



ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА – БЛАЦЕ
Часопис из области економије, менаџмента и
информатике „БизИнфо“
Број 4/2011, стр. 33 - 43
Адреса: Краља Петра I, бр.70, 18420 Блаце

БАЗИЧНЕ ЕМОЦИЈЕ У КОНТЕКСТУ СТИЛОВА КОМУНИКАЦИЈЕ

ESSENTIAL EMOTIONS IN CONTEXT OF STYLES OF COMMUNICATION

Снежана Михајлов

Висока пословна школа струковних студија, Блаце
Ненад Михајлов

Резиме: *Човек је друштвено биће, зато није ни чудно што су за његов оптималан лични раст и развој врло важни адекватни интерперсонални односи. Будући да квалитет тих односа зависи у првом реду од комуникационих вештина појединца, посебна пажња биће посвећена емоцијама љутње и страха као узроцима агресивности, односно пасивности коју појединац испољава у интеракцији са другима. Наравно, који ће се стил комуникације користити зависи од конкретне ситуације, броја укључених особа, али је сигурно да су тенденције ка једном од начина комуникације проузроковане бихејвиоралним обрасцима стеченим јако рано у детињству.*

Кључне речи: *изражавање емоција, љутња, страх, стид, агресивна комуникација, пасивна комуникација.*

Abstract: *A man is a social being, because it is not surprising as the optimum for his personal growth and development are very important adequate interpersonal relations. Since the quality of these relations depends primarily on the individual's communication skills, special attention will be paid to the emotions of anger and fear as the causes of aggression or passivity manifested by an individual interacting with others. Of course, that style of communication will be used depends upon the situation, the number of people involved, but it is certain that*

the tendency towards one of the ways of communication caused by acquired behavioral patterns very early in childhood.

Key words: *expression of emotions, anger, fear, shame, aggressive communication, passive communication.*

1. УВОД

Појединци могу бити успешнији или мање успешни у праћењу, процењивању и изражавању својих емоционалних стања, што упућује на постојање индивидуалних разлика у изражавању емоција. Изражавање емоција представља способност спољашњег, вербалног или невербалног показивања позитивних и негативних емоција.¹ Полазећи од тога да се емоције не појављују у изолованом контексту, већ се откривају и доживљавају у интеракцији бића и света, изражавање емоција постаје не само индивидуални, него и социјални чин који добија имплицитно или експлицитно комуникативно значење поруке. Изражавањем емоција појединац заправо шаље стимулус који други људи тумаче у складу са својим културалним и индивидуалним кодовима. Ипак у сваком изражавању емоција може се открити једна универзална и прилично уопштена порука са значењем да појединац тог тренутка доживљава нешто важно и да од другог очекује неку реакцију.²

Теорија о социјално-функционалној улози емоција у социјалним интеракцијама³ диференцира њене кључне функције: информативну, подстицајну и функцију изазивања емоција у другима. Осим што се путем фацијалног, вокалног или вербалног изражавања емоција саопштавају информације о емоционалном стању у коме се појединац налази (Екман, 1993), емоционално изражавање и доживљење емоција обезбеђује важне информације о намерама или мотивима оног који их изражава,⁴ његовом

¹ Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994). Individual differences in dispositional expressiveness: The development and validation of the emotional expressivity scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 934-949.

² Milivojević, Z., (2007), *Emocije*, Psihoplois, Beograd.

³ Keltner, D., Kring, A. M. (1998), "Emotion, social function and psychopathology", *Review of General Psychology*, 2(3), 320-342; Parkinson, B. (1996), "Emotions are social", *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.

⁴ Fridlund, A. J. (1992), "The behavioral ecology and sociality of human faces", *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 90-121.

положају у међусобним односима,⁵ али и начину на који процењује социјалне интеракције.⁶ Затим, спољашњом манифестацијом емоција појединац изазива комплементарне и сличне емоционалне реакције код других,⁷ чиме се мотивишу она понашања која доприносе успеху социјалног функционисања. Коначно, изражавање и доживљење одређених емоција може другима пружити подстицај ка демонстрирању или пак учвршћивању одговарајућих понашања унутар постојећих интеракција.

Изражавање емоција је комуникациони чин којим се дефинише однос између људи, пријатељски или непријатељски, јер се подстицањем комплементарних емоционалних реакција мотивишу понашања која доприносе успеху или неуспеху социјалног функционисања. У пријатељским односима (саосећања или симпатије), за разлику од антипатије и апатије појединац уважава осећања других. Реагује пријатношћу на позитивна осећања, а непријатношћу на непријатна осећања других. Својим понашањем подстиче позитивне емоције код других, избегавајући да чини оно што позива непријатна осећања како би одржао квалитет постојећих интеракција.

У складу са наведеним чини се јасним да емоције доприносе или отежавају изградњу квалитетних социјалних интеракција, подстичу, изазивају и мотивишу поступке појединаца у интерперсоналним односима. Поремећаји у емоционалним реакцијама доводе до рушења квалитета социјалног функционисања и међусобних односа. Циљ рада јесте да укаже на базичне емоције које појединци испољавају или потискују у интерперсоналним односима примењујући одрђен стил комуникације. Посебна пажња биће посвећена оним понашањима која проистичу из осећања љутње и стида, као и краткорочним и дугорочним ефектима (не)изражавања ових емоција.

⁵ Knutson, B. (1996), „Facial expressions of emotion influence interpersonal trait inferences“, *Journal of Nonverbal Behavior*, 20, 165-182.

⁶ Keltner, D. (1995). Signs of appeasement: Evidence for the distinct displays of embarrassment, amusement, and shame. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 441-454.

⁷ Keltner, D., Kring, A. M. (1998), “Emotion, social function and psychopathology”, *Review of General Psychology*, 2(3), 320-342; Parkinson, B. (1996), “Emotions are social”, *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.

2. ОСЕЋАЊЕ ЉУТЊЕ У ОСНОВИ АГРЕСИВНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Појединци са агресивним стилем комуникације изражавају своје мисли и осећања на начин који је најшешће социјално неприхватљив, манипулативан или угрожава права других људи. Они су склони да друге људе вређају, нападају (вербално или физички), манипулишу, обезвређују, критикују и понижавају. Понекад ова врста понашања доводи до жељеног циља (наметања сопствених ставова, жеља и интереса), што последично води томе да се ова врста понашања учвршћује и постаје константан образац. Дугорочно гледано то доводи до многих проблема, пре свега нарушавања социјалних односа (губитак пријатељстава, могућност губитка посла, губитак блискости и поштовања од стране других), али и до нарушавања слике о себи. Појединци које су склони агресивном понашању и наметању својих циљева и интереса су често нарцисоидни, асоцијални, неемпатични и себични.

Агресивност је општи назив за понашање које проистиче из осећања љутње. На егзистенцијалној равни, љутња и агресивност су субјектов покушај да уреди свет у складу са својим жељама и вредностима. У питању је понашање прилажења особи која угрожава неку субјектову вредност, с циљем да се она натера да промени своје понашање. Једноставније речено, љутња и агресивност су увек захтев да други промене своје понашање, што значи да нису усмерени на биће друге особе. Из тог разлога, треба разликовати љутњу од осећања мржње, која је усмерена на биће друге особе која се због своје злобе не доживљава као људско. Зато из осећања мржње не проистиче агресивно, већ деструктивно понашање, које је разорно, јер води уништењу онога што је зло. Особе које не разликују љутњу од мржње нису у стању да у конфликтним ситуацијама схвате ратлику између противника и непријатеља. Поистовећивање агресивности са деструктивним радњама, љутње са мржњом чини да многи људи верују да је сваки облик агресивности сам по себи негативан и непожељан. Због тога се наметнула потреба да се здрави облици агресивности назову посебним именом, тако да неки психолози користе појам асертивност да би означили позитивну или конструктивну агресивност.

Изражена љутња је веома снажан захтев за промену понашања, који, уколико га други не уважи, може прећи у бес, а бес може прећи у физичко насиље које није усмерено на изазвање телесних повреда. Циљ јесте изазвати код другог стах и бол, и тиме га натерати да промени своје понашање. Због тога је свако изражавање љутње имплицитно застрашивање, имплицитна претња физичким насиљем, демонстрација моћи. Тиме се љутња доводи у везу са позицијом моћнијег. Уобичајно је да се старији љути на млађег, надређени на подређеног, виши по рангу на нижег, али никако обрнуто. Особа која се љути на другога очекује да се други подреди њеном захтеву. Због тога је љутња позив другог да уђе у улогу подређеног. Управо је у томе проблем, јер многи људи сматрају да други нема право да их позива у улогу подређеног, тако да се тада увреде и реагују пркосом. То је посебно проблематично код оних који не разликују подређеност од понизности.

У социјалним ситуацијама љутња се осећа када субјекат процењује да други ради нешто што угрожава неку његову вредност и кад процењује да је способан да се томе супростави и да на то има право. Према томе, сврха љутње, као и понашање које кроз њу проистиче, јесте да утиче на другог да промени своје понашање. Када то учини у складу са субјектовим жељама престаје разлог за љутњу. Циљ изражене љутње је да код друге особе изазове извесно осећање непријатности које је нужно, јер другог мотивише на промену понашања.

Љутња није исто што и негативан фидбек, јер се другој особи може ставити до знања да не одобравамо њено понашање, чинећи то невербалним сигналом или вербалном критиком и онда када нисмо љути. Љутња се разликује од других облика негативног фидбека по томе што је веома снажан ономе ко се љути.

Агресивно понашање се испољава невербалним и вербалним сигнаlima. Невербални сигнали који одржавају љутњу, односно агресивност јесу укрућивање, надувавање и прилажење, а њихова сврха је да се изазове страх код друге особе. На микронивоу у питању су мрштење, кривљење уста, стезање вилице, одмахивање главом, испављање леђа, стезање песница итд. Ове невербалне сигнале треба разликовати од невербалних сигнала који одржавају субјектов покушај да сузбије интезитет своје љутње:

стискање уста, избегавања гледања објекта, престанак говора, повећање телесне дистанце објекта итд. Ови телесни сигнали нису универзални, већ су културно условљени тако да да их деле припадници одређене заједнице, али свака особа има свој специфичан индивидуални начин на који испољава телесне знакове неодобравања.

Посебну категорију у невербалним сигнаlima представља интезитет гласа. У љутњи јачина гласа варира у односу на нормалан интезитет, било да се појачава, било да се смањује, али и у оба случаја другоме преноси поруку о опасности. Викање или урлање је засновано на имплицитној представи из животињског света да снага гласа одговара снази онога који га производи. Вербална агресивност се састоји из вербализовања захтева за промену понашања друге особе упућивањем порука којима се наређује, заповеда, окривљује.

Шта све може бити подстицај агресивног понашања и агресивне комуникације?

Психолози сматрају да узроци агресивне комуникације могу бити различити и да се углавном односе на агресивност у функцији манипулације другима, када особа својим понашањем жели да наведе другог да уради оно што она жели; агресивност као израз егизма, особа реагује агресивно када њене жеље нису испуњене, а притом се не обазире на жеље и права других; агресивност као израз немоћи, када особа реагује агресивно ако се осећа беспомоћно, уплашено, осећа угроженост својих права или интегритета и губи контролу над ситуацијом. Ова последња врста агресивног реаговања није учестала, попут агресије која иде из егизма и манипулативних тежњи, већ пре ситуациона што значи да особа реагује агресивно само када процењује да је немоћна или неправедно нападнута. Значајан предуслов агресивног понашања чини такође и одбрана агресивне особе од осећања стида и инфериорности.

2.1. Агресивност као одбрана од стида и инфериорности

Осећање ниже вредности или осећање инфериорности означава да се особа осећа мање вредном од других, да је нижа по вредности од других. То подразумева да је свесна неких својих вредности, али да истовремено сматра да оне нису довољне или

да је недовољно вредна само у неким аспектима, док је у другим аспектима свесна своје вредности. Иако се осећање ниже вредности и осећање безвредности јављају као реакција на осећање самопрезира, између њих постоји извесна разлика, јер се особа осећа безвредном само када код себе не види никакву вредност и сматра да је потпуно безвредна. Осећања недовољне вредности или инфериорност изражава се као јака патња због неког свог умишљеног или стварног недостатка. У социјалним ситуацијама осећање инфериорности се манифестује као јако осећање стида. У осећању стида учествује механизам пројекције, јер особа другоме приписује да о њој мисли оно што сама мисли о себи. Због преплављујућег стида и немогућности да се од њега одбране ове особе склоне су изливима беса, па чак и нападима (вербалним и/или физичким) на друге.

Различити начини компензације унутрашњег самопрезира и инфериорности могу се означити општом речју самодоказивање. Особа се ангажује у разним облицима понашања која треба да омогуће да је други прихвате и да је поштују, чиме, у ствари, другима и себи (делу личност који је субјект самопрезире) доказује да вреди и да може бити вољена. Самодоказивање има присилни карактер, јер особа верује да се мора тако понашати сматрајући да је то једини начин да докаже своју вредност и да ће само тако избећи катастрофу социјалног одбацивања.

Алфред Адлер је под компезацијом подразумевао механизам одбране од осећања инфериорности који се састоји у томе да особа која сматра да је инфериорна у једном аспекту себе, инвестира огромну енергију како би изузетно развила неки други аспект себе што би требало да поништи постојећи „мањак“ и обезбеди да је други поштују и воле.

3. СТИД И СТРАХ У ПАСИВНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ

Пасивно реаговање је повлачење, неизражавање властитих осећања, одустајање од својих жеља које могу бити у супротности са захтевима и интересима околине. Овакав начин реаговања дугорочно гледано је штетан и самопоражавајући из разлога што доводи до фрустрације, осећања беспомоћности, беса на себе и последично смањења самопоуздања.

Појединци који су склони пасивном реаговању и повлачењу верују да немају права да изразе своја осећања и траже оно што желе, нарочито од оних особа које сматрају ауторитетима. Када желе да искажу неки свој став, мишљење и осећање (које може бити у супротности са ставовима, жељама и интересима других) ови појединци осећају нелагодност, стид и страх, што их мотивише да се повуку. Плаше се да ће ако искажу своје неслагање и незадовољство бити одбачене, критиковане или да ће у неком моменту одреаговати претерано агресивно и рећи или урадити нешто што не желе, због чега могу доживети јавну осуду, понижење и одбацивање. Одустајање од изражавања себе, властитих жеља и осећања доводи до тренутног олакшања (тренутног престанка стида и страха од могућих реакција других), али та врста добити је много мања од наведених штета које ова врста понашања доноси. Особе које су склоне пасивном реаговању су често социјално анксиозне, стидљиве, интровертне и имају проблеме са личним вредновањем.

Чега се плаше особе склоне пасивности?

1. Изражавања осећања, пре свега незадовољства и љутње. Особе за које је љутња забрањено осећање суочене су са низом тешкоћа психолошке и социјалне природе. Реч је особама које не само да не умеју да захтевају од других да се понашају у складу са њиховим жељама, него не умеју ни да одбију туђе захтеве да се прилагоде њиховим жељама. Код пригушивања љутње откривају се удруженост осећања мање вредности, претеране услужности према другима и занемаривања сопствених жеља и потреба, што је праћено хроничним осећањем кривице и агесије окренуте према себи. Неизражавање осећања води у затвореност у себе, још већи пад енергије и умртвљеност што повећава степен пасивности. Особе склоне пасивности плаше се да изразе своја осећања пре свега због страха од обацивања или осуде.
2. Одбацивања или неприхватања од стране других. Страх од одбацивања налази се у корену осећања стида. Стид је специфична врста страха, јер се особа која се постидела боји даље реакције друге особе за коју сматра да је сведок његове неадекватности. У психичком механизму који учествује у емоцији стида учествује пројекција. Да ли ће се особа постидети или не, не зависи од стварног мишљења и реакције

другог, него од тога шта особа мисли да други мисли о њој. Другим речима, особа сопствене критеријуме адекватности пројектује на другог, а онда реагује као да они јесу његови стварни критеријуми. Страх од одбацивања углавном се своди на страх од самога себе. У основи је представа о себи као инфериорном бићу. Особе склоне пасивности веома брину да ли ће бити прихваћене од других и теже да избегавају сваку врсту неприхватања или казне. Они сматрају да је одбијање или неприхватање ужасно, неподношљиво искуство, које “потврђује” њихову негативну слику о себи.

3. Непријатности. Избегавање непријатности, пре свега настале услед хроничног страховања, фрустрације и улагања напора неопходног за остваривање циљева. Особе склоне пасивности имају ниску толеранцију на фрустрацију, јер скривено верују да би ствари у животу морале да се одвијају лако и без напора. Овакав став доприноси да они фрустрације доживљавају као несавладиве и због тога често одустају од циљева када наиђу на препреке.
4. Нарушавања слике о себи. Особе склоне пасивности погрешно верују да њихова слика о себи самима зависи од количине прихватања од стране других. Због тога они имају захтев да се морају допасти другима, макар то значило и губитак личне слободе. Особе склоне пасивности често не праве разлику између љубазности и пасивности, па због тога настоје да се увек понашају fino, учтиво према другима, помажући свима и не улазећи у конфликте. Ова врста става често води у неприродно, извештачено понашање које није у складу са унутрашњим, аутентичним жељама и мотивима. Иако особа склона пасивности заправо жуди за прихватањем, својим извештаченим, превише љубазним и покорним понашањем често производи супротан ефекат – мањак поштовања и занемаривања њихових жеља, осећања и потреба од стране других.

Појединци који заузимају пасиван стил живота верују да их ова филозофија штити од личне одговорности, могућности да греше, одбацивања и критике. Живе у стакленом звону и понашају се извештачено, јер непризнају своје жеље и осећања. Дуготрајна

пасивност која је постала стил живљења може довести до депресије, агорафобије и психосоматских тегоба.

4. ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

У складу са разумевањем емоционалне интелигенције по Мајер-Саловејевом моделу⁸ која се заснива искључиво на интерактивним функцијама емоционалних квалитета и когнитивних способности појединца, изражавање емоција преставља најједноставнију менталну способност. Различити стилови комуникације, агресивни и пасивни, потврђују напред изнету тезу да су индивидуалне разлике у способностима изражавања осећања, самим тим и емоционалним компетенцијама појединаца, сасвим очигледне. Иако се изражавање осећања не ограничава на њихову пријатност, у раду су ипак само разматране способности појединаца да кроз инстиктиван стил комуникације са другима, изражава или потискује осећање љутње.

Љутња, као природна адаптивна реакција појединца на претеће ситуације, која подстиче на борбу и одбрану од опасности јесте на одређеном нивоу неопходна за опстанак. Међутим, када је љутња интензивна и деструктивна, проузрокује низ проблема који се дугорочно гледамо углавном односе на квалитет функционисања социјалних односа. Неизражена љутња, са друге стране крије друге последице, психосоматске болести, ниско самопоштовање, одсуство поштовање од стране других.

Из тих разлога, учење способности асертивне комуникације представља одбрану од интензивног изражавања или неизражавања осећања. Асертивно реаговање подразумева склоност да се изразе своја осећања (пријатна и непријатна), искажу жеље, ставови и циљеви, али на начин који не угрожава и не повређује друге људе. Само ова врста реаговања која потиче од самопоштовања и поштовања других представља здрав, самопомажући стил понашања у социјалним интеракцијама.

⁸ Mayer, J. D., Salovey, P. (1997), „What is emotional intelligence?“ In Salovey, P., Sluyter, P. Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators, (p. 3-31). New York: Basic Books.

Асертивно понашање није инстинктивно, већ је скуп социјалних вештина које се уче током живота.

ЛИТЕРАТУРА

1. Fridlund, A. J. (1992), "The behavioral ecology and sociality of human faces", *Review of Personality and Social Psychology*, 13, 90-121.
2. Keltner, D. (1995). Signs of appeasement: Evidence for the distinct displays of embarrassment, amusement, and shame. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 441-454.
3. Keltner, D., Kring, A. M. (1998), "Emotion, social function and psychopathology", *Review of General Psychology*, 2(3), 320-342; Parkinson, B. (1996), "Emotions are social", *British Journal of Psychology*, 87, 663-683.
4. Knutson, B. (1996), „Facial expressions of emotion influence interpersonal trait inferences“, *Journal of Nonverbal Behavior*, 20, 165-182.
5. Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994). Individual differences in dispositional expressiveness: The development and validation of the emotional expressivity scale. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 934-949.
6. Mayer, J. D., Salovey, P. (1997), „What is emotional intelligence?“ In Salovey, P, Sluyter, P. *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*, (p. 3-31). New York: Basic Books.
7. Milivojević, Z., (2007), *Emocije*, Psihopolis, Beograd.

