

BEATA PAWŁOWSKA

**EMOCJE SPOŁECZNE
W PRACY
NAUCZYCIELA
i PRZEDSTAWICIELA HANDLOWEGO**



WYDAWNICTWO
UNIwersYTETU
ŁÓDZKIEGO

BEATA PAWŁOWSKA

**EMOCJE SPOŁECZNE
W PRACY
NAUCZYCIELA
i PRZEDSTAWICIELA HANDLOWEGO**



40 LAT

WYDAWNICTWA
UNIWERSYTETU
ŁÓDZKIEGO

BEATA PAWŁOWSKA

**EMOCJE SPOŁECZNE
W PRACY
NAUCZYCIELA
i PRZEDSTAWICIELA HANDLOWEGO**



WYDAWNICTWO
UNIwersYTETU
ŁÓDZKIEGO

ŁÓDŹ 2013

Beata Pawłowska – Katedra Socjologii Organizacji i Zarządzania
Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny
Uniwersytetu Łódzkiego, 90-214 Łódź, ul. Rewolucji 1905 r. nr 41/43
pawlowska.beata@gmail.com

RECENZENT

Kazimierz Doktor

REDAKTOR WYDAWNICTWA UŁ

Bogusław Pielat

SKŁAD I ŁAMANIE

AGENT PR

PROJEKT OKŁADKI

Łukasz Orzechowski

© Copyright by Uniwersytet Łódzki, Łódź 2013

Wydane przez Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

Wydanie I. (dodruk) W.06129.13.0.H

ISBN (wersja drukowana) 978-83-7525-862-2

ISBN (ebook) 978-83-7969-596-6

Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego

91-131, Łódź, Lindleya 8

www.wydawnictwo.uni.lodz.pl

e-mail: ksiegarnia@uni.lodz.pl

tel. (42) 665 58 63; faks (42) 665 58 62

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
Wprowadzenie	11
Co to są emocje?	11
Emocje podstawowe i pochodne	15
Proces regulacji emocji	17
ROZDZIAŁ I Założenia metodologiczne	21
1.1. Inspiracje badawcze	21
1.2. Badanie emocji. Problemy metodologiczne	24
1.2.1. Zastosowanie obserwacji uczestniczącej do badania emocji	25
1.2.2. Zastosowanie wywiadu swobodnego i/lub narracyjnego do badania emocji	29
1.2.3. Zastosowanie studium przypadku do badania emocji	30
1.3. Cel i problematyka pracy	33
1.4. Metoda badawcza	34
1.4.1. Obserwacja uczestnicząca	35
1.4.2. Wywiad swobodny	36
1.4.3. Inne techniki badawcze zastosowane w pracy	37
1.5. Dobór próby oraz charakterystyka zbiorowości badanej	39
1.6. Trudności podczas zbierania danych w kontekście problemu badania emocji	43
1.7. Badanie emocji. Uwagi końcowe	45
ROZDZIAŁ II Socjologiczne koncepcje emocji	47
2.1. Pierwsze koncepcje emocji	52
2.1.1. Arystotelesowska koncepcja umiaru jako złotego środka.	52
2.1.2. Karol Darwin o emocjach	55
2.1.3. Emocje w koncepcji Emila Durkheima	56
2.2. Emocje a rytuały interakcyjne	57
2.2.1. Emocje w świetle dramaturgicznej koncepcji Ervinga Goffmana	57
2.2.2. Koncepcja łańcuchów rytuałów interakcyjnych Randalla Collinsa	59
2.3. Wstyd, duma i poczucie winy w wybranych koncepcjach socjo-psychologicznych	60
2.3.1. Koncepcja wstydu i dumy Thomasa Scheffa	60
2.3.2. Wstyd i poczucie winy w koncepcji June Tangney	63
2.4. Konstruktywistyczne podejście do emocji Jamesa Avrilla	66
2.5. Zarządzanie emocjami. Kulturowa koncepcja emocji Arlie Russell Hochschild	67
2.6. Władza i status w socjologicznej koncepcji strukturalnej Theodore D. Kempera	69
ROZDZIAŁ III Praca jako źródło emocji	72
3.1. Praca w ujęciu socjologicznym	72
3.1.1. Praca w teorii strukturalno-funkcjonalnej	75
3.1.2. Praca w koncepcji Karola Marksa	77
3.1.3. Praca w koncepcjach interakcjonistycznych	81
3.1.4. Zwód jako pojęcie socjologiczne	83
3.2. Praca przedstawiciela handlowego – cechy charakterystyczne	85
3.3. Praca nauczyciela – cechy charakterystyczne	91

ROZDZIAŁ IV Rytuały organizacyjne – wspólne odczuwanie emocji	104
4.1. Rytuał wśród innych typów zachowań	105
4.2. Reguły wśród innych typów zachowań	108
4.3. Rytuały i reguły w środowisku przedstawicieli handlowych i nauczycieli	110
4.3.1. Rytuały	110
4.3.2. Reguły	119
4.4. Rada pedagogiczna jako specyficzny typ rytuału organizacyjnego	123
4.5. Szkolenia przedstawicieli handlowych jako miejsce rytuałów oraz pracy emocjonalnej ..	133
4.5.1. Metody i techniki szkoleniowe	134
4.5.2. Szkolenia w percepcji uczestników	139
 ROZDZIAŁ V Sposoby motywowania jako źródło emocji	145
5.1. Motywacja, motyw, motywowanie – próba zdefiniowania pojęć	145
5.2. Krótka charakterystyka teorii motywacji	151
5.3. Motywy działań przedstawicieli handlowych oraz nauczycieli w odniesieniu do środo-	
wiska pracy	161
5.4. Rytualno-symboliczny system motywowania	173
5.5. Duma jako motywator	180
 ROZDZIAŁ VI Kierowanie własnymi emocjami w sytuacji pracy	186
6.1. Techniki radzenia sobie z emocjami w sytuacji pracy	186
6.1.1. Ukrywanie i pomijanie biograficznych faktów ze względu na wystąpienie nega-	
tywnych emocji	186
6.1.2. Racjonalizacje, radzenie sobie z emocjami oraz sterowanie emocjami	192
6.1.3. Działania podejmowane w sytuacji pojawienia się emocji. Wyniki badań kwestio-	
nariuszowych	196
6.2. Emocje społeczne jako emocje kierujące jednostką w sytuacji pracy.	200
6.2.1. Czynniki wpływające na powstanie emocji w pracy nauczyciela	203
6.2.1.1. Autorytet jako czynnik ułatwiający radzenie sobie z negatywnymi emo-	
cjami w pracy nauczyciela	209
6.2.1.2. Wsparcie instytucji jako czynnik ułatwiający radzenie sobie z emocjami	
negatywnymi w pracy nauczyciela	213
6.2.2. Czynniki wpływające na powstanie emocji w pracy przedstawiciela handlowego	
.....	215
 Zakończenie	226
Bibliografia	237
Spis tabel, rysunków, schematów, fotografii, wykresów	250
Od redakcji	252

WSTĘP

Pytanie o naturę emocji jest wciąż otwarte. W miarę rozwoju nauk społecznych o emocjach wiemy coraz więcej. Jednak ze względu na fakt, że emocje pozostają w sferze indywidualnych doświadczeń jednostki, są jej naturalnym i spontanicznym wyposażeniem, do dziś nie ma jednoznacznych wskazań, czym są emocje, kiedy powstają, od czego zależą i jak nimi zarządzać.

Emocje są mechanizmami powstałymi w drodze ewolucji na przestrzeni setek lat (Tooby, Cosmides, 1990). Człowiek wyselekcjonował takie zachowania i związane z nimi reakcje emocjonalne, które były funkcjonalne. Emocje stały się mechanizmami o charakterze społecznym – uwidaczniają się i są wynikiem interakcji społecznych. Termin „emocja” pochodzi od łacińskiego „*emovere*” co oznacza „poruszenie”, „wzruszenie”, „rozbudzenie”, „wzburzenie”, „podniecenie” czy „ekscytację” (Reber, 1985 – tłum. własne) i najczęściej tak definiowane są przez psychologów.

Emocje informują innych uczestników procesu interakcji o stanie, w jakim aktualnie się znajdujemy. Wyrażania emocji uczymy się w procesie socjalizacji, tak samo jak wzorów kulturowych (wartości, przekonania, język, symbole), internalizowanych przez system osobowości i podporządkowanych mechanizmom kontroli społecznej, czyli środkom, które prowadzą do redukcji napięcia i dewiacji (instytucjonalizacja, sankcje i gesty interpersonalne, czynności rytualne, sektory systemu uprawnione do użycia siły i przymusu). Wprawdzie na przestrzeni wieków wzory wyrażania emocji ulegały zmianom, jednak samo występowanie (powstawanie) emocji pozostaje niezmiennie. Codziennie jesteśmy uczestnikami sytuacji, w których ktoś płacze, krzyczy, złości się lub śmieje. Poprzez ekspresję ciała wyrażamy określone emocje.

Wraz z rozwojem cywilizacji uczyliśmy się, że okazywanie emocji jest przyznaniem się do porażki i słabości. Dziecko, które otrzymuje złą ocenę z klasówki, nie ma prawa płakać ani złościć się, bo będzie narażone na negatywne sankcje ze strony kolegów i nauczyciela. Zdobędzie opinię osoby niedojrzałej i nieprzystosowanej do nauki szkolnej. Takie podejście do okazywania emocji skutkuje tym, że tak samo, jak od ucznia w szkole, tak i od pracownika wymaga się „pełnego profesjonalizmu”, a więc pracy bez okazywania przeżywanych emocji. Uleganie emocjom w pracy uznaje się za zachowanie bardzo nieprofesjonalne (zob. Kramer, Hess, 2002). Większość pracowników, w tym na przykład nauczyciele, lekarze, osoby pracujące bezpośrednio z klientami, zna slogan „zostaw emocje przed wejściem do pracy”. Wielu pracowników – o czym piszą David R. Caruso i Peter Salovey – trwa w przekonaniu, że największym ich błędem było dopuszczenie do sytuacji, w której ich reakcjami zaczęły rządzić emocje (Caruso, Salovey, 2009: 7). Według nich codzienność organizacyjna ma być racjonalna, spójna i jednolita.

Jednak organizacja to głównie ludzie w niej uczestniczący, którzy nie są robotami pozbawionymi uczuć i emocji. Każdy dzień życia organizacyjnego niesie ze sobą wiele sytuacji, w których jednostka nie zawsze zachowuje się racjonalnie. Uzewnętrznianie emocji nie jest mile widziane w większości znanych mi przedsiębiorstw. Jednak te same firmy zdają sobie sprawę z niemożności pozbawienia jednostki jej emocjonalności. Pracodawcy zaczynają dostrzegać, że większość ludzkich działań bazuje na emocjach. To one zwiększają lub zmniejszają motywację do pracy. Zatem odpowiednio sterowane mogą przyczyniać się do wzrostu motywacji pracownika, a tym samym przyczyniać się do większej efektywności pracy.

Emocje są centralnym elementem ludzkiego doświadczenia. Mają wpływ na funkcjonowanie świata społecznego i jego wewnętrzne uporządkowanie. Stanowią o więzi grupowej oraz mogą wyznaczać jej strukturę. Emocje podlegają kontroli społecznej oraz społecznemu ustrukturuwaniu. Powiązane są z pełnieniem ról społecznych (zob. Binder, Palska, Pawlik, 2009: 9–10).

W niniejszym opracowaniu zgadzam się z poglądem, że ośrodki emocji odgrywają ważną rolę w naszym procesie myślowym oraz że stanowią integralną część rozumowania i inteligencji poprzez co wpływają na podejmowanie właściwych decyzji, na radzenie sobie ze zmianami oraz odnoszenie sukcesów (por. Caruso, Salovey, 2009; Damasio, 2002; Salovey, Mayer, 1990). Ponadto, tak jak Arlie Hochschild (2009: X), uważam, że uczucie odgrywa rolę posłańca wysłanego przez wewnętrzne „ja”, dostarczającego raport na temat związku tego, co spostrzegamy z tym, czego oczekiwaliśmy. Po trzecie, tak jak Eva Illouz (2010: 157), sądzę, że obecnie uczucia stały się bytami, które się ocenia, kontroluje, kwantyfikuje i przekształca w towar. Emocje są nową formą kapitału. Zarządzanie emocjami stało się sposobem, ale i koniecznością – narzędziem pracy.

Niniejsza książka składa się z wprowadzenia oraz sześciu rozdziałów. We wprowadzeniu odpowiadam na pytanie, czym są emocje i jaka jest ich istota. Ukazuje ono różne rodzaje emocji oraz procesy ich regulacji. Jest tu mowa o procesie samokontroli emocjonalnej oraz o ekspresji emocjonalnej. Określone zostają tu funkcje, jakie pełnią emocje. **Emocje** zdefiniowane zostały jako procesy regulacji pozwalające na adaptację i wpływające na przebieg procesu komunikacji, ustanawiając, podtrzymując, zmieniając lub przerywając relacje między jednostką a środowiskiem, które uruchamiane są w sytuacji, gdy człowiek styka się z bodźcami zewnętrznymi lub wewnętrznymi, mającymi znaczenie dla jego organizmu bądź osobowości. Pamiętać przy tym należy, że emocje mogą być procesami wpływającymi nie tylko na przebieg interakcji, ale także na samą jednostkę, jej zachowania, gesty, spostrzeżenia, a także na jej sposób myślenia i odbiór świata zewnętrznego. Emocje kształtowane mogą być zarówno przez biologię i fizjologię, jak i, co wydaje się ważniejsze szczególnie patrząc z perspektywy socjologicznej, mogą być kształtowane kulturowo oraz modyfikowane zgodnie z przyjętymi w danej kulturze normami i wartościami.

Takie rozumienie emocji jest rozwijane w dalszych częściach pracy. Kolejne rozdziały ukazują elementy kształtujące, modyfikujące i wpływające na pojawiające się emocje. Całość rozważań odniesiona została do środowiska pracy. Ukazuje specyfikę pracy jako źródło nie tylko zachowań emocjonalnych, ale również pracy emocjonalnej czy, inaczej, pracy nad emocjami w rozumieniu Arlie Hochschild. Zastanawiając się nad tym, czy istniejąca różnica pomiędzy tym, co jednostka odczuwa, a tym, co powinna odczuwać w sytuacji pracy prowadzi do całkowitego lub częściowego wytlumienia emocji, czy do ich wzbudzenia w danej bądź innej sytuacji (przeniesienie emocji), odwołuję się do różnych koncepcji emocji powstałych zarówno na gruncie socjologii psychologii, jak i antropologii.

W rozdziale pierwszym wprowadzam czytelnika w problematykę książki. Przedstawione w nim zostały założenia metodologiczne pracy oraz inspiracje badacza. Omówiono zastosowane techniki badawcze, a także problemy metodologiczne pojawiające się w badaniach emocji, w tym trudności występujące podczas zbierania danych empirycznych. Ponadto w rozdziale tym czytelnik znajdzie też krótki przegląd badań dotyczących problematyki emocji.

Rozdział drugi to przegląd socjologicznych koncepcji emocji. Omówione zostały jedynie te koncepcje, jakie miały wpływ na dalsze badania empiryczne. W pracy przyjęto perspektywę socjologii interakcjonistycznej, zatem czytelnik znajdzie tu odwołania do koncepcji ściśle przynależących do tego nurtu lub takich, które wywarły na nie wpływ. Wyjątek stanowi koncepcja zaliczana do nurtu strukturalnego, tj. teoria władzy i statusu Theodore D. Kempera. Jednak ze względu na jej dość wyraźny związek z nurtem interakcjonistycznym oraz na fakt odwoływania się Kempera w analizie do emocji społecznych, takich jak duma, wstyd, wdzięczność, poczucie winy i poczucie bezpieczeństwa, a także na wskazywanie silnej zależności pomiędzy modyfikacją zachowań emocjonalnych w odniesieniu do przyjętych w kulturze norm, koncepcja ta została również omówiona w niniejszej książce.

Rozdział trzeci to wprowadzenie czytelnika *sensu stricto* w temat pracy stanowiącej źródło emocji. Ukazano tu cechy charakterystyczne pracy na przykładzie dwóch, wybranych grup badawczych, tj. przedstawicieli handlowych i nauczycieli. Całość charakterystyki poprzedza krótki przegląd głównych socjologicznych ujęć wykorzystanych w pracy. Zaprezentowano rozumienie pracy w koncepcjach strukturalno-funkcjonalnych, w paradygmacie marksistowskim oraz, co najbardziej istotne z perspektywy badawczej pracy, w koncepcjach interakcjonistycznych.

Jako źródła emocji w sytuacji pracy omówione zostały rytuały i reguły organizacyjne, w tym szkolenia pracowników (rozdział czwarty); sposoby motywowania (rozdział piąty) oraz czynniki infrastrukturalne, instytucjonalizacja, interakcje z przełożonymi, współpracownikami, podwładnymi, a także klientami i przedmiotami (rozdział szósty).

Całość zamyka zakończenie, w którym wprowadzone zostało pojęcie **organizacji inteligentnej emocjonalnie**, definiowanej jako grupa ludzi powiązanych systemem wyznawanych norm, idei, wartości i emocji, dysponująca środkami

do osiągnięcia określonych, wspólnych celów, ukształtowana zgodnie z przyjętym normatywnym modelem, w którym główną rolę grają pozytywne relacje między pracownikami oraz **empatia organizacyjna**. Przy czym wspomniana powyżej empatia rozumiana jest tutaj jako taki rodzaj empatii, który występuje pomiędzy organizacją a pracownikiem, a także pomiędzy pracownikiem a organizacją, powodując przekładalność i przenikalność zachowań oraz wzajemne zrozumienie, przenoszenie i udzielanie się emocji (zarażanie się emocjami). Każda organizacja jest przepelniona emocjami swoich członków. Członkowie organizacji poprzez wzajemne zrozumienie oraz dopasowywanie swoich działań wykazują się empatią nie tylko wobec siebie nawzajem, ale także wobec organizacji jako takiej. Jest to pozytywne zjawisko, które powoduje, że taka organizacja tworzy kulturę organizacyjną nazwaną w niniejszej książce **kulturą emocji**.

WPROWADZENIE

Co to są emocje?

Podjmując próbę zdefiniowania pojęcia emocji odwołać się należy do jednego z pierwszych i do dzisiaj ważnych tekstów dotyczących badań nad emocjami, to jest do tekstu Charlesa Darwina¹ (1888), w którym – opierając się na obserwacji zwierząt oraz ludzi, między innymi własnych dzieci – autor opisał kilka specyficznych ekspresji i zachowań w reakcji na konkretne emocje, ukazując uniwersalność emocjonalnego doświadczenia. Dla Darwina emocja to nie cecha umysłu właściwa jedynie rodzajowi ludzkiemu, ale funkcja aktywności umysłu, która występuje również u zwierząt. Doświadczenie emocjonalne zostało wdrukowane genetycznie w drodze ewolucji. Stało się u ssaków mechanizmem przystosowawczym i stąd uniwersalność emocji (Darwin, 2001: 272–309).

Nie ma jednoznacznej definicji emocji. „Każdy wie, czym jest emocja, dopóki nie poprosić go o definicję” (Fehr, Russell, 1984: 446; cyt. za: Oatley, Jenkins, 2005: 95). Nico H. Frijda mówi, że emocja jest doświadczana jako szczególny rodzaj stanu psychicznego (Frijda, 1986; por. Oatley, Jenkins, 2005; Doliński, 2004). Jest uwikłana w relacje człowieka z pewnymi obiektami. Inaczej mówiąc, w umyśle człowieka „istnieją stany afektywne i stany gotowości związane z obiektami oraz że stany te pokrywają się z tym, co nazywamy zwykle emocjami” (Frijda, 2012: 57). Stan afektywny częściej odnoszony jest do ogólnie pojętego nastroju² (np. „rozbawiony”, „pogodny”). Nastrój zazwyczaj ma charakter krótkotrwały. Emocjom z kolei przypisuje się charakter bardziej trwały. Zatem jednym z elementów odróżniających nastrój od emocji jest czas trwania afektu. Innym rozróżnieniem, jakie wprowadza holenderski badacz, jest odróżnienie emocji od sentymentów (postaw emocjonalnych). Sentymenty są trwałymi dyspozycjami nabywanymi w toku własnych doświadczeń oraz doświadczeń innych. Odnoszą się do trwałych sympatii i antypatii, miłości i nienawiści. Sentymenty rozumieć można jako schematy poznawcze odwołujące się do poznawczej „skłonności do oceniania obiektu w określony sposób” oraz jako „motywację, które aktywizuje samo pojawienie się obiektu uczuć lub myślenie o nim” (zob. Frijda, 2012: 61). Sentymenty określają również skłonność do określonego reagowania. Są porównywalne do osobowościowych dyspozycji emocjonalnych.

¹ Dzieło Karola Darwina zatytułowane *O wyrazie uczuć u człowieka i zwierząt* w oryginale ukazało się po raz pierwszy w roku 1872. W Polsce przekład ukazał się w roku 1959.

² Więcej na temat analizy pojęcia „nastrój” oraz rozróżnienia pomiędzy obiektami i przyczynami stanów afektywnych czytelnik znajdzie w pracach Nico Frijdy. Tematyce rozróżnienia emocji od nastroju, temperamentu i innych pojęć afektywnych poświęcony jest rozdział drugi w książce w języku polskim, zatytułowanej *Natura emocji* pod redakcją Paula Ekmana i Richarda Davidsona wydanej przez Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne w 1998 i 2012 r.

W dalszej części pracy słowo emocja używane będzie w różnych kontekstach zarówno dla określania nastrojów, stanów emocjonalnych, jak i sentymentów. Zdaję sobie sprawę, że słowne oznaczenia emocji odnoszą się do zróżnicowanych pojęć i zjawisk. „Emocje mogą zakończyć swe trwanie jako nastroje, ale też i nastroje mogą przekształcić się w emocje [...]. Sentymenty mogą powodować emocje oraz leżeć u podstaw ich przeżywania [...]. Cechy temperamentalne i osobowościowe wywołują zarówno emocje, jak i nastroje” (Frijda, 2012: 63).

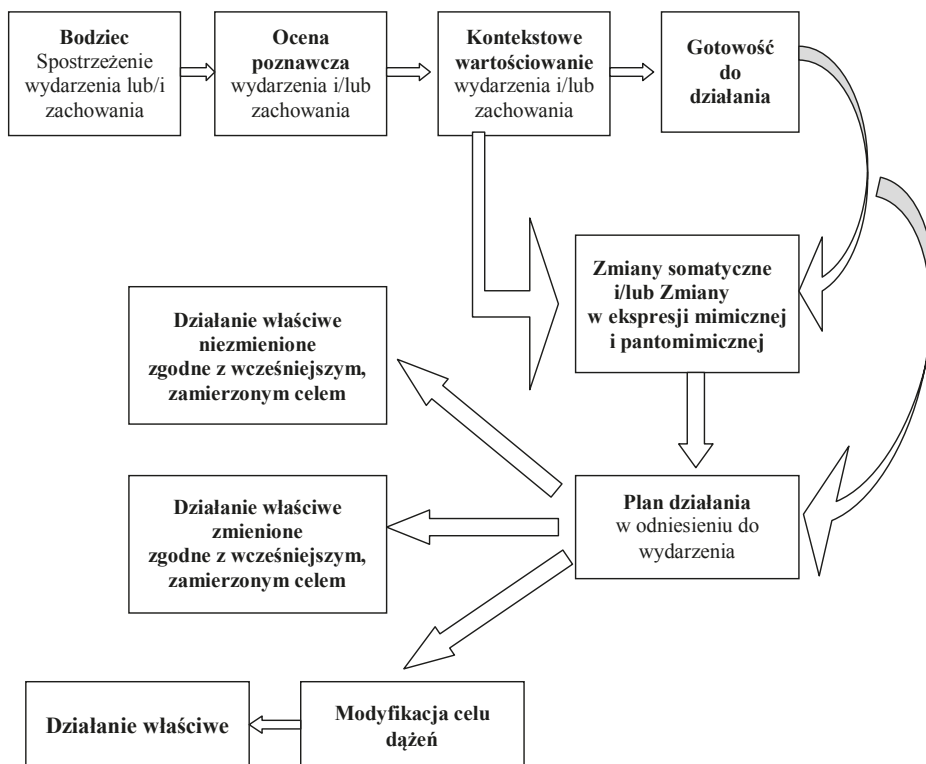
Keith Oatley i Jennifer Jenkins (2005) pisząc o trudnościach w definiowaniu pojęcia „emocja” wskazują czynniki wpływające na rozumienie terminu. Odwołują się do rozróżnienia przytaczanego wcześniej przez Frijdę (1986). Do tego rozróżnienia odwołuje się również w swoich pracach Dariusz Doliński (2004). Zatem (por. Frijda 1986; Doliński, 2004; Oatley, Jenkins, 2005):

1. Emocja jest wynikiem świadomej lub nieświadomej oceny jakiegoś zdarzenia i wartościowaniem jako istotnego, wpływającego na interesy (sprawy, cele – *concern*) podmiotu. Emocja odczuwana jest jako pozytywna, jeżeli zdarzenie jest zgodne (sprzyja) z interesem jednostki (wcześniejszymi celami) lub jako negatywna, jeżeli z tymi celami jest niezgodne (utrudnia je).

2. Istotą emocji jest gotowość do działania. Konkretna emocja nadaje priorytet jednemu lub kilku rodzajom działania, narzucając poczucie ich pilności. Może więc przeszkadzać w realizacji innych (aktualnie realizowanych) działań o charakterze behawioralnym lub poznawczym. Poszczególne emocje uaktywniają odmienne działania. Alternatywne procesy umysłowe lub zachowania mogą rywalizować ze sobą.

3. Konkretna emocja jest zazwyczaj doznawana jako odrębny rodzaj stanu psychicznego, któremu niekiedy towarzyszą lub następują po nim zmiany somatyczne, ekspresje mimiczne i pantomimiczne oraz reakcje o charakterze behawioralnym.

Emocje nie pojawiają się w swojej pełni od razu, ale muszą przejść pewien proces, który nazywam procesem emocjonalnym. Korzystając z prac Frijdy (1986), Mesquity i Frijdy (1992), Stein i Oatley (1992), Stein, Trabasso i Liwag (1994) i innych proponuję prześledzić ten proces na schemacie 1. Pojawienie się emocji zawsze ma swoją przyczynę i konsekwencje. Pierwszym etapem jest dostrzeżenie wydarzenia lub zachowania. Najczęściej jest to nieoczekiwany bodziec, który może zmienić cel naszych dążeń. Następują później ocena poznawcza wydarzenia, czyli rozpoznanie zdarzenia jako znaczącego, oraz kontekstowe wartościowanie, czyli ocena pojawiających się myśli. Od nadania wartości zależy pojawienie się gotowości do działania, czyli tworzenie planów w odniesieniu do wydarzenia, tak aby zachować lub zmodyfikować cel. Od nadania wartości zależy także pojawienie się zmian somatycznych oraz ekspresji mimicznej i pantomimicznej. W ostatniej fazie pojawia się działanie właściwe będące odpowiedzią na wytworzenie planu działania potwierdzającego dążenie do zamierzonego celu lub modyfikującego podjęte już działanie albo modyfikujące cel dążeń. Na tym etapie jednostka rozważa prawdopodobne rezultaty działań i podejmowanych decyzji. Następuje tu publiczne wyrażenie emocji i skupienie się na podmiocie interakcji z otoczeniem.



Rys. 1.1. Proces emocjonalny

Źródło: oprac. własne

W toku rozwoju różnych koncepcji dotyczących emocji ewoluowała również sama definicja emocji. Dla Williama Jamesa emocja to rezultat pobudzenia (*arousal*) fizjologicznego, rezultat percepcji odczuć fizycznych, takich jak na przykład bicie serca, napięcie mięśni lub łyż. Źródłem emocji są tu zmiany napięcia mięśni i zmiany w narządach wewnętrznych (James, 1884: 450). Walter Cannon (1927) i Philip Bard (1928) twierdzili, że emocje to procesy zachodzące w jądrach wzgórza (*thalamus*). Ich talamiczna teoria uczuć, należąca do koncepcji centralnych, oparta jest na fizjologicznej budowie mózgu. Aktywacyjne koncepcje emocji opierają się na założeniu, że „emocje są stanem podwyższonego pobudzenia oznakowanego afektywnie. Znak afektywny może być dodatni lub ujemny” (Doliński, 2004: 400–401). Pojęcie aktywacji stało się centralne w koncepcji Elizabeth Duffy (1962). Stanley Schachter i Jerome Singer (1962) starają się połączyć oba podejścia utrzymując, że do doświadczenia emocji konieczne jest pobudzenie fizjologiczne oraz poznawcza interpretacja takiej aktywacji. Emocje są tu wynikiem interakcji procesów występujących wewnątrz organizmu z informacjami docierającymi ze środowiska oraz z informacjami zarejestrowanymi w doświadczeniu

jednostki (zob. Doliński, 2004). Współczesne, poznawcze koncepcje, definiują emocje jako procesy stanowiące wynik specyficznej relacji między organizmem a środowiskiem (Lazarus, 1991). Edmund Rolls (1999) emocje definiuje jako stany umysłowe wywołane przez nagrody lub kary oraz związane z nimi okoliczności. Emocja to „każdy stan wzburzenia albo podniecenia psychicznego, proces regulacji uruchamiany, gdy człowiek styka się z bodźcami (zewnętrznymi lub wewnętrznymi) mającymi znaczenie dla jego organizmu lub jego osobowości” (Reykowski, 1992: 57). Emocja jest stanem subiektywnym. Jej odczuwaniu towarzyszą zwykle zmiany somatyczne, ekspresje mimiczne i pantomimiczne oraz zachowania (Doliński, 2004: 322). W niniejszej pracy rozumienie emocji bliskie jest ujęciu Josepha J. Camposa, Donny L. Mumme, Rosanne Kermoian i Rosemary G. Campos, gdzie emocje to „procesy, które ustanawiają, podtrzymują, zmieniają lub przerywają reakcję między jednostką a środowiskiem w sprawach ważnych dla jednostki” (Campos, Mumme, Kermoian, Campos 1994: 285). Definicja ta nawiązuje do interakcji pomiędzy jednostką a środowiskiem, a wzajemny ich wpływ służy tworzeniu i utrzymywaniu relacji społecznych.

Dokonując klasyfikacji zaprezentowanych powyżej definicji emocji możemy mówić o definicjach psychologicznych i socjologicznych. Definicje psychologiczne można podzielić na osadzone w rozumieniu fizjologicznym (biologicznym), gdzie emocje zależne są od pobudzenia fizjologicznego i struktur mózgowych oraz od pobudzenia oznakowanego afektywnie; w rozumieniu behawioralnym, gdzie emocje to procesy zależne od zachowania jednostki i od werbalnego oznakowania stanu pobudzenia emocjonalnego oraz w rozumieniu poznawczym (kognitywnym), gdzie emocje są wynikiem reakcji jednostki ze środowiskiem, a na ich powstanie największy wpływ ma ocena obiektów lub zdarzeń w danej sytuacji, ich korzyści lub strat w działaniu ukierunkowanym na osiągnięcie danego celu. Definicje socjologiczne najogólniej z kolei możemy podzielić na tworzone kulturowo, gdzie emocje zależne są od społecznie konstruowanych kulturowych skryptów, czyli przyjętych w danej społeczności wzorów norm i wartości oraz tworzone interakcyjnie, gdzie emocje są procesami kształtowanymi poprzez interakcje społeczne. Emocje budują, podtrzymują lub niszczą i zrywają więzi społeczne. Emocje pobudzane (wytwarzane) są w interakcjach społecznych, tak samo jak tworzona jest rzeczywistość społeczna. Istotny jest też proces ciągłej wymiany znaczeń i symboli.

Pomimo podjętej próby klasyfikacji uważam, że badając emocje nie musimy odwoływać się tylko do jednego wybranego nurtu czy jednej wybranej dyscypliny. Przeciwnie, powinniśmy łączyć wiedzę z wielu dziedzin. Aby uzyskać pełną odpowiedź na pytanie, czym są emocje, socjologowie, psychologowie oraz neurobiolodzy i fizjolodzy powinni połączyć swoje badania. Najprawdopodobniej za odczuwanie i wyrażanie emocji odpowiadają połączone elementy biologiczne, fizjologiczne, werbalne, kulturowe, interakcyjne i strukturalne (np. pozycja w strukturze społecznej, władza). Zgadzam się z tezą postawioną przez Turnera