

Zbigniew Nęcki*

Emocje jako źródło i skutek komunikowania

1. Dwa paradygmaty badawcze: fizjologia czy psychologia?

W dominującym ujęciu problematyki emocji w psychologii przyjmuje się, że jest to fenomen życia wewnętrznego, osobistego, o dominującej charakterystyce fizjologicznej, nie zawsze jednak uświadamianej. Prowadzi to do dwu kierunków badawczych. Pierwszy – najczęściej ostatnio podejmowany – to badania nad fizjologicznymi źródłami emocji, ich neurofizjologią, aspektami biologicznymi uczuciowości ludzkiej. Współczesne badania nad neurofizjologią mózgu przynoszą rzeczywiście bardzo bogaty zestaw informacji o przebiegach doświadczeń emocjonalnych, a nawet ich lokalizacji neurologicznej, procesach standardowych i zindywidualizowanych (*Neuropsychologia...* 2017).

Drugi kierunek bada założenie, że komunikowanie emocji poprzedzone jest doświadczaniem wewnętrznym stanów uczuciowych, uświadamianych sobie w różnym stopniu, poczynając od subtelnych odczuć, a na ostrej samowiedzy kończąc (Scherrerhorn 1992, Stein 2011, Hochschild 2009, Żak 2016). Czyli, by coś emocjonalnie komunikować, trzeba wcześniej tego doświadczyć. Proces powinien składać się z co najmniej czterech etapów:

1. Bodziec (realny lub wyobrażony) wyzwalający daną reakcję.
2. Neurofizjologiczne pobudzenie.
3. Uświadomienie sobie przeżywanego stanu.
4. Decyzja o komunikacji, ekspresji, ujawnieniu, czyli okazaniu tego stanu.

* <https://orcid.org/0000-0002-1007-8122>, Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego.

Tymczasem można dowieść, że w wielu wypadkach istotą komunikacji emocjonalnej jest sytuacja społeczna, procesy i układy międzyludzkie – punkt trzeci i czwarty procesu emocjonalnego. Kontekst interpersonalny, instytucjonalny i kulturowy naświetla źródła, funkcje i konsekwencje emocji, fizjologia jest tylko nośnikiem. Metaforycznie można powiedzieć, że samochód skręca nie dlatego, że ma kierownicę, lecz dlatego, że kierowca chce jechać do przyjętego wcześniej celu. Nurt biologiczno-fizjologiczny przypominałby w takim porównaniu badania nad układem kierowniczym dla wyjaśnienia kierunku jazdy auta. Sens jest jednak gdzie indziej.

Zrozumienie procesu emocjonalnego stawia w centralnym miejscu wartościowanie ludzi i obiektów, a to jest w dużym stopniu wynikiem wpływów rozmaitych interpersonalnych relacji. Nie neguje to aspektów fizjologicznych i poznawczych emocji – oczywiście, one się liczą. Chodzi raczej o rozkład uwagi, akcentowanie rozmaitych stron, a nie negocjowanie, podobnie jak inne formy zachowania realizowane w personalny, indywidualny sposób, ale z kulturowym i społecznym naznaczeniem, komunikacyjnym kontekstem relacji.

2. Społeczne źródła emocji

To inni ludzie są najczęściej pojawiającą się „motywacją emocjonalną”, bogatym stymulatorem przeżyć. Mają one nieskończenie wiele odmian, barw, subtelności. Przykładowo, wymienia się w literaturze około 600 opisów złości, lęku, radości i smutku (Shaver, Wu, Schwartz 1992). Buddyści mówią o 82 tysiącach rodzajów złości i gniewu (Goleman 2007). Tego rodzaju zestawień i typologii jest wiele, ciągle nie ma jednej, powszechnie przyjętej typologii emocji. A pamiętajmy, że każda ogólna kategoria emocji zawiera dziesiątki subtelniejszych odniesień. Paul Ekman w rozmowie z Dalajlamą i Danielem Golemanem (czyli trzema guru problematyki emocji) mówi o siedmiu rodzajach szczęścia. Są to (Goleman 2007: 212):

- Rozbawienie, przyjemność
- Poczucie sukcesu, sprostania wymaganiom
- Ulga
- Podniecenie
- Zachwył, podziw
- Przyjemności zmysłowe (każdy zmysł może cieszyć)
- Spokój wewnętrzny

Sam Ekman proponuje uznać za główne klasy uczuć następujące emocje: złość, strach, smutek, wstręt, rozpacz, szczęście, zadowolenie, zaskoczenie, podniecenie i pogardę (Ekman P., 1997). Typologia emocji jest niełatwa, ale wchodzi w ten „pakiet” co najmniej: złość, zazdrość, miłość, nienawiść, zakłopotanie, wstyd, zawiść, zadowolenie, poczucie winy, żal, rozpacz, euforia.

Zdaniem Kempnera (1978) krańcowo szeroka klasa ludzkich emocji wynika z realnych, oczekiwanych lub doświadczanych skutków naszych kontaktów, relacji społecznych. Przykłady takich komunikatów mogą być nieskończenie długo wymieniane: „chyba ci to nie bardzo się udało”, „ona mi powiedziała, że mam dobrą pracę”, „jednak mnie nie lubi”, „udane dzieciaki”. Emocjonalne znaczenie zawarte w tych wypowiedziach oceniających często jest definiowane interpersonalnie. Według koncepcji stresorodnego pobudzenia (Lazarus 1991) koniecznym i wystarczającym warunkiem emocji jest pojawienie się w aktualnej sytuacji życiowej znaczącej zmiany w indywidualnym doświadczeniu. Mówiąc inaczej – jakaś rzecz czy wydarzenie zaczyna mieć nowe znaczenie, wymaga innej uwagi, zmusza do traktowania danego obiektu w sposób dotychczas niestosowany. Tu zaczyna się proces generowania reakcji stresowej. Im większa wymuszona zmiana, tym większy stres. Czyli procesy poznawcze, takie jak uwaga, myślenie i pamięć, a nawet percepcja zmysłowa, pośredniczą w modyfikacji znaczenia bieżącego doświadczenia. Ale co powoduje największe zmiany? Najczęściej inni ludzie, ich zachowania, wypowiedzi, posunięcia. Bezpośrednie lub pośrednie kontakty z naszym otoczeniem są kluczowym czynnikiem dla odczuwania całej palety emocji. Chodzi zwłaszcza o kontakty znaczące, trwałe i ważne w naszej przestrzeni życiowej, zarówno te pozytywne, jak i negatywne. Szczególnie mocno działa społeczne funkcjonowanie w rzeczywistości publicznej, przy dużych grupach audytoryjnych. Publiczna nagana daje emocjonalny efekt znacznie silniejszy niż ta sama nagana przekazana „prywatnie” na spotkaniu w gabinecie przełożonego, firmowe uznanie wyżej się ceni na spotkaniu pracowniczym niż w korytarzu. Bywają – publicznie czy prywatnie – wypowiedzi dyskwalifikujące, poniżające, atakujące honor jednostki lub grupy; zdarza się traktowanie pogardliwym słowem. To oczywiście źródła czasem krańcowo silnych emocji. Logicznie czy nielogicznie, przeżywamy i doświadczamy emocji, czasem o natężeniu śladowym, bardzo niewielkim, a czasem o natężeniu ekstremalnym. Można bać się innych, być dumnym ze swoich znajomych, wstydić się za zachowanie dzieci, cieszyć się sukcesami przyjaciół – to wszystko jest społecznie określone, odnoszone do systemu wartości. Nie jest potrzebne do tego badanie fizjologicznych procesów w mózgu. Oczywiście, procesy poznawcze grają tu wielką rolę,

ale liczy się też przebieg bezpośrednich kontaktów z innymi, z którymi „negocjujemy” (mimo braku otwartych negocjacji) wspólne, częściowo odmienne, a niekiedy zupełnie odmienne wartości, systemy normatywne i oceny. Niektóre wypowiedzi zawierają otwarcie informacje emocjonalne („szanuję twoje poglądy”), zaś inne zawierają ten przekaz sugerowany niewerbalnie lub kontekstowo (Nęcki 2011a, Knapp 1978). Dostrzeżenie takich częściowo ukrytych konotacji emocjonalnych także jest kwestią społecznego współdziałania, uzgadniania, rozprawiania, konwersowania, sugerowania, perswadowania, monitorowania, debatowania, korygowania, rozmawiania. Cała paleta aktywności czysto komunikacyjnych towarzyszy spokojnym, ale też burzliwym procesom emocjonalnym, często równoległym.

3. Ramy kulturowe

Inny typ mechanizmu jest tworzony przez szerszy kontekst kulturowy (Lutz 1988, Hofstede 2000, Boski 2009). Procesy socjalizacji są stałym transferem wartości i związanych z nimi emocji wyrastających ponad indywidualne, prywatne relacje. Niemniej mają wielkie znaczenie dla świata osobistych odczuć emocjonalnych. Jasne jest, że powszechnie doznawane emocje, tak oczywiste, jak doznania bólowe, odczucia smakowej przyjemności podczas delektowania się ulubionym daniem czy poczucie radości z osiągnięcia celu, nie muszą mieć kulturowego tła. Ale takie emocje, jak poczucie wstydu, ocena własnej wartości czy reputacja i duma z honorowego zachowania mają wyraźne wsparcie kulturowe. Odmienne procesy socjalizacji kształtują odmienne sposoby emocjonalnego reagowania na podobne obiekty. Przykładowo, odczuwanie i okazywanie gniewu jest bardziej dopuszczalne w indywidualistycznej kulturze zachodniej niż w kolektywistycznych kulturach wschodnich (Hofstede 2000, Markus, Katiyama 1991). Są nawet określenia słowne tak specyficzne, że nie można ich przenieść do innych języków, kultur, szczególnie kojarzone z wulgaryzmami, jak ekspresja bukietu emocjonalnego zamkniętego w naszym polskim powszechnym „przerywniku” słyszany wszędzie: „K...a”. Czy można przełożyć na inny język to słowo, nie obcinając jego emocjonalnej złożoności?

Specyfika odczuć może nawiązywać nawet do tak krańcowych kontekstów, jak życie i śmierć, co ma miejsce w przypadku słynnych kamikadze decydujących się na samobójcze loty w czasie wojny czy w odniesieniu

do bardzo znaczącego zakresu zjawisk emocjonalnych, takich jak odwaga przy podejmowaniu ryzykownych akcji, w obliczu cierpienia czy po prostu uczciwości, definiowanej także środowiskowo. Uczciwe zachowanie pozwala na szczere okazanie dumy, nawet gdy owa uczciwość, odwaga czy ryzyko wiążą się z mafijnym życiem. Wtedy uczciwość wymaga przestrzegania mafijnych reguł obowiązujących wśród „naszych”. Mogą one być bardzo odmienne od powszechnie obowiązujących.

4. Reguły kulturowe komunikowania emocji

Kultura wprowadza normatywne ramy doświadczania emocji oczekiwanych w danej sytuacji, ale też reguły okazywania tych emocji na arenie relacji interpersonalnych. Przykładowo, sprzedawców w dużych sieciach handlowych uczy się tego, co mają odczuwać i co mają okazywać klientom (Hogan, Speakmen 2007, Maderthaner 1992). Poprawność polityczna to także poradnik oczekiwanych emocji i ocen w sytuacjach publicznych (Habrajaska 2006). Również popularne pisma i strony internetowe „uczą” czytelników właściwego reagowania na prezentowane produkty, sugerują dobro i zło określonych wydarzeń, ludzi, rzeczy czy idei! Konkretny, ale jakże powszechny przykład to medialne kampanie promocyjne i działający w nich „influencerzy”. Przypomnijmy jedną z funkcji reklamy, jaką jest wzbudzanie „właściwych” odczuć emocjonalnych wobec prezentowanych produktów. Definicja tego, co jest właściwą emocją, a co jest emocją niewłaściwą, ma wyraźne konteksty kulturowe. Na przykład wśród Eskimosów Utku okazywanie gniewu uważane jest za zachowanie dziecinne, niegodne dorosłych (Briggs 1970). W innych kulturach uczy się okazywania gniewu jako przydatnej umiejętności społecznej. Wielu teoretyków przyjmuje jednak, że u podstawy emocji leżą złożone sieci i połączenia neurofizjologiczne, które można nieco zmieniać, blokować, ale nie eliminować (Ekman 1974). Zmieniają się formy ekspresji, lecz nie emocjonalność – twierdzi Ekman. Odpowiada to dość powszechnemu mniemaniu, zgodnie z którym wrażliwość emocjonalna jest bardziej fizjologicznie niż kulturowo uwarunkowana, może być determinowana genetycznie. Co zakomunikować, okazać, a czego nie okazywać – to nasze prywatne, osobiste, niemal intymne decyzje (Ekman, Friesen 1974). Oczywiście, nie można zaprzeczyć, że są emocje, których ekspresji nie można poddać świadomej kontroli. Jest też pewien dysonans między własną intencją emocjonalną a nakazami kulturowymi, sugerującymi inne ekspresje. W naszym

naukowym środowisku bywa, że odczuwana jest zawiść związana z sukcesami innych uczonych, ale nigdy nie powinna być okazywana. Jest to głęboko niewskazane, zagrożone potępieniem. Podobnie, akty pozytywnej autoprezentacji, chwaleń się, winny być starannie miarkowane.

5. Trzy mechanizmy kontroli

Istnieją co najmniej trzy mechanizmy społecznej interwencji w nasz świat emocjonalny. Po pierwsze, ludzie są skłaniani, „trenowani” do działań stosownych do wymagań instytucjonalnych. Na przykład osoby wykonujące zawód stewardessy uczą się uśmiechania do wszystkich pasażerów, nawet tych mocno awersyjnych, jak do miłych gości wizytujących ich prywatne domy. W niektórych centrach handlowych podobne oczekiwania formułują pracodawcy wobec kasjerek i sprzedawców. Stosowano nawet trening aktorski w stylu Stanisławskiego – głębokie i świadome połączenie emocji zawodowych z emocjami prywatnymi (Hochschild 1983). Trudni klienci i kłopotliwi pasażerowie traktowani są jak osoby mało odpowiedzialne, jak dzieci, a na te się nie krzyczy, lecz stara się je uspokoić poprzez życzliwość, żartobliwe zabawianie (Hochschild 1983, Hogan 2007, Cialdini 2011).

Po drugie, okazywanie emocji odbywa się w konkretnych, przewidzianych systemowo kontekstach społecznych, do których przypisane są scenariusze – łzy i płacz na pogrzebie, radość na weselu, entuzjazm przy triumfalnej wygranej. Obyczajowe przepisy i normy regulują nie tylko ekspresje, lecz facylitują także same emocje. Uczestnicy mają przypisane zarówno role do odegrania, jak i oczekiwane od nich komunikaty emocjonalne. Gdy zaistnieje okoliczność, w której wymagane jest okazanie uznania poprzez oklaski – to ich brak sugeruje niezgodę na zastaną sytuację, odrzucenie triumfatora. Sygnalizowane są zatem „wiszące nad sytuacją” problemy.

Po trzecie, w wielu społecznych instytucjach „umieszczane” są agencje kontroli emocjonalnej, sprawdzające wszystkich uczestników, podobne do „gatekeeperów” informacji. Niektóre reakcje emocjonalne są zakazane, zaś inne nakazane. Dyskretna lub otwarta kontrola okazywanych emocji jest jedną z form utrzymania władzy. Wprowadza się nawet sankcje społeczne i ograniczenia w przestrzeni fizycznej, blokując możliwość komunikowania niewłaściwych stanów emocjonalnych. Przykładem może być system blokujący narzekanie na ważnych przełożonych – asystenci mają

za zadanie utrudniać niezadowolonym bezpośrednie kontakty. Do dostępu do władzy, bezpośredniego z nią kontaktu mają prawo tylko niektórzy członkowie instytucji, dobrani najczęściej pod kątem pozytywnej postawy. W edukacji szkolnej podobnie – otwarta krytyka nauczyciela może być generatorem poważnych problemów, które sprowadza na siebie osoba krytykująca – niejako nie w porę.

6. Dyfuzja emocji

Emocje są nie tylko fenomenem towarzyszącym kontaktom i relacjom, lecz także źródłem stanów emocjonalnych innych ludzi, a poprzez to również moderują wiele kontraktów. Emocje moderują przebiegi wymiany na poziomie procesów komunikowania, ale też na poziomie procesów otwartego zachowania, wymiany innych dóbr, negocjowania zarówno układów zewnętrznych, jak i wewnętrznych. Są więc znaczącym powodem pojawiania się emocji u innych osób. Proces kontaktu emocjonalnego przebiega klasycznie, jako proces poznawczo-interpretacyjny. Stan uczuciowy zostaje poddany refleksji, uświadomiony (w różnym stopniu), w dostępnym kanale zakomunikowany drugiej osobie, która dekoduje przekaz i stosownie do swego rozumienia – reaguje. Możliwości reakcji w życiu codziennym są olbrzymie, reakcje mogą być adekwatne, przewidywalne i stosowne, ale też dalece odległe od pierwotnych intencji partnerów, a nawet z nimi całkowicie sprzeczne. Jeden z takich przykładów dotyczy odmowy przyjęcia prezentu kupionego z oczywistą intencją wywołania przyjemności. Niestety, jeśli osoba obdarowana uzna, że tak nie znosi darczyńcy, iż musi prezent odrzucić, to w ten sposób da wyraz siły swej niechęci. Także nieudana akcja przeprosin – nie przyjętych – stanie się źródłem kłopotliwych emocjonalnie sytuacji.

Spora liczba badań nad komunikacją niewerbalną wykazała, że między rozmówcami pojawia się silna koordynacja ruchów i rytmu poruszania się (Bandler, Grinder 1995). Nieświadoma synchronizacja ruchów jest elementem synchronizacji stanów emocjonalnych, zachodzi często automatycznie, poza świadomością. Mimikra, naśladowanie min i gestów wywala u rozmówców podobne emocje, nie wymaga to akcji interpretacyjnych (Frijda 1986). Istnieje zatem niemal automatyczna tendencja do przejmowania nastrojów osoby, z którą jesteśmy w kontakcie. W relacjach antagonistycznych jednak nie podobieństwo, ale kontrast są wzorem dominującym. Owszem, ruchy w sytuacjach konfliktu mogą

być podobne, ale ich pojawienie się wynika z negatywnych nastrojów i ich wzajemnej ekspresji. Groźne gesty wywołują w kontrze również groźne gesty, ale też mogą wywołać skulenie się i wycofanie z kontaktu. Wzajemność stanów negatywnych także w znacznym stopniu obowiązuje, a komunikaty niewerbalne są tu istotnym nośnikiem informacji. Również wyobrażenie sobie tego, co o nas sądzą inni, staje się emocjonalnie znaczące. Reguła ścisłej wymiany „coś za coś” obowiązuje więc też w świecie emocji, a może zwłaszcza w nim. Spirala wzajemnego nakręcania się *in plus* lub *in minus* działa sprawnie. Dostrzeganie życzliwości, uśmiechu na twarzy powoduje z kolei tendencję do reakcji życzliwych – bez świadomego wyboru i interpretacji komunikacyjnej. Nieświadoma synchronizacja działa. Można ją wykorzystać do manipulacji innymi. Cała – bardzo popularna w środowisku marketingowym – koncepcja NLP (programowania neurolingwistycznego) opiera się na takim założeniu, choć bywa ono kontestowane (Żak 2016, Wills-Brandon 1994).

6.1. Wspólnota emocji czy wspólnota ekspresji?

240

Gdy mówi się o sytuacji społecznej, kojarzy się nam najczęściej fizyczne środowisko lub układ relacji interesów, wymiany. Jednak ważniejsze obecnie będzie spojrzenie na sytuację emocjonalną – grę uczuć, nastrojów i ulotnych odczuć. Przykładowo, niejasności co do przyszłych zdarzeń budzą niepokój, zatem dla uzyskania informacji o stanie rzeczy odwołujemy się do obserwacji innych osób dzielących nasz los (Schachter 1959). Określenie własnego stanu jest łatwiejsze, gdy widzimy zachowania i odczucia innych. Porównania interpersonalne są w ogóle źródłem nieskończenie wielu sądów wartościujących, mających znaczny komponent emocjonalny. W banalnych porównaniach zakupów własnych i cudzych pojawić się może radość, gdy okazuje się, że nasz zakup był znacznie korzystniejszy, mamy produkt lepszy i za niższą cenę, choć bywa też odwrotnie (Nęcki 2011b). Wtedy pojawiają się niezadowolenie i poczucie niepowodzenia. Wszelkie porównania społeczne niosą aspekt reakcji emocjonalnej. W ujęciu *social comparison theory* przyjmuje się, że każda emocja traktowana jest jako ocena, a to, jak ocena jest interpretowana, zależy głównie od standardu porównania, a dopiero potem od cech obiektu ocenianego (Suls 1977). Czasem emocje generowane przez porównania są tak silne, że mogą przejawiać się w eksplozjach czy to radości, czy to rozpacz. Sytuacja taka może też doprowadzić do desperackich aktów autodestrukcji lub przeciwnie – narcystycznego samozachwytu.

Nie tylko wzbudzamy reakcje emocjonalne poprzez bezpośredni rezonans, lecz także poprzez to, że okazywane emocje są bodźcem dla innych osób, podobnie jak wiele innych czynników mających właściwość motywacyjną. Nie jest łatwym zadaniem ignorowanie emocji przeżywanych przez naszych partnerów. Przyjmujemy, że siła reakcji koreluje z przypisywanym danej sprawie znaczeniem, a więc lekceważenie emocji to lekceważenie kwestii z nią związanych. Lekceważenie, pomijanie zapoczątkowuje proces ryzykowny – nieporozumienie i konfrontację. Uczymy się, że rozsądnej jest stan emocji uwzględnić. Skoro widzę u kogoś niepokój, być może warto to wziąć pod uwagę. Tak przynajmniej działają ludzie o wysokim ilorazie inteligencji emocjonalnej (Stein 2011). Naśladujemy zarówno zachowania, jak i stany emocjonalne, nie tylko w kontekście psychologii tłumów, lecz także w zachowaniu grupy i zespołów projektowych. Jednak nie zawsze winniśmy przyjmować emocje innych bezkrytycznie i nieświadomie – pojawiają się trudne sytuacje konfliktowe, gdy musimy zaprotestować, zgłosić odmienne przekonania, wrogie postawy. Można być złym na cudzą złość, niechęć, sympatię, zażenowanie, nawet na miłość i nienawiść. Nie zawsze więc jest tak prosto i symetrycznie, ale w większości sytuacji silne emocje są wzajemne i stanowią sygnał o ważności obiektu, który te emocje wywołuje. Konfrontacja emocji jest niełatwym zagadnieniem dla relacji społecznych – może generować takie stany, których nikt wcześniej nie odczuwał ani nie planował.

7. Motywacyjny aspekt komunikatów emocjonalnych

Emocjonalne komunikaty mają charakter sprawczy, ich pojawienie się wywołuje potężny efekt. Przekaz perswazyjny wsparty silnym akcentem emocjonalnym staje się znacznie bardziej wiarygodny, skuteczny. Pisał o tym już Arystoteles (1988). Poczucie wspólnych uniesień emocjonalnych ma funkcję jednoczącą zespoły, grupy turystyczne, spotkania biesiadne, grupy pracownicze, pielgrzymki wiernych. Dobry trener sportowy wie, że wspólne śpiewanie, okrzyki kibiców zachęty do gry są bodźcem do budowania silnego zaangażowania, wysiłku. Podobnie dobrze znany z historii fakt, że oddziały wojskowe z groźnym dźwiękiem na wszystkich ustach, czyli okrzykiem bojowym, atakują linie wroga z większym poświęceniem.

Ale i w skali indywidualnej gra emocji jest stale obecna. Badania osób depresyjnych w oczywisty sposób wykazały, że realizują one znacznie więcej przekazów negatywnych, o charakterze krytycznego ustosunkowania

się do otoczenia, przeszłości i przyszłości. Dobrze jest pamiętać, że agresja rodzi agresję, smutek rodzi smutek, uśmiech rodzi uśmiech. Również w kontaktach małżeńskich. Spirala negatywnej wymiany działa, najczęściej pogłębiając konflikt i trudności z utrzymaniem dobrego kontaktu. Spirala pozytywnych odczuć działa podobnie.

Osoby depresyjne, komunikując swe złe samopoczucie, pogłębiają swój stan depresji. Sugeruje to, że depresja może nie być stanem wewnętrznych zaburzeń neurofizjologicznych i biochemii mózgu, lecz komunikatem społecznym (Gotlib, Colby 1987). Depresyjność pogłębia depresyjność – symptomy depresji jako komunikat wymuszają na otoczeniu współczucie, przedstawienie oferty udzielenia pomocy. Może to być traktowane jako apel do otoczenia o wsparcie, wzmocnienie, docenienie. To forma subtelnej presji na otoczenie, które rzeczywiście często reaguje wzmacniającymi przekazami, wskazując na pozytywne aspekty sytuacji. Jednak osoba depresyjna, zakładając „wymuszony” charakter tych wzmocnień, odmawia traktowania ich jako spontanicznej aprobaty. Pętla się zaciska, czyli zamknięty system przekonań sam siebie uzasadnia (Beck 1996, Coyne 1976). Można przyjąć, że empatia to możliwość bezpośredniego przekazania emocji, a raczej podobnego nastroju uczuciowego. Odczytywanie i współbrzmienie to także jedna z umiejętności osób o wyższym ilorazie inteligencji emocjonalnej. Generalnie można „zarażać się” każdym stanem emocjonalnym – strachem, radością, odwagą, zniechęceniem, pogodą, przygnębieniem, podnieceniem, wstydem, poczuciem winy, nudą, gniewem... Jednak przy głębokich stanach z pogranicza zdrowia psychicznego – staje się to niemal niemożliwe. Subtelna równowaga między emocjonalną kooperacją a zachowaniem indywidualnej autonomii emocjonalnej może być dobrym kryterium sprawności w „zarządzaniu” swoim światem uczuć, dobrą inteligencją emocjonalną.

Wiele danych sugeruje, że ekspresja emocji ma więcej wspólnego z sytuacją społeczną i jej wymaganiami niż ze stanem wewnętrznym człowieka. Przykładowo, w jednych z badań stwierdzono, że gracze w kręgle reagują na swoje nieudane rzuty dość spokojnie, stojąc tyłem do innych, a gdy wchodzi w kontakt wzrokowy – ich ekspresja staje się znacznie żywsza. Wyraz twarzy znajduje więc odbicie nie tyle w przeżyciu, ile w komunikacji z innymi graczami (Kraut, Johnston 1979).

Anthony Chapman (1983) uzyskał dowody w serii studiów nad dziećmi, że ich niewerbalna reakcja na materiał humorystyczny (śmieszne scenki) jest zależna od oczekiwań audytorium, jego sytuacyjnych wymagań. Te dzieci, które oglądały zabawne filmiki same, śmiały się znacznie krócej niż te, które oglądały to samo w dwuosobowych grupkach, zaś te

znów krócej, niż dzieci w grupkach czteroosobowych. Śmiech był dłuższy, gdy prezentację oglądali przyjacielsko do siebie nastawieni i dłuższy, gdy współpracownik eksperymentatora śmiał się jednoznacznie dłużej – a więc naśladowanie pojawia się w ekspresji emocji całkiem nieświadomie. Ogólnie rzecz biorąc, gdy oglądamy filmy wspólnie z przyjacielsko nastawionymi osobami, okazujemy emocje wyraźniej, natomiast gdy z obcymi – następuje osłabienie ekspresji. Czy obcy człowiek jest „konkurencyjnym bodźcem” osłabiającym reakcję emocjonalną, czy jednak chodzi o pewną formę skrepowania obecnością nieznaną osobą? Zapewne i to, i tanto odgrywa pewną rolę, a łącznie znów potwierdza tezę, że emocje i ich doświadczanie są zakorzenione w społecznej sytuacji.

8. Oczekiwania emocjonalne

Nie tylko jednak bezpośrednie i aktualne kontakty dowodzą społecznego źródła emocji – także ogólne ramy kulturowe są tu czynnikiem moderującym proces. Sprawa nie jest prosta. Jako przykład przytoczmy jeden z konfliktów. Kultura zachodnia zawiera dwie sprzeczne normy, które mogą wpływać na emocjonalność. Jedna to blokowanie, hamowanie zachowania agresywnego, a druga – to nakaz reagowania, gdy ktoś podejmuje niedopuszczalne, złe działania. To zachęta do asertywności, nawet agresywnych działań w imię szlachetnych celów (np. obrony dzieci przed napadem). Jak wybrnąć? Okazać chwilowo gniew nie do opanowania, a następnie nieco uspokoić się. Krótki wybuch może być usprawiedliwiony jako nie w pełni kontrolowane zachowanie, ale dłużej trwający – to już brak samokontroli (Averill 1987). Averill dowodzi, że konfliktowa emocjonalnie, bo normatywnie sprzeczna sytuacja, odnosi się też do innych emocji, nie tylko gniewu. W miłości pojawia się konflikt między idealizacją partnera i obowiązkiem realistycznego – znacznie mniej naiwnego – spojrzenia na obiekt naszej miłości (Beck 1996). Kulturowe przesłanki zobowiązują do odczuwania i okazywania radości z sukcesów bliskich, ale też do bycia niezależnymi itd. Nasze oczekiwania dotyczące właściwego zachowania wynikają po części ze społecznych sugestii, ale mogą być one negocjowane, renegecjonowane i przekształcane w bieżącym konwersacyjnym dyskursie. Dylemat harmonizacji oczekiwań własnych i tych płynących ze strony innych osób staje się wskaźnikiem emocjonalnej wrażliwości. To kolejny wskaźnik poziomu inteligencji emocjonalnej.

Jeszcze inna perspektywa to dramaturgia codzienności (Goffman 1971). Okazywanie oczekiwanych emocji należy do obowiązków osoby grającej określoną rolę społeczną na scenie teatru codzienności. Kulturowe skrypty zwierają m.in. sekwencje emocjonalne przekazywane w trakcie socjalizacji nowego pokolenia. Chcąc zdobyć aprobatę, trzeba sygnalizować, grać właściwe odczucia. Kiedy sprawa jest mało ważna, możemy sobie pozwolić na działania mniej zgodne z normami, ale gdy ma istotne znaczenie – wtedy słowa, gesty i miny nabierają ostrości. Podjęta rozsądnie i refleksyjnie społecznie oczekiwana emocja przechodzi „z głowy do serca”, a potem obejmuje całe ciało: zmienia się ciśnienie krwi, biochemia układu pokarmowego, fizjologia mózgu, wilgotność skóry itd. (Sarbin 1986). Wiele przykładów tego rodzaju pochodzi z badań nad powstawaniem paniki w trakcie bitwy: rozumowe (choć nieracjonalne) decyzje o podjęciu ucieczki jako sposobu na ratowanie życia – sugerowane przez zachowanie innych żołnierzy – stają się podstawą paraliżującego lęku i przerażenia, a to prowadzi do głębokiej klęski i pogromu całych armii (Volkoff 1991)

Oczywiście, emocje mogą powstać niezależnie, a nawet wbrew oczekiwaniom społecznym, ale proces dystrybucji społecznie akceptowanej emocji (wsparty procesem poznawczym) jest w tworzeniu porządku społecznego podstawowy.

244

Jak widać z poprzednich uwag, emocje pojawiają się w szerokim i wszechstronnym kontekście społecznym, więc zarówno ich ekspresja, jak i geneza są bezpośrednio lub pośrednio – kulturowe, środowiskowe i interpersonalne. A może nawet emocje są konstytuowane przez czynniki społeczne? Nie zawsze, ale najczęściej.

Wiele emocji to komunikaty zawierające element wartościowania obiektów: uznania albo potępienia, chwalenia albo krytyki, szacunku lub lekceważenia. Liczni badacze przyjmują, że ekspresje emocjonalne nie są tworzone refleksyjnie (jak chcieliby buddyści – nad swym stanem mentalnym), lecz są bezpośrednim, niemal automatycznym przekazem skierowanym do innych (Cialdini 1994). Można bronić tezy, że w każdej emocjonalnej reakcji zawarty jest moment komunikowania, skierowany ku realnemu audytorium albo ku audytorium wyobrażonemu. Daje to innym szybką orientację, w którym kierunku skłaniamy się wobec danej kwestii, niemal jak podstawowy odruch behawioralny: zbliżyć się lub uciekać. A taki przekaz jest istotny dla rozwoju relacji. Okazując natychmiast swe odczucia, staramy się więc osiągnąć pożądaną efekt interpersonalny, zamiast uświadamiać sobie własne odczucia, a następnie zastanawiać się nad ich znaczeniem. Koncepcja stresu Paula Lazarusa (1991) dość dobrze to ujmują. Wypowiedzi związane ze złością często zawierają oskarżenie

innych: „byłem oszukany przez niego”, „ktoś jest odpowiedzialny za moje kłopoty”, a często zmieniają się w bezpośredni ton: „ty mnie oszukałeś”, „to twoja wina, że mamy problemy”... Okazanie uczuć ma jednoznaczne motywy – ujawnienie swej opinii o danej sytuacji i wskazanie winnego, odpowiedzialnego za stan mojego samopoczucia (Seligman 1993). Część narracyjna wyrażana słowami jest uzupełniana wyrazem twarzy, gestami, postawą ciała.

Cele motywujące okazywanie emocji pojawiają się w komunikacji niekoniecznie jako świadomie wyartykułowane przekazy, a raczej są odczytywane z kontekstu, z negocyjnego procesu werbalnej i niewerbalnej wymiany (Awdziejew 1987, de Rivera 1984). Fizjologiczne mechanizmy przekazują tylko część wiedzy o emocjach, ich społeczny kontekst pokazuje realne działania emocji w świecie rzeczywistym, w przestrzeni życiowej każdego z nas. Proste odruchy emocjonalne, takie jak wrodzona reakcja strachu na gwałtowną utratę równowagi czy nieoczekiwane głośne hałasy stanowią automatyczną reakcję organizmu. Jednak bardziej złożone emocje, takie jak radość, poczucie winy, zakłopotanie, smutek, wstyd, duma, powstają w skomplikowanym procesie interakcji naszego biologicznego organizmu z kulturowymi, środowiskowymi i interpersonalnymi czynnikami, towarzyszącymi nam od wczesnego dzieciństwa, poprzez okres dorosłości, aż do sędziwego senioratu.

9. Podsumowanie

Główna idea tych rozważań to zwrócenie uwagi na emocje jako element komunikacyjnych procesów społecznych, a nie tylko prywatny, indywidualnie przeżywany stan psychiczny uzależniony od neurofizjologii mózgu i gry hormonów. Emocje skłaniają do interakcji i są wynikiem interakcji z innymi. Negocjowanie znaczeń zachowania się ludzi, wszelkich obiektów społecznych i fizycznych, poprzez emocjonalne ekspresje jest dla efektów społecznych esencjonalne; emocje wynikają z relacji i relacje te kształtują. Są one fenomenem życia społecznego nieredukowalnym do osobistych doświadczeń o fizjologicznej proveniencji.

Literatura

- Arystoteles (1988), *Retoryka – Poetyka*, Państwowe Wydawnictwo Naukowe, Warszawa.
- Austin J.L. (1962), *How to Do Things with Words*, Clarendon Press, Oxford.
- Averill J.R. (1987), *The role of emotion and psychological defense in self-protective behavior*, w: *Taking Care: Why People Take Precautions*, ed. N. Weinstein, Cambridge University Press, New York, s. 54–76.
- Awdziejew A. (1987), *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Bandler R., Grinder J. (1995), *Z żab w książniczki*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Beck A. (1996), *Miłość nie wystarczy – jak rozwiązywać nieporozumienia i konflikty małżeńskie*, Media Rodzina, Poznań.
- Boski P. (2009), *Kulturowe ramy zachowań społecznych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Briggs J. (1970), *Never in Anger: Portrait of an Eskimo Family*, Harvard University Press, Cambridge.
- Cialdini R. (1994), *Wywieranie wpływu na ludzi*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk.
- Chapman A.J. (1983), *Humor and laughter in social interaction and some implications for humor research*, w: P.E. McGhee, H. Goldstein, *Handbook of Humor Research*, vol. 1: *Basic Issues*, Springer, New York, s. 135–157.
- Coyne J.C. (1976), *Toward an interpersonal description of depression*, "Psychiatry", no. 39, s. 28–40.
- de Rivera J.H. (1984), *The structure of emotional relationships*, w: *Review of Personality and Social Psychology*, ed. P. Shaver, vol. 5, Sage, s. 116–145.
- Ekman P. (1997), *Kłamstwo i jego wykrywanie w biznesie, polityce, małżeństwie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Ekman P., Friesen W. (1974), *Detecting description from the body or face*, "Journal of Personality and Social Psychology", no. 29, s. 288–298.
- Fantz R.L. (1965), *Visual perception from birth as shown by pattern selectivity*, "Annals of the New York Academy of Science", no. 118, s. 7903–814.
- Foucauld M. (1977), *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*, Allen Lane, London.
- Frijda N.H. (1986), *The Emotions*, Cambridge University Press, Cambridge.
- Goffman E. (1971), *Relations in Public*, Basic Books, New York.
- Goleman D. (1997), *Inteligencja emocjonalna*, Media Rodzina, Poznań.
- Goleman D. (2007), *Emocje destrukcyjne – dialog naukowy z udziałem Dalajlamy*, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań.
- Gotlib I.H., Colby C.A. (1987), *Treatment of Depression: An Interpersonal System Approach*, Pergamon Press, New York.
- Habrajska G. (2006), *Poprawność polityczna*, w: *Rozmowy o komunikacji*, red. G. Habrajska, Leksem, Łask, s. 17–29.
- Hochschild A.R. (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, Berkeley.
- Hochschild Arie R. (2009), *Zarządzanie emocjami: komercjalizacja ludzkich uczuć*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Hofstede G. (2000), *Kultury i organizacje*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa.
- Hogan K., Speakmen J. (2007), *Ukryta perswazja*, Helion, Warszawa.

- Interpersonal Communication* (2010), ed. M. Knapp, J.A. Daly, vol. 2: *Processes and Messages*, Sage, Los Angeles.
- Jones S., Raag T. (1989), *Smile production in older infants. The importance of a social recipient for the facial signal*, "Child Development", no. 60, s. 811–818.
- Kempner T.D. (1978), *A Social Interactional Theory of Emotions*, Wiley, New York.
- Knapp M. (1978), *Nonverbal Communication in Human Interaction*, Holt-Reinhart-Winston, New York.
- Kraut R.E., Johnston R.E. (1979), *Social and emotional messages of smiling: An ethological approach*, "Journal of Personality and Social Psychology", no. 37, s. 1538–1553.
- Lazarus R.S. (1991), *Emotion and Adaptation*, Oxford University Press, New York.
- Lutz L. (1988), *Unnatural Emotions: Everyday Sentiments on a Micronesian Atoll and Their Challenge to Western Theory*, University of Chicago Press, Chicago.
- Maderthaber W. (1992), *Jak zdobyć klienta*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Markus H., Katiyama K. (1991), *Culture and the Self: Implication for cognition, emotion and motivation*, "Psychological Review", no. 98, s. 224–253.
- Mead G.H. (1934), *Mind, Self and Society*, University of Chicago Press, Chicago.
- Nęcki Z. (2011a), *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Warszawa.
- Nęcki Z. (2011b), *Negocjacje w biznesie*, Antykwa, Warszawa.
- Neuropsychologia, neurologopedia i neurolingwistyka – in honorem Maria Pąchalska* (2017), red. G. Jastrzębowska, J. Góral-Pótróla, A. Kozołub, Uniwersytet Opolski, Opole.
- Pąchalska M., Kaczmarek B., Kropotov J. (2014), *Neuropsychologia kliniczna: od teorii do praktyki*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Sarbin T.R. (1986), *Emotion and act: Roles and rethoric*, w: *The Social Construction of Emotions*, ed. R. Harre, Blackwell Publishing, Oxford, s. 83–97.
- Schachter S. (1959), *The Psychology of Affiliation*, Stanford University Press, Stanford.
- Schrerhorn D. (1992), *Politeness in decision-making*, "Research on Language and Social Interaction", no. 25, s. 253–273.
- Seligman M. (1993), *Optymizmu można się nauczyć*, Media Rodzina, Poznań.
- Shaver, Wu, Schwartz (1992), *Cross-cultural similarities and differences in emotion and its representation: A prototype approach*, w: *Review of Personality and Social Psychology*, ed. L. Clark, vol. 13, Sage, s. 175–212.
- Stein S.J. (2011), *Inteligencja emocjonalna dla bystrzaków*, Helion, Warszawa.
- Suls J. (1977), *Social Comparison Processes – Theoretical and Empirical Perspectives*, Hemisphere Publishing Corporation, London.
- Volkoff W. (1991), *Dezinformacja: oręż wojny*, Delikon, Warszawa.
- Vygotsky I.S. (1986), *Thought and Language*, MIT Press, Cambridge.
- Wills-Brandon C. (1994), *Jak mówić NIE i budować udane związki*, Atext, Gdańsk.
- Żak R. (2016), *Nie myśl, że NLP zniknie*, MT Biznes, Warszawa.