskim odnosima, moramo imati sve važne informacije, uključujući i naše osjećaje.

Poricanje osjećaja može rezultirati i selektivnom percepcijom jer osjećaji kojih nismo svjesni djeluju na našu percepciju. Na primjer, ako poričemo svoju ljutnju, to može dovesti do toga da u okolini percipiramo samo neprijateljski nastrojene postupke, ili ponašanju ljudi iz okoline pripisujemo neprijateljske namjere, dok, s druge strane prijateljske postupke ne primjećujemo.

Potiskivanje osjećaja može utjecati i na naše procjene. Često se događa da ljudi odbiju prihvatiti neki prijedlog ili tvrdnju samo zato što ju je predložila osoba koju ne vole, ili obrnuto. Kada smo svjesni svojih osjećaja i možemo njima konstruktivno upravljati, tada će naše procjene biti puno nepristranije i objektivnije (Andersen, 1999).

5. ZAKLJUČAK

Emocije su vrlo složen konstrukt. Imaju velik utjecaj u gotovo svim aspektima ljudskog života te služe boljem interpersonalnom razumijevanju. Neverbalna komunikacija potpomaže razumijevanje emocija u socijalnim interakcijama. Ponekad, kada ljudi oponašaju neverbalne znakove drugih ljudi, može doći do pojave koju nazivamo emocionalna zaraza. Emocije imaju ulogu i u procesu uvjeravanja što se može iskoristiti u markentigu. Emocionalne reakcije razvijaju se još kod dojenčadi pod utjecajem socijalne okoline. Rana socijalizacija emocija ima utjecaj na socijalne interakcije u kasnijem životu te, među ostalim, utječe na mogućnosti regulacije i inhibicije emocija u odraslih osoba. Dakle, u ovom radu pobliže su opisani neki od najvažnijih socijalnih aspekata emocija. Emocije kao socijalni signalni sustav, informacije o emocionalnim stanjima kroz neverbalne znakove, emocionalna zaraza, uloga emocija u procesu uvjeravanja, socijalizacija emocija, regulacija i inhibicija emocija samo su neki od brojnih socijalnih aspekata emocija.

LITERATURA

Andersen, P. (1999). *Nonverbal comunication. Forms and functions*. Boston: McGraw-Hill.

Aronson, E., Wilson, T. D. i Akert, R. M. (2002). *Social Psychology*. New York: Prentice Hall.

Barsade, S.G. (2002). The Ripple Effect: Emotinal Contagion and Its Influence on Group Behaviour. *Yale University, 47* (4), 644-675.

Becker-Stoll, F., Delius, A. i Scheitenberger, S. (2001). Adolescents' nonverbal emotional expressions during negotiation of a disagreement with their mothers: An attachment approach. *International Journal of Behavioral Development, 25* (4), 344–353.

Berk, L. (2005). *Psihologija cjeloživotnog razvoja*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Bhullar, N. (2012). Relationship Between Mood and Susceptibility to Emotional Contagion: Is Positive Mood More Contagious? *North American Journal of Psychology, 14* (3), 517 – 530.

Brownell, C.A., Svetlova, M., Anderson, R., Nichols, S. R. i Drummond, J. (2013). Socialization of Early Prosocial Behavior: Parents' Talk About Emotions is Associated With Sharing and Helping in Toddlers. *International Society on Infant Studie, 18*(1), 91–119.

Ceccarini, F. i Caudek, C. (2013). Anger superiority effect: The importance of dynamic emotional facial expressions. *Visual Cognition, 21*(4), 1350-6285.

Christakis, N.A. i Fowler, J.H. (2010). *Povezani*. *Iznenađujuća moć društvenih mreža i kako one utječu na naše živote.* Zagreb: Algoritam.

Dankić, K. (2004). Emocionalna kontrola i zdravlje. *Grad Rijeka, Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb, 159,* 942-613.

Ekman, P. i Friesen, W. V. (2003). *Unmasking the face: a guide to recognizing emotions from facial clues.* Cambridge, Ma: Malor Books.

Goleman, D. (1997). *Emocionalna inteligencija: zašto može biti važnija od kvocjenta inteligencije.* Zagreb: Mozaik knjiga.

Hatfield, E., Cacioppo, L. i Rapson, R.L. (1993). Emotional Contagion. *Current Directions in Psychological Sciences, 2,* 96-99.

Hewstone, M. i Stroebe, W. (2002). *Uvod u socijalnu psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Jakobs, E., Manstead, A.S.R. i Fischer, A.H. (1999). Social Motives, Emotional Feelings, and Smiling. *University of Amsterdam, The Netherlands, 13*(4), 321-345.

Kimura, M., Daibo, I. i Yogo, M. (2008). The Study od Emotional Contagion From The Perspective of Interpersonal Relationships. *Social Behaviour and personality, 36*(1), 27-42.

Oatley, K. i Jenkins, J. M. (2003). *Razumijevanje emocija.* Jastrebarsko: Naklada Slap.

Reeve, J. (2010). *Razumijevanje motivacije i emocija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

Vasta, R., Haith, M. M. i Miller, S. A., (2000). *Dječja psihologija: moderna znanost.* Jastrebarsko: Naklada Slap.