

## Kulturní a individuální rozdíly ve zhodnocování událostí

Jaké jsou potenciální zdroje kulturních rozdílů pro zhodnocení situací, po němž následuje emoční projev?

Mechanismus vyhodnocení situace před rozvinutím emoce je pro sociální psychology velmi významný, jelikož by jim mohl pomoci objasnit kulturní rozdíly ve vnímání situací, při jejich posuzování i mezi výslednými emocemi. Uvedli jsme, že sice existují jakási vrozená či automaticky osvojená kritéria hodnocení, přesto jejich definitivní podoba závisí na potřebách jedince a na kulturně podmíněných člech a hodnotách (viz Mesquita, Frijda a Scherer, 1997). Například při realizaci rozsáhlé mezikulturní studie, která proběhla v sedmatřiceti zemích na pěti kontinentech, Wallbott a Scherer (1995) zjistili, že probandi z individualisticky orientovaných kultur (tj. jedinci upřednostňující práva a zájmy jedince) vnímali mezi vinou a ostudou jen velmi malé rozdíly. U obou emocí však hodnotili chování, z něhož pramenily uvedené emoce, za krajně nemorální. V kolektivistických kulturách (jedinci upřednostňují zájmy rodiny a sociálních skupin obecně před individuálními) častěji přícházela ke slovu vina v důsledku prezentace situací, jež probandi hodnotili jako nemorální. Stud nebyl z jejich pohledu vyvolán tak silně nemorálními podněty. Ruku v ruce s těmito odlišnými hodnotícími tendencemi v individualistických a kolektivistických zemích výsledky poukázaly na nečekaně propastné rozdíly i mezi dalšími složkami obou uvedených emocí. Pocity viny byly v kolektivistických zemích silné, ovšem trvaly jen krátce a neměly žádné vážnější dopady. Naopak v individualistických zemích je profil reakce na stud do vysoké míry podobný vině, a to včetně dlouhodobých důsledků a dopadu na sebehodnocení. Proto musíme bez výjimky počítat s tím, že hodnotové systémy podmiňené sociokulturním prostředím mohou velmi silně podmiňovat emocionální život jedinců. Dalším zdrojem mezikulturních odlišností při vyhodnocování situací jsou hodnotové systémy. Ve výše zmíněné studii probandi z Afriky připisovali situacím vyvolávajícím emoce větší externí podmiňenost a spojovali je i s větší mírou nemorálnosti než probandi z jiných kultur. Jedno z možných vysvětlení nás odkazuje na přetrvávající vlivu v magii a čarodějnou moc, jež je v Africe stále hojně rozšířená, podmiňující hodnotový systém, který upřednostňuje vnější atribuce a nemorálnost spojuje se specifickými projevy „zhoubných“ událostí (Scherer, 1997b).

Kromě rozdílů mezi etnickými a národnostními skupinami lze očekávat rozdíly ve vyhodnocování situací mezi příslušníky odlišných kultur na území jednoho státu, případně i v rámci téže etnické skupiny. Čle a hodnoty se totiž liší již mezi jednotlivými sociálními vrstvami, generacemi, zastánci různých politických názorů a podobně, takže je vysoce pravděpodobné, že tatáž událost vyvolá u členů odlišných skupin různé emoce.

Ani rozdíly mezi kulturami a sociálními skupinami neposkytují dostatečně vysvětlení. Početné jsou totiž i rozdíly při zhodnocování situací vedoucích k prožitku konkrétních emocí mezi příslušníky téže skupiny. Jsou podmiňené *individuálními odlišnostmi* a specifiky. Svou roli zde hrají hodnoty, upřednostňované čle, lišící se struktura sebepojetí. Brown a Dutton (1995) při výzkumu zjistili, že probandi s nízkou sebeúctou silněji reagují na vlastní selhání než lidé s vyšší sebeúctou. Tento závěr platí především pro emoce přímo spojené s vnímáním vlastního já (např. stud či ponížení). Podle uvedených autorů s dochází k tomu, že lidé s nízkou sebeúctou přehnaně zvešobecňují negativní dopady selhání. U prožitku emocí bezprostředně nespojených s jástivím (např. šťastí a smutek) nebyly zjištěny žádné rozdíly. Máme k dispozici i pádné důkazy o tom, že struktura self taktéž bývá ovlivňována hodnotovými systémy příslušných kultur (viz Markus a Kitayama, 1994). Systematický přehled potenciálních příčin rozdílů mezi jedinci při posuzování situací nabízí Van Reekum a Scherer (1997).

## Závěr

Vratme se na samý začátek: V jakém pořadí se projevují jednotlivé složky emocií? V poslední části tohoto oddílu jsme se zabývali teorií zhodnocení, vymezili jsme ji oproti periferním teoriím. Teorie zhodnocení vychází z předpokladu, že jedinec nejprve kognitivně zhodnotí vzniklou situaci a podle závěrů vzniká určitá emoce či její „směsice“. Diskuse v tomto oddílu měla za úkol zdůraznit, že: 1) řada zastánců periferních teorií „emoci“ vlastně měla na mysli pocitovou složku (v takovém případě by nedocházelo k neshodě s teorií zhodnocení) a 2) za normálních okolností (odhlédneme-li od problémů při snaze zopakovat výzkumy a dospět k týmž výsledkům jako zastánci periferní teorie) je přístup stavící na zhodnocení realističtější než představa, že nejdříve musíme pátrat po vodítkách v prostředí, abychom mohli prožít odpovídající emoce.

## Existují specifické vzorce reakcí u různých druhů emocí?

Jaké teoretické otázky se podílejí na diskusi o existenci emočních reakčních vzorců?

Proč teoretici jednotlivých emocí trvají na vymezení omezeného počtu „základních“ emocí?

Takřka všichni teoretici emocí se shodnou na tom, že pocity doprovázejí pestřá diferenciací (vzhledem k široké škále výrazů označujících emoce by popření skutečně bylo těžké), ovšem pro reakční vzorce v periferních systémech (např.

projevy a fyziologie emocí) takovému tvrzení ani zdaleka neplatí. Tato problematika dokonce prostupuje různými teoretickými přístupy. Uvedli jsme, že se teoretici zastávající periferní přístup, například James, domnívají, že existuje **proprioceptivní zpětná vazba** z periferních systémů, která probíhá podle specifického vzorce a tvoří základ diferenciace emocí. Jiní, především Schachter a Singer, tvrdí, že se jedná o *celkové, nespécifické nabuzení* (či též aktivaci) spojené se situačními vodítky. Právě ona mají dávat vznik diferenciaci. Kognitivní teorie emocí se v tomto ohledu rovněž liší. Některé teorie se nezabývají otázkou diferenciace fyziologických příznaků a projevů (např. Oatley a Johnson-Laird, 1987), další zastávají názor, že výsledky zhodnocení podmiňují specifické vzorce reakcí včetně fyziologické diferenciace (Lazarus, 1991; Scherer, 1986, 1992b; Smith, 1989; Smith a Scott, 1997). Tento závěr je založen na předpokladu, že mají-li emoce adaptivní funkci, měly by jedince podněcovat k takovému jednání, aby se dokázal se situací, která v něm vyvolá emoce, vyrovnat. Tyto tendence k jednání by zpětně měly podněcovat vznik a rozvoj vzorců chování a projevů emocí.

**Proprioceptivní zpětná vazba (Proprioceptive feedback):** Propriocepce je spojena se schopností vnitřních orgánů poskytovat senzorní informace o změnách probíhajících v těle. Proprioceptivní zpětná vazba tudíž znamená, že dochází ke změnám v jednom vnitřním systému na základě zjištění změny ve druhém systému.

V této chvíli přišel čas na to, abychom si představili další významnou teoretickou tradici: teorii o **kulturně příznačných emocích**. Tomkins v šedesátých letech 20. století vystoupil s názorem, že existuje omezený počet diferencovaných základních emocí. Ve své teorii vyšel především z Darwina. Podle této teorie se aktivuje vrozené nervově-motorické naprogramování jedince v případě, kdy je podněcen vznik a rozvoj specifické emoce. Zmíněné nervové programy by podle jeho názoru měly dávat vznik – ruku v ruce s příznačnými výrazy tváře – diferencovaným vzorcům reakcí projevujícím se v hlasu i na fyziologické rovině (uceleně viz Tomkins, 1984). Tomkinsova teorie významně ovlivnila Ekmana a Izarda, jejichž teoretická i empirická práce o emočně příznačných výrazech tváře v posledních třiceti letech zcela ovládla oblast výzkumu emocí (Ekman, 1972, 1982, 1992; Izard, 1971, 1991). Oba teoretici obhajují názor, že na světě existuje nevysoký počet velmi přesně vymezených, univerzálně platných emocí s rýze specifickými vzorci fyziologických výrazů i projevů jako takových.

**Kulturně příznačné emoce (Discrete emotions):** Teoreticky pojatý předpoklad toho, že existuje omezený počet vysoce diferencovaných základních emocí, které se vyskytují v různých kulturách.

Dosud byly všechny úvahy založeny toliko na teoretických předpokladech. Nyní se proto postupně budeme věnovat všem složkám emocí tvořícím tzv. třídu emoční reakce: motorickým projevům, fyziologickým změnám a pocitům.

## Motorické projevy

Jakou sociální funkci hrají obličejové a zvukové projevy emocí?

Jsou projevy emocí na tváři a v hlasu univerzální, tj. stejné v různých kulturách?

Mají-li emočně zabarvený výraz tváře, emoční projevy patrné na držení těla a na způsobu mluvy protořadě plnit funkci informování o jedincově emoční reakci a jeho zamýšleném jednání (tímto tématem jsme se podrobně zabývali v prvním oddílu této kapitoly), musejí existovat specifické signály odpovídající různým druhům emocí. Na tomto místě se budeme věnovat výrazům tváře a zvukovým projevům.

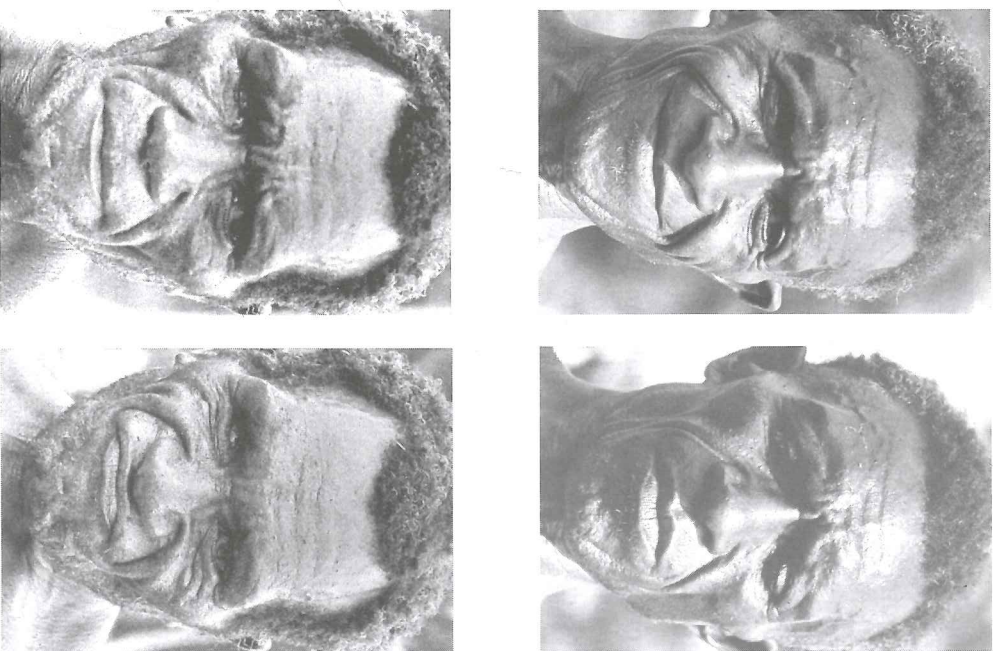
### Výraz tváře

Při výzkumu projevů emocí se ve staletém období po Darwinově průkopnické práci klade největší důraz na tvář. Právě jí byla věnována velká pozornost. Vyjdeme-li z předpokladu, že vrozené nervově-motorické programy podněcují specifické vzorce reagování na primární emoce (s tímto předpokladem pracují teoretici orientující se na výzkum kulturně příznačných emocí), měly by být výrazy tváře při různých emocích v odlišných kulturách podobné. Rané Ekmanovy (1972) a Izardovy (1971) práce skutečně prokázaly, že příslušníci značně odlišných kultur dokážou velmi dobře rozpoznat emoce, jež američtí vědci zachytili na fotografických (viz foto 6.1). Kritici samozřejmě pohotově namítli, že tento způsob výzkumu nemusí být správný, chceme-li hlouběji prozkoumat **univerzálnost** výrazů tváře při různých emocích, jelikož celosvětově produkce hollywoodských filmů naučila lidi rozpoznávat „americké projevy“ emocí. Ekman, Sorensen a Friesen (1969) v reakci na tuto kritiku zrealizovali studii, při níž se prokázalo, že příslušníci přírodního kmene, který žije v Nové Guineji a měl velmi omezené kontakty s okolním světem, rozpoznali výrazy tváře v západním pojetí dosti přesně. Výzkumníci je požádali, aby jim ukázali výrazy tváře pro různé emoce (Ekman, 1972). Tyto výrazy byly podobné západním projevům emocí. Na fotografiích 6.1 jsou zachyceny některé výrazy, jež na nahrávkách zachytil Ekman právě v Nové Guineji.

**Univerzálnost (Universality):** Psychobiologické pojetí vycházející z předpokladu, že behaviorální mechanismy by měly být na celém světě stejné, bez ohledu na kulturu (ačkoli nevyplývají kulturně podmíněné modifikace).

FOTO 6.1

Fotografie výrazů tváří příslušníků kmene v Nové Guineji, kteří předtím měli minimální kontakt s okolním světem [převzato z Ekmana, 1998, s. 380]



Zkuste odhadnout, který výraz odpovídá níže uvedeným situacím: Přišel kamarád, což vám udělalo radost. / Zemřelo vám dítě. / Zlobíte se, jdete do bitky. / Vidíte před sebou mrtvé prase, které tam už nějakou dobu leží. Je to docela snadné, co říkáte?

Od té doby bylo provedeno nemálo studií na téže téma. Hlavní pozornost se věnovala kódování a dekodování primárních emocí. Výsledky ukazují, že nafočené výrazy tváře dokážou jedinici z rozličných kultur rozpoznat dosti přesně (Ekman, 1982, 1989; Ekman a Rosenberg, 1997). Podporují tak Darwinův předpoklad o tom, že se výrazy tváře vyvinuly z původně „účelových zvyků“, které ve své podstatě měly být napříč kulturami stejné. Komparativní studie (Riedican, 1982; van Hooff, 1972) zjistily, že řadu prvků lze vysledovat až k funkčním vzorcům chování, jež dnes nacházíme v obdobné podobě u zvířat (viz obr. 6.2) a u malých dětí. Tyto studie však zároveň zjistily, že existují výrazy typické pouze pro člověka, pro něž z biologického hlediska navíc nelze najít uspokojivou funkční podstatu či podmíněnost. Mezikulturní studie tak na jedné straně potvrdily univerzálnost projevu emocí a na druhé straně podaly důkazy o kulturní specifčnosti emocí, jež je markantní zejména v případech dekodování i kódování emocí v těch kulturách, v nichž se projevují kulturní vlivy na vnímání emocí ve tváři (Matsumoto, 1989). Například Ricci-Bitti, Brighetti, Garotti a Boggi Cavallo (1989) nesouhlasí s tvrzením, že výraz tváře při pohrdání je univerzální, jelikož porovnávali tento výraz tváře ve Spojených státech a Itálii a zaznamenali výrazné rozdíly. Ptáte se, jaká může být příčina kulturních rozdílů v projevech emocí? Jedna z možných odpovědí může znít, že se kultury liší podle míry sociální přijatelnosti, v níž je jedincům tolerována kontrola emocí (viz dále). Odhlédneme-li od kulturních odlišností, vrátíme se zpět ke zmíněným „vrozeným motorickým programům“, o nichž se předpokládá, že spolehlivě dávají vznik výrazům tváře podle prožívané emoce. Nacházíme stále více důkazů o tom, že mají-li herci předvést základní emoce, opírají se pouze o ty svaly, které slouží k projevování emocí, čímž potvrzují Ekmanovu a Izardovu domněnku a pozorování. Gosselin, Kirouac a Doré (1995) na kameru nahráli herce zosobňující šest emocí. Nahrávky přehráli jiným jedincům a ti podle očekávání s vysokou mírou jistoty definovali příslušné emoce. Podrobná analýza pohybů obličejových svalů ovšem dospěla k závěru, že se v naprosté většině do projevu emocí zapojovaly dlíčí soubory teoreticky vymezených vzorců. Podobně Galati, Scherer a Ricci-Bitti (1997) požádali vidomé a nevidomé probandy bez předchozí zkušenosti s herectvím, aby znázornili některé základní emoce. I tyto laici využili jen dlíčí systémy zmíněných vzorců (a dokonce provedli méně svalových pohybů než herci), nezávislí pozorovatelé přesto i v tomto případě dokázali poměrně dobře rozpoznat znázorňované emoce. Carroll a Russell (1997) zkoumali výrazy tváře doprovázející základní emoce ve čtyřech hollywoodských filmech. Výrazy posouzené jako překvapení, obavy, vztek, odpor či smutek jen zřídka kdy plně naplňovaly stanovený vzorec. Herci spíše využívali jeden dva prvky z každého vzorce. Můžeme namítnout, že takovéto jednání přece je možno očekávat od dobrých herců. Vzhledem k okolnosti, že kontext filmu sám o sobě navozuje určitě emoce (role kontextu viz Wallbott a Ricci-Bitti, 1993), dobří herci projevují emoci hrají spíše podhodnoceně (viz Wallbott a Scherer, 1986).

Zastánci názoru, že projevy emocí jsou podmíněny vrozenými nervově-motorickými programy (např. Ekman, 1972, 1992), namítají, že herci jen napodobují automatické projevy uvedených programů. Dosavadní výzkum bohužel byl dosud realizován převážně na „hraných“ emocích, nikoli na přirozeně se vyskytujících, proto nemáme k dispozici dostatečný počet závěrů právě o přirozených projevech emocí. Vyjimkou je práce etologa Eibl-Eibesfeldta (1995). Natočil přirozeně se projevující a vyskytující emoce hned v několika kulturách. Za tímto účelem nezdítkou použil skrytou kameru. Jeho filmy nám nabízejí vynikající případové studie, bohužel nemohou nabídnout systematické podněty k problematice univerzálních motorických programů. Dalším nabízejícím se postupem je zaznamenávání projevů novorozenců dětí, které ještě neumějí ovládat projevy emocí (právě možnost kontroly a ovládnutí emocí totiž způsobuje při běžných výzkumech nemalé problémy). Podle domněnky teoretiků zabývajících se kulturně podmíněnými emocemi jsou vzorce projevů emocí (čili nervově-motorické programy) vrozené a měly by se objevovat od raného věku, byť zpočátku ve značně rudimentární podobě (Izard, 1971, 1991). Obecně řečeno ale otázka, zda rudimentární výskyt vzorců u novorozenců dětí může sloužit jako potvrzení předpokladu o existenci vrozených motorických programů, nadále zůstává nezodpovězena.

Pojetí vrozených programů je navíc zpochybňováno již ve svém teoretickém základu. Někteří teoretici v posledních letech vystoupili s tzv. dlíčím přístupem. Při vysvětlování vzorců projevů emocí předpokládají, že jednotlivé prvky projevů mohou být selektivně podmíněny kognitivním zpracováváním a výsledným nutkáním jednat (Frijda a Tcherkassoff, 1997; Scherer, 1984b, 1992b; Smith a Scott, 1997).

## Zvukové projevy

Dokážou jedinci rozpoznat emoce toliko na základě hlasu a způsobu řeči, tj. bez běžného verbálního projevu? Na toto téma bylo zrealizováno skutečně mnoho studií (zpravidla pracovaly se zvukovými projevy herců), přičemž jejich následné revize (Johnstone a Scherer, 2000) dospěly k závěru, že posuzující probandi dosáhli výborných výkonů, které však nemohly být náhodné. V první rozsáhlé, mezikulturní studii zvukových projevů emocí Scherer, Banse a Wallbott (při přípravě této publikace v tisku) prokázali, že rozpoznávání emocí podle zvukových projevů příslušníků různých jazykových skupin i kultur přesahuje rozsah náhody.

Jejich výsledky podporují hypotézu, že zvukové projevy podobně jako výraz tváře jsou přinejmenším zčásti podmíněny biologicky (Frick, 1985). Pádné důkazy pocházejí z komparativních studií a poukazují na evoluční návaznost zvukových projevů emocí. Behaviorální biologové zabývající se studiem zvuků při komunikaci mezi zvířaty, poukázali na významné podobnosti zvukových

projevů a způsobů sdělování emocí u mnoha různých druhů. Vztek, nenávisť či dominance jsou tudíž vyjadřovány ostře a hlasitě, zatímco strach a bezmoc se projevují vysokými, tenkými zvuky. Pro ekvivalentní komunikaci mezi lidmi platí totéž (Scherer, 1985). Ovšem i v tomto ohledu, podobně jako tomu je u výrazu tváře, se projevují rozdíly mezi rody a kulturami.

Kulturní rozdíly v hlasových projevech bývají dokonce výraznější než rozdíly mezi výrazy tváře. Jak by ne, vždyť při vývoji jazyka se hlas stal nositelem významu. Obličejové svaly navíc plní ještě další úkoly, podléhají se na zraku, jedení a mluvení (viz Ekman, 1979). Přesto je jejich dominantní funkcí vyjadřování citového rozpoložení. Naopak hlas zpravidla plní dvě funkce najednou, jelikož význam sděluje verbálně (fonologické a morfologické aspekty řeči – smysl jako takový) i paraverbálně (tón, intonace – výpověď o emocionálním stavu). Jazyky se ve zvukové i morfologické struktuře značně liší, můžeme již předem počítat s tím, že hlas bude v různých kulturních a jazykových oblastech zpravidla vyjadřovat jiné charakteristiky. Přesto pro většinu kultur platí, že projevované emoce jsou rozpoznatelné i příslušníky jiných kultur, jak ostatně vyplývá i z mezikulturních studií, o nichž jsme se zmínili výše.

Při zkoumání výrazu tváře odborníci pracují s detailními zaznamenávacími metodami, aby posílili a následně analyzovali pohyby svalů a svalových skupin při specifických emocích (Ekman, 1992). Při výzkumu hlasu pracují s analogovým či digitálním hlasem a provádějí analýzu řeči za účelem sestavení prototypových zvukových profilů pro základní emoce. Dílčí výsledky takto zaměřeného výzkumu jsou uvedeny na obrázku 6.3.

## Kontrola a cílené ovlivňování emocí

Z dosavadní diskuse by možná mohlo vyplýnout, že z automaticky a vůlí záměrně neovládaných projevů emocí v hlasu a na tváři lze vyvodit emocionální stav jedince. Někteří odborníci tento názor zastávají, ovšem ve skutečnosti jsme si prozatím nasítili pouhou polovinu obrazu. Nyní se proto zaměříme na to, jak jedinci – vědomě i nevědomě – vnímají tento proces a jak jej ovlivňují a mění. Prakticky všechny teorie emocí pracují s předpokladem, že ani ve věru emocí či vášně nejsme zcela bezmocni; emoce totiž můžeme kontrolovat, cíleně ovlivňovat a zmiřňovat. Jako vynikající zpětná vazba při pokusech o kontrolování a měnění emocí – zpravidla ve jménu sociálních norem – nám slouží prožiková složka emocí, jež jako jediná může chybět v systému emocí savců kromě člověka. Wundt (1900) zdůraznil, že projevy emocí podléhají sociální kontrole a že řada kultur otevřeně či skrytě dává svým členům najevo, jak se mají v určitých situacích chovat, respektive jak je vhodné se v nich chovat. Ekman a Friesen (1969) takovému požadavku kultur označili za **pravidla projevů emocí**. Definují podoby potlačování, zmiřňování, maskování či nahrazování spontánních projevů jinými. Kromě pravidel

daných kulturou lidé členě ovlivňují emoce při sledování konkrétních čtí či zájmů, především tehdy, chtějí-li oklamat partnera při komunikaci. Nemí divu, že se lhamí a podvod při členě ovlivňovaných projevech emocí stal středem zájmu mnohých výzkumníků (viz Anolli a Ciceri, 1997; Ekman a Rosenberg, 1997; DePaulo a Friedman, 1998). Na obrázku 6.2 ve výmluvně podobě vidíte členě změněný výraz.

**Pravidla projevu emocí (*Display rules*):** Novodobý termín pojmenovávající již dlouho známé výsledky pozorování, z nichž vyplývají sociálně-kulturní pravidla, pro způsob vyjadřování emocí, který je v konkrétních situacích přijatelný či přímo žádaný.

FOTO 6.2

Zachycení hravých emocí ve společnosti, odhalující vynikající vodíčka neverbálních „samodhalujících se klamů“, navzdory usilovným pokusům o autentický dojem (převzato z Morris, 1977, s. 107)



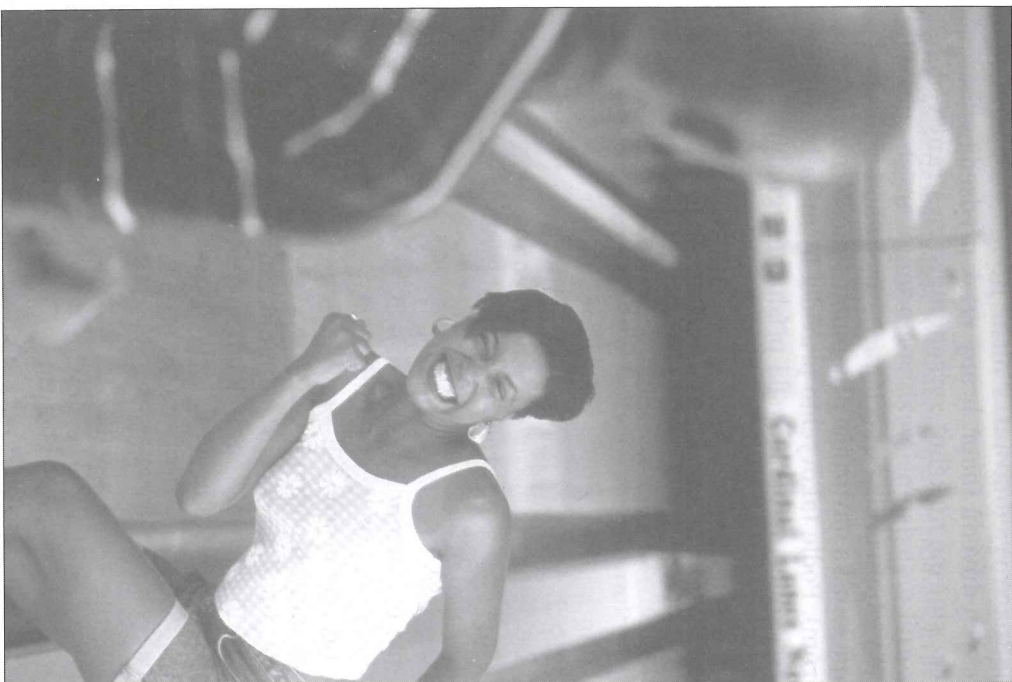
Regulování výrazů emocí však nebývá omezeno pouze na potlačování či utlumování. Aristoteles při psychologické léčbě emocionálních reakcí, již rozvinul v úvaze *Etika Nikomachova* (např. Praha: Jan Laichter, 1937), velmi příhodně ilustruje, že člověk se někdy přímo potřebuje rozložit ze správného

důvodu, na správnou osobu a správným způsobem, aby ho okolí tzv. bralo vážně. Tak zní jedna z prvních lekcí „emoční inteligence“ (Salovey a Mayer, 1990). Zvládnání emočních projevů samozřejmě má zásadní důsledky pro aplikovanou sociální psychologii. Obzvlášť zajímavý příklad v tomto ohledu představují situace vyjednávání, v nichž jsou emocionální signály vysílány z ryze taktických důvodů (např. hravý vzték předsedy odborové organizace kvůli nabídce „směšně nízkého“ zvýšení mezd ze strany vedení). Hochschild (1983) upozornil na existenci pozitivně orientovaných „pravidel prožívání“, podle nichž je v zájmu určitých sociálních vazeb vhodné některé pocity zintenzivňovat (např. letuška navozující příjemnou atmosféru za účelem zprájemnění letu pasažérům). Podle takovýchto pravidel by měla být emoce předstíraná (např. tak, že jedinec do okolí vysílá příslušné signály) a navíc i prožívána. Tento druh regulace emocí se dokonce stal významným tématem sociální psychologie organizace. Někteří odborníci podtrhují úsilí a hrozící odcizení v průběhu této „emocionální práce“ (Hochschild, 1983), jiní poukazují na funkční aplikaci a využití kontroly emocí (Ashforth a Humphrey, 1995; Raftelli a Sutton, 1987). Staw, Sutton a Pelled (1994) se rozhodli, že zrevizují odborné příspěvky k tomu, jak pozitivní emoce mohou pomoci zaměstnancům, aby dosahovali lepších výsledků v práci. Dále Morris a Feldman (1996) dospěli k závěru, že frekvence projevování emocí, vnímavost vůči pravidlům zmíněného projevování emocí, pestrost prožívaných emocí a emoční konflikt budou mít za následek „emoční vyčerpání“ a sniží spokojenost s prací.

Vyjadřování emocí tudíž nezřídka bývá využíváno členě, do jisté míry až manipulativně. Antropolog a sociolog Erving Goffman (1959, 1971) vynikajícím způsobem analyzoval vyjadřování emocí s cílem pozitivního prezentování vlastní osoby a prosadit se v sociálních interakcích. Uvedme si klasickou studii v reálných podmínkách, jejímž prostřednictvím Kraut a Johnston (1979) demonstrovali, za jakých podmínek může být vyslání signálů určitých emocí motivováno sociální komunikací. Šli do bowlingového centra a na videokazetu nahráli chování hráčů, kteří se převážně usmívali. Výsledky naznačovali a zjistili, že se vítězný úsměv a projevovaná radost po zdařilém hodu neobjevovaly vzápětí poté, co kuželky spadly, ale až ve chvíli, kdy se hráč otočil ke spoluhráčům. Jednou z hlavních funkcí vyjadřování emocí tudíž je komunikace, zpravidla ve službách upevňování vazeb a vztahů s druhými či v rámci strategie interakce (viz též 2. kapitola). Univerzálnost zpráv sdělovaných emočními projevy je dále velmi výmluvně dokladovatelná na „pozdvihování obočí“, jež lze popsat jako údiv doprovázený nevyřčenými slovy „Přijemně mě překvapuje, že tě vidím“. Tuto reakci totiž Eibl-Eibesfeldt (1995) zaznamenal a natočil na celém světě.

FOTO 6.3

Jednou z hlavních funkcí vyjadřování emocí je komunikace – zpravidla pro navázání kontaktu nebo dosažení určitého záměru

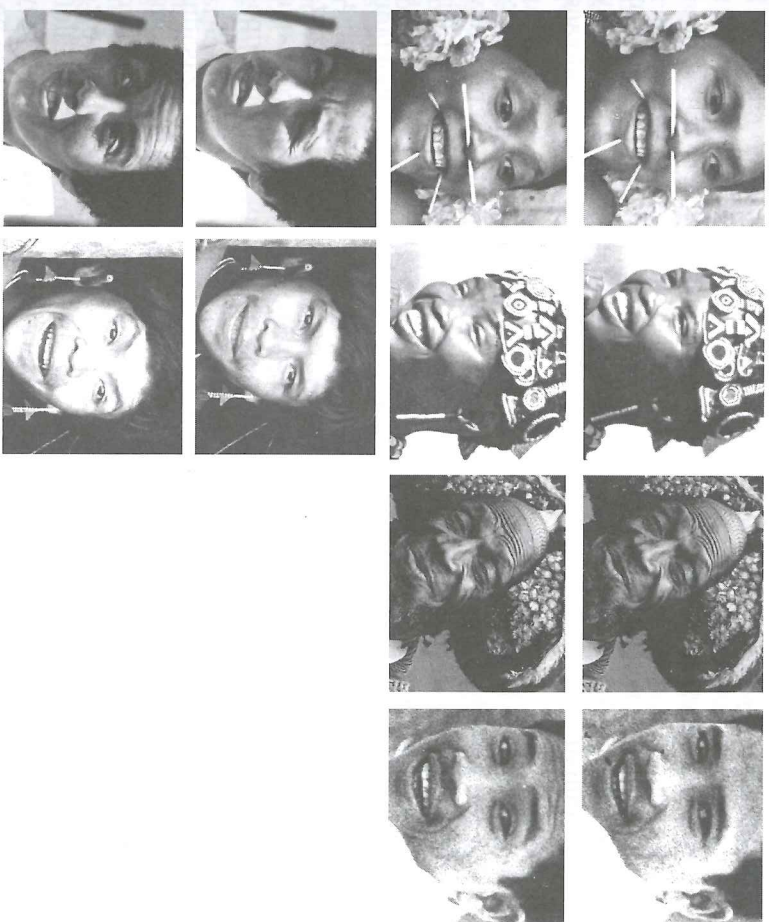


Kdybychom však chtěli tvrdit, že vyjadřované či projevované emoce nenesou žádnou stopu těch emocí, které například chceme zakrýt, značně bychom přeháněli. V takovémto případě je třeba důkladně analyzovat projev emocí s ohledem na jeho členost a konkrétního skutečného či imaginárního příjemce (extrémní příklad viz Fridlund, 1994). Emoční projevy totiž jsou podmíněny více faktory, v tomto případě konkrétně reakcí jedince na událost a zároveň

snahou o kontrolovaný projev emocí při sledování předem vytyčeného cíle, především při konkrétní sociální interakci. Rozsah „odklonu“ od nežadoucích emocí nebo „příklonu“ k žádoucím emocím se situace od situace značně mění (Scherer, 1994). Zcela evidentně však platí, že čím více jsme pohlceni emocemi, tím obtížněji se nám s nimi bude manipulovat, tím hůře je budeme ovládat. V příkladu s parkem se tak může stát, že bychom chtěli prezentovat signály vzteku a agresivních úvah, ale jsme-li k smrti vyděšení, zřejmě nás prozradí chvějící se hlas.

FOTO 6.4

Příklady „pozdvihování obočí“, pozitivně laděného údivu, který najdeme na celém světě (převzato z Eibl-Eibesfeldta, 1995, s. 643)



Zleva doprava jsou vyfoceni: příslušnice indiánského kmene Yanomani, žena z kmenei Kung, příslušník kmene Huli (tzv. Parukáři, Papua-Nová Guinea), občan státu Bali, Francouzka, příslušník indiánského kmene Yanomani.