

Univerzita Palackého v Olomouci
Filozofická fakulta
Katedra psychologie

VLIV EMOTIKONŮ NA ROZPOZNÁNÍ ZÁKLADNÍCH
EMOCÍ V SYNCHRONNÍ KOMUNIKACI

THE IMPACT OF EMOTICONS ON DISCERNING THE
BASIC EMOTIONS IN SYNCHRONOUS COMMUNICATION



Bakalářská diplomová práce

Autor: **Jan Švec**
Vedoucí práce: **PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.**

Olomouc

2018

Poděkování

Rád bych na tomto místě poděkoval vedoucímu své bakalářské práce PhDr. Janu Šmahajovi PhD. za podporu, trpělivost a cennou kritiku při psaní. Dík patří také všem respondentům, kteří mi pomohli realizovat výzkumnou část mé práce. V neposlední řadě patří dík mé rodině, blízkým a přátelům, kteří mě podporovali a motivovali psaní. Obrovský dík patří také Kátě, bez jejíž motivace, pomoci a tolerance by tato práce vznikala jen těžko. Na posledním místě je třeba také poděkovat pražárně kávy Kikafe, jež mi umožnila pracovat s obrovským tempem a nasazením i ve chvílích hluboké noci.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma: „Význam emotikonů v synchronní komunikaci“ vypracoval samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedl jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne 29.3.2018

Podpis

OBSAH

Číslo	Kapitola	Strana
	OBSAH	3
	ÚVOD	5
	TEORETICKÁ ČÁST	6
1	Emoce	7
1.1	Pojem emoce	7
1.2	Vybrané teorie emocí	9
1.3	Funkce emocí.....	11
1.4	Neurologická stránka emocí	11
1.5	Primární emoce.....	13
1.6	Výraz primárních emocí v obličeji	18
2	Komunikace	22
2.1	Pojem komunikace	22
2.2	Funkce komunikace.....	24
2.3	Druhy komunikace	25
2.3.1	Verbální komunikace	25
2.3.2	Neverbální komunikace.....	26
2.4	Internetová komunikace	28
3	Dosavadní výzkumy	30
	VÝZKUMNÁ ČÁST	32
4	Výzkumný problém	33
4.1	Cíle výzkumu.....	33
4.2	Formulace hypotéz ke statistickému testování	34
5	Metodologický rámec výzkumu a použité metody	35
5.1	Metody získání dat	35
5.1.1	Předvýzkum.....	35
5.1.2	Experimentální dotazník.....	36
6	Sběr dat a výzkumný soubor	38
6.1	Popisné statistiky	39
6.2	Etické hledisko a ochrana soukromí.....	44
7	Práce s daty a její výsledky	46
7.1	Analýza dat předvýzkumného dotazníku	46
7.2	Výsledky ověření platnosti statistických hypotéz	48
7.3	Výsledky ověření dílčích výzkumných otázek	49

8	Diskuze	55
9	Závěr.....	60
10	Souhrn	61

LITERATURA.....	64
------------------------	-----------

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

ABSTRACT OF THESIS

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Ukázka předvýzkumného dotazníku

Příloha č. 2: Ukázka experimentálního dotazníku

ÚVOD

Emoce jsou nedílnou součástí života každého z nás, setkáváme se s nimi totiž již od narození. Dítě pláče, když má hlad nebo ho něco bolí, raduje se, když za ním přijde rodič a vezme ho do náruče, bojí se, když kolem sebe nevidí nikoho známého. Jak vyrůstáme, jejich prožívání se formuje s ohledem na kulturu a prostředí.

Každý prožíváme emoce po svém, někdo více intenzivně, jiný se jimi nenechá natolik ovládnout. Nicméně, co se nedá tak lehkou regulovat projevy našeho prožívání. Tím myslíme především neverbální část komunikace, která se promítá do našeho jednání, mimických svalů a kromě nás samotných ovlivňuje především okolí. Dává mu tak najevo, co v dané chvíli cítíme, i když sami říkáme něco jiného. Problém ale nastává v případě, když druhého nevidíme.

Jedním z nejčastějších případů, se kterým se můžeme setkat téměř denně, je internetová komunikace. Mluvíme zde o synchronní komunikaci – Facebook, Skype, video chat aj. Při tomto druhu komunikace neverbální složka chybí, nebo je alespoň silně potlačena. Jednou z možností, jak může být nahrazena, jsou **emotikony**. Problémem však zůstává, nakolik mohou emotikony skutečně neverbální komunikaci nahradit.

Cílem této práce je zjistit, jestli přítomnost emotikonu (popřípadě špatného) u textové zprávy má vliv na rozpoznání emoce, která se v dané zprávě nachází.

Toto téma bylo vybráno z důvodu jeho aktuálnosti. Z osobních zkušeností můžeme znát případy, kdy jsou lidé zmateni, když jejich konverzační protějšek najednou přestane používat emotikony. Druhým důvodem k volbě tohoto tématu byl autorův zájem o problematiku neverbální komunikace. Do této části komunikace spadá i mimika, která má s vyjadřováním emocí velkou souvislost.

TEORETICKÁ ČÁST

1 EMOCE

Důležitost emocí pro člověka dokazují již literární díla první kultur, které vynalezly písmo. Nejstarší texty, ve kterých bychom mohli vysledovat emoce, pocházejí ze starověkého Sumeru. Tato kultura jako první využívala psaný text. Jedno z nejstarších děl, jehož původ se datuje zhruba do období před 3800 lety, mluví o vztahu Gilgaméše a bohyně Inanny, jež je plný emocí (láska, zloba, pomsta...). Podobné příběhy najdeme i v jiných starověkých kulturách – egyptské, židovské, řecké, ale i indické či čínské. Před psanou verzí se příběhy nejprve předávaly pomocí vyprávění. Lze tedy tvrdit, že příběhy plné emocí provází lidstvo už od jeho počátků (Oatley, 2004).

Mohli bychom se ptát sami sebe, co emoce jsou. Už od dob Platóna a jeho dualistické teorie se lidé zabývali mnoha otázkami – jak emoce vznikají a k čemu nám jsou. Až s koncem 19. století však tyto otázky nabraly vědecktější ráz. Za prvního vědce, který se začal zabývat emocemi a jejich výrazem, bychom mohli zmínit Charlese Darwina. Jeho kniha *The Expression of the Emotions in Man and Animals* (1872), která se popisuje vyjádření emocí u zástupců primátů a lidí.

Za počátek tohoto období bychom mohli považovat práci Williama Jamese *What is an Emotion* (1884). Díky němu a této práci se mnoho dalších psychologů (např. Plutchik, Schachter a Singer, Lazarus, Ekman...) začalo zajímat o emoce a jejich fungování (Power & Dalgleish, 2008).

1.1 Pojem emoce

„Emoce jsou velmi komplexní jevy, jejichž charakteristickým rysem je jejich velká citlivost a proměnlivost“ (Stuchlíková, 2002, str. 11).

Samotné slovo „emoce“ je odvozeno z latinského slovesa *emovere*, které by se dalo volně přeložit jako *hýbat se, vzrušit se, rozvířit*. Všechna tato slova zhruba odpovídají tomu, k čemu nám emoce slouží – k navození akce a aktivaci organismu (Reber & Reber, 2001).

Emoce jsou vysoce subjektivním fenoménem. Na rozdíl od citů jsou doprovázeny fyziologickými změnami a motorickými, navenek pozorovatelnými projevy (Hartl & Hartlová, 2015).

Pojem „emoce“ je velmi obtížně definovatelný. V současnosti je toto slovo používáno hlavně ve dvou případech. Prvním z nich je obecné označení jakéhokoliv subjektivně prožívaného stavu, na jehož označení panuje jednoduchý konsensus. Druhým je situace, kdy jsou vědecky zkoumány enviromentální, fyziologické či kognitivní složky těchto subjektivně zažívaných stavů (Reber & Reber, 2001).

Emoce jsou velmi blízce svázány jak s osobnostním nastavením a rozpoložením člověka, tak i s okamžitou situací, ve které se člověk nachází. I když jedna situace vyvolá určité emocionální rozpoložení, není zdaleka jisté, že ve stejné situace dojde k totožné emocionální reakci. Mohli bychom říci, že pocit nevyvolá ani tak samotný podnět, jako spíš *myšlenka* na něj (pohled na nůž může vystrašit, hrozí-li, nebo nadchnout, jestliže může pomoci) (Stuchlíková, 2002; Power & Dalgleish, 2008).

Při popisu emocí můžeme pozorovat 2 proudy, které se v problematice nacházejí:

- *diskrétní* – zaměřuje se na popis „základních“ (primárních) emocí. Z nich následně odvozuje sekundární či smíšené emoce. Také zkoumá mechanismy vzniku a fungování těchto „základních“ emocí.
- *dimenzionální* - snaží se emoce třídit a klasifikovat na základě určitých dimenzí (mezi nejčastější patří dimenze příjemné – nepříjemné a dimenze intenzity: málo – hodně).

(Stuchlíková, 2002)

Z hlediska subjektivního vnímání emocí má daleko větší vliv intenzita prožívané emoce nežli délka jejího prožívání (Slaměník, 2011).

Některé emoce mají relativně ustálené scénáře vzniku (např. překvapení), zatímco jiné mohou vzniknout za velmi různorodých podmínek (např. úzkost). Většina z těchto ustálených scénářů vzniku je ustálená a geneticky daná (např. radost dítěte při pohledu na matku). S různě se měnícími životními podmínkami a také vývojem společnosti se však tyto ustálené vzorce mohou měnit (Slaměník, 2011).

V moderním pojetí bychom neměli pojem „emoce“ brát pouze jako jiné označení „pocitů“. Pocity jsou v současnosti brány pouze jako jedna ze složek emocí. K dalším dvěma složkám patří „*fyziologické reakce a jednotlivé motorické projevy*“ – dohromady tyto tři složky můžeme označovat jako „*triádu emoční reakce*“ (Hewstone & Stroebe, 2006, str. 194).

Emoce můžeme členit na základě různých kritérií – intelektuální, etické a estetické; astenické a stenické či nižší a vyšší (Hartl & Hartlová, 2015). Mezi **nižší** emoce řadíme **jednoduché emoce, afekty a nálady**. Pro **vyšší** emoce je charakteristické, že pro jejich správné naučení jsou potřeba sociální situace, ve kterých jsou nám tyto emoce předkládány. Jejich důležitým prvkem je také jejich vliv na prožívání interpersonálních vztahů (Slaměník, 2011).

1.2 Vybrané teorie emocí

Existuje větší množství různých teorií, které se snaží vysvětlit vznik a fungování emocí. Většina se snaží o komplexní vysvětlení a obsáhnutí jak fyziologické, tak kognitivní stránky emocí (Reber & Reber, 2001).

James – Langeova teorie

Článek Williama Jamese *What is an Emotion* (1884) znamenal obrat v pohledu na emoce a jejich vznik. Zatímco většina dřívějších autorů hledala původ emocí v nehmotné duši, James jejich původ situoval do fyziologické reakce, která vzniká na základě impulzů z autonomního nervového systému, potažmo z periferních nervů.

Nezávisle na Jamesovi podobnou teorii předložil fyziolog Carl Lange, z čehož pochází její označení jako „James – Langeova“. Obě tyto teorie za „tvůrce“ emocí považují uvědomění si fyziologických změn, které v organismu jedince na základě emociogenních událostí nastanou (Slaměník, 2011; Nakonečný, 2012)

Cannon – Bardova thalamická teorie

Kritika James – Langeovy teorie fyziologem Waltrem B. Cannonem byla v zásadě jednoduchá. Jeho hlavní námitka spočívala v tom, že člověk je schopný prožívat emoce i ve chvíli, kdy je spojení mezi periferními nervy a mozkiem přerušeno. Další námitkou bylo, že ve chvíli, kdy uměle přivodíme v organismu stejnou situaci, která nastává při pociťování emoce, tato emoce subjektivně zaznamenávána není. A poslední Cannonovou námitkou byl rozdíl v prožívané emoci při zhruba stejném fyziologickém stavu organismu (Nakonečný, 2012).

Hlavním činitelem této teorie je, soudě už podle názvu, talamus. Jeho součinnost primárně s hypotalamem je podle Cannona a Barda základním zdrojem emocí. Tyto součásti mezimozku jsou pod vlivem mozkové kůry, která brzdí jejich působení.

Pouze v emociogenních situacích mozková kůra přestává inhibovat a talamus vysílá signály jak zpátky do mozkové kůry (díky čemuž pocítíme jednotlivé emoce), tak do periferních oblastí, což způsobuje fyziologické změny v organismu (Czako, Seemannová, & Bratská, 1982; Černý, 1969)

Aktivační teorie

S aktivační teorií emocí přišel D. B. Lindsley na základě práce E. Duffyové. Tato teorie odpovídá funkci retikulární formace v mozku, která způsobuje rozdílnou aktivaci mozkové kůry díky nervovým vzruchům ze sensorických podnětů. Tato aktivace poté vyvolává vznik určité emoce. Zjednodušeně řečeno jednotlivé emoce jsou tedy částmi škály mezi maximálním vzruchem a útlumem (Černý, 1969)

Plutchikova psychoevoluční teorie emocí

S jednou z nejkompexnějších teorií emocí přišel americký profesor Robert Plutchik. Jeho klasifikace emocí se zakládá na možném popisu emocí pomocí několika různých „jazyků“ – subjektivně prožívaného stavu (např. strach), behaviorálních změn (např. třes) a funkce dané emoce (např. ochrana před nebezpečím) (Plutchik, 1980).

Na základě těchto možných popisů Plutchik klasifikoval osm základních emocí. Patří mezi ně *smutek*, *strach*, *vztek*, *radost*, *akceptace*, *znechucení*, *očekávání* a *překvapení*. Kombinací těchto osmi emocí pak vznikají ostatní emoce (Nakonečný, 2000)

Dvoufaktorová teorie emocí

Na základě experimentu realizovaného v roce 1962 vypracovali badatelé Schachter a Singer teorii emocí, která propojuje dvě složky, které projevující se při prožívání emoce. Teorie v podstatě říká, že u všech emocí probíhá stejné fyziologické vzrušení, které člověk přiřadí k určité emoci pomocí procesu kognitivního zhodnocení (Nakonečný, 2012).

Behavioristické teorie emocí

S touto teorií přišel zakladatel behaviorismu J. B. Watson. Původ emocí viděl ve fyzické schránce, respektive v mechanismech viscerálních a žlázových systémů. Emoce „...vzniká podmiňováním několika málo vrozených (nepodmíněných) reakcí na vrozené (nepodmíněné) podněty“ (Nakonečný, 2012, str. 451).

Nicméně, behaviorismus se řídil myšlenkou „black box“, tudíž nenahlížel na obsah emocí jako na něco podstatného v životě lidí.

1.3 Funkce emocí

Emoce vznikly postupným vývojem lidstva. Jednou z jejich funkcí je hodnocení na dvě kategorie. První z nich jsou věci, které jsou nám biologicky prospěšné – takové věci pocítujeme jako příjemné. Druhou kategorií jsou věci biologicky neprospěšné – tedy subjektivně zažívané jako nepříjemné. Z evolučního hlediska je pro každého jednotlivce lepší, pokud vyhledává věci, které jsou pro jeho existence přínosné. Tato logika odkazuje na klasické podmiňování – následek pro nás prospěšných činností je odměna (např. utlumení pocitu hladu po požití potravy). Konsekvence nepříjemné činnosti je trest (např. pocit strachu při ohrožení zvířetem – příště si jedinec dá pozor, aby se do podobné situace nedostal). Druhou funkcí emocí je aktivace organismu a jeho příprava k dalšímu jednání (Nakonečný, 2000).

Podle Stuchlíkové (2002) můžeme funkce emocí rozdělit do dvou hlavních kategorií – funkce pro psychiku jednotlivce a sociální funkce.

Mezi funkce pro jednotlivce můžeme zařadit následující aspekty. Prvním z nich je již výše zmíněné zvýšení aktivace organismu, popřípadě příprava organismu na určitou adaptivní reakci. Rozmanité tělesné projevy mohou pomáhat vytvářet lepší podmínky pro organismus. Emoce také pomáhají při úpravě behaviorálních a kognitivních hierarchií hodnot. Poslední funkcí, co se jednotlivce týče, je pak jejich dopomoc při vytváření pamětních asociací – silně emocionálně nabitě situace nejspíše vytvoří také silnou pamětní stopu (Darwin, 1964; Stuchlíková, 2002).

Z hlediska společnosti najdeme rozmanité funkce emocí. Pomáhají hodnotit a reagovat na sociální situace a připravují možnost k situačně výhodnému jednání. Emoce také vstupují do vztahu *stimulus – reakce*, který mohou silně ovlivnit v návaznosti na situaci. Při jednání s jiným člověkem napomáhají předávání informací pomocí jejich exprese. Podílí se také na zpracování informací, kdy oddělují důležité informace od nedůležitých. V rámci sociálních skupin určují hranice a jednotlivé členy skupiny. Účastní se také vyjasňování skupinových pozic a rolí (Hewstone & Stroebe, 2006; Stuchlíková, 2002).

1.4 Neurologická stránka emocí

Jedním z prvních případů, díky kterým se začalo uvažovat o souvislosti emocí a jednotlivých mozkových center, je případ amerického železničního dělníka Phinease Gage. Nehoda, při které Gageovi proletěla hlavou železná tyč, zapříčinila, ve své době

nevysvětlitelné, změny jeho chování. Jeho případ popsal Dr. John Harlow. Ani po čase se Gageovy kognitivní schopnosti, oproti sociálnímu chování, nikterak nezměnily (Damasio, 2000).

Rozšířením znalostí medicíny se zjistilo, že primárním činitelem, který se podílí na vzniku a regulaci emocí je limbický systém. Jde vlastně o složitý systém uchovávající v sobě centrum emocí, ale i paměti a motivace. Vstupuje do něho velké množství informací, které není schopný zpracovat sám. Je tedy propojen i s jinými částmi mozku, které mu v jeho procesu pomáhají. Jeho úloha je však klíčová (Orel & Facová, 2007). Jedním z jeho „pomocníků“ je hypotalamus. Ten slouží jako „přepojovač“ informací mezi jednotlivými strukturami v mozku. Rozeznává podněty ke zpracování a přepojuje je do dalších oblastí mozku. Na podobném principu pracuje i talamus. Ten ale zachytává informace přicházejících zvenku i zevnitř a následně je odesílá na specializovaná místa (Orel & Procházka, 2017).

Součástí limbického systému je tzv. amygdala. Jde spíše o celý komplex, protože stejně jako limbický systém, amygdala je též propojena s různými oblastmi mozku. Svým tvarem a velikostí připomíná mandli. Informace se k ní dostávají přednostně. Vyhodnotí jejich význam a přiřadí jim určitou emoci. To vše se děje nevědomě. Teprve až po tomto procesu dochází uvědomění si podstaty podnětu na úrovni korových oblastí (Orel, 2015). Krom zpracovávání informací má úlohu hypotalamo-hypofyzární osy (HPA) a tvoří paměťové stopy s emocionálním podtextem (Orel & Procházka, 2017). Jakákoliv vzpomínka, ať už pozitivně či negativně založená, má svůj původ právě v amygdale. Proto si některé události pamatujeme více, než jiné. Emocionální náboj upevňuje vzpomínky.

Ve spojení s hypotalamem má amygdala vliv na tělesné funkce. Ať už mluvíme o motorických funkcích, vegetativních či imunitě, tyto změny může mít na svědomí právě tato část mozku. Vyvolává u nás též stresové reakce. Jestliže vyhodnotí podněty v okolí jako nebezpečné, zaktivuje tělo i mysl a uvede ho do pohotovostního režimu (Orel & Facová, 2007).

Její existence byla zjištěna právě při výzkumech se zvířaty. Její poškození mělo za následek viditelné změny, které do té doby nebyly zpozorovány. Příkladem je ztráta agresivity, izolace od ostatních zvířat nebo i ztráta strachu (Orel & Procházka, 2017).

1.5 Primární emoce

Věda zabývající se kvalitou a klasifikací emocí se nazývá fenomenologie emocí. Její počátky sahají až do dob Aristotela, kdedy se ve svém díle *Etika Nikomanchova* věnuje řadě citů (Nakonečný, 2011). Mezi další vědce zabývající se kvalitou emocí patří například Wundt, Ribot a Titchener. Wundt (1880; in Černý 1969) popisuje trojrozměrnou teorii emocí na základě protikladných kvalit: "příjemný – nepříjemný", "vzrušený – pokojný" a "napjatý – uvolněný". Díky těmto protikladným dvojicím mohl rozdělit emocionální stavy. Ribot (1987; in Stančák, 1968) naopak rozděлил emoce na 4 druhy, které odvodil od 5 instinktivních emocí. Nazval je "čistými emocemi". Řadí se k nim příjemný a nepříjemný stav, bezdůvodný strach a vzrušivost. Oddělili se v průběhu evoluce a staly se daleko složitějšími, než byly na počátku. Titchener (1910, 1912; in Černý, 1969) však zastával názor, že jedinou dimenzí kvalit emocí je dvojice "příjemný – nepříjemný" (Czako, Seemannová, & Bratská, 1982). Scheler (1913; in Nakonečný, 2000) rozděлил kvalitu emocí podle hloubky, Krejčí (1916; in Nakonečný, 2000) naopak podle vztahů, který máme se svým tělem, ale i svými smysly. Krom těchto dělení se však můžeme setkat i s klasifikací vyšší city jsou naučené a podléhají etické, estetické a intelektové úrovni), citové vztahy (určité city, vyskytující se delší dobu, mířené k nějakému objektu) a smíšené pocity (mající základ ve více než dvou různých emocích). Dále bychom mohli uvést třídění podle McDugalla (1914, 1921; Nakonečný, 2000) na emoce primární, sekundární (pod tímto názvem si představujeme složení dvou emocí – bázeň, obdiv, úcta, pohrdání, vděčnost a závist) a naučené (výčitky, žárlivost, stud msta). Do poslední kategorie, tedy naučených emocí, lze zařadit velké množství emocí kvůli nekonečnému množství objektů (Nakonečný, 2000).

Je obtížné určit, které emoce jsou vlastně primární (či základní). Edwards (1999) ve své knize vytvořil přehled významných teorií. Ty se snaží určit, které z emocí můžeme považovat za primární. Pro ilustraci v tabulce 1 uvádíme jeho přehled. Z tohoto přehledu můžeme vidět, že ačkoliv se v některých emocích více autor shoduje, žádní dva neuvádějí stejnou sadu primárních emocí. Toto je způsobeno obtížností problematiky emocí a také obtížnou definicí základních emocí.

<i>James</i>	<i>Ekman</i>	<i>Izard</i>	<i>Plutchik</i>	<i>Watson</i>	<i>Panksepp</i>
strach	strach	strach	strach	strach = X	strach
vzteky	hněv	hněv	hněv	hněv = Y	hněv
smutek	smutek	úzkost	smutek		panika
	radost	radost	radost	radost = Z	
láska			přijetí		
		zájem	očekávání		očekávání
	překvapení	překvapení	překvapení		
	znehucení	znehucení	znehucení		
		opovržení			
		stud			
		vina			

Tabulka 1 Nejčastěji uváděné základní emoce v šesti známých teoriích (Edwards, 1999, str. 103).

Pro účely této práce je však jedno rozdělení základních emocí užitečnější než ostatní. Jedná se o rozdělení Paula Ekmana, které se zakládá na původním výzkumu Charlese Darwina. Základem jeho teorie jsou mezikulturně univerzální výrazy ve tváři. Vzhledem k tomu se toto rozdělení zdá pro tuto práci nejvhodnější.

Nyní si uvedeme popisy jednotlivých základních emocí podle Ekmana.

Radost

Stuchlíková (2002) rozděluje 2 druhy štěstí – dlouhodobě přetrvávající, které bychom mohli označit spíše jako určitou „životní spokojenost“, a krátkodobé intenzivní, které spíše odpovídá momentálně prožívané **radosti**. Dlouhodobý pocit štěstí se může týkat rozmanitých aspektů našeho života (osobní či pracovní život, rodina, sociální status...) a zahrnuje v sobě také hodnocení vlastní životní situace. K jeho navození někdy stačí „jen“ přenastavení našeho hodnotového rámce.

Krátkodobý pocit štěstí, tedy samotná radost, je subjektivně příjemný pocit. Často je spojen s dosažením cíle či úspěchu. Na tomto místě je důležité zmínit, že se většinou jedná o postranní efekt. Je tedy kontraproduktivní se snažit dosáhnout radosti „násilím“. V zásadě

existují 2 případy, kdy můžeme radost pocítit. Buď se jedná o situaci, kdy dosáhneme zisku určité subjektivně vnímané hodnoty (věc, status...), nebo se vyhneme její ztrátě (Nakonečný, 2000; Stuchlíková, 2002).

Z hlediska fyziologického je radost spojena s hlubším dechem a intenzivním prožíváním celého dechového cyklu. Nádech vnímáme jako pocit „otevření se“, zatímco výdech napomáhá relaxaci svalů. Patrný je také výrazný rytmický pohyb břicha a hrudníku. Srdeční rytmus je pravidelný, roztažené cévy slouží k lepšímu prokrvení organismu. Svalové napětí umožňuje přechod do akce (Tegze, 2003).

Radost je také možné vyvolat uměle. První možností je elektrické dráždění mozku, přičemž nejspolehlivější se zdá být dráždění laterálního hypotalamu. Jako druhá možnost se nabízí využití různých chemických látek, které fungují na bázi blokování re-uptaku jednotlivých neurotransmiterů či zvýšení jejich koncentrace v neuronálních spojích (Stuchlíková, 2002).

Smutek

Smutek je relativně komplexní emoce a jeho původ bychom mohli hledat v rozdílných událostech. Stejně jako i u radosti platí, že jeho vznik je podmíněn subjektivním hodnocením prožité události. Obecně bychom mohli prohlásit, že smutek vzniká v případě ztráty. Tuto ztrátu pak charakterizuje hlavně její závažnost – zdali se jedná pouze o ztrátu nějaké věci (i to může mít v určitých případech velký dopad), či se jedná například o ztrátu blízké osoby (Nakonečný, 2000).

Podle Izarda (1977) je pro velkou část lidí jedním ze spouštěčů pocit separace. Smutní se cítíme ve chvíli, kdy nemáme kolem sebe své blízké (rodinu či přátele...), jsme v cizím prostředí, nemáme možnost pro jakoukoliv komunikaci či vyjádření a sdílení svých pocitů. Dalšími situacemi jsou podle Izarda případy neúspěchu, ať už reálně zažívaného či jen očekávaného.

Smutek je ovlivněn individuálním pohledem na situaci – zažíváme ho ve chvíli, kdy se cítíme bezmocní a máme pocit, že s probíhající událostí nemůžeme nic dělat. Má několik různých forem, lišících se převážně intenzitou:

- *sklíčenost*, která je spojena hlavně s pasivitou jedince a vnímanou nemožností změnit situaci
- *zármutek*, jež je nejsilnější formou sklíčenosti a pojí se hlavně se ztrátou blízké osoby

- *osamělost*, je forma sklíčenosti, která je charakterizovaná hlavně touhou po sociálním kontaktu, který podle uvažování jedince není dostatečný
- a konečně *deprese*, jedna z nejnámějších a nejdéle popisovaných psychických poruch. V její nejzávažnější formě člověku znemožňuje jednat (výjimku tvoří tzv. *maniodepresivní porucha*) (Stuchlíková, 2002).

Z hlediska fyziologie smutek organismus spíše utlumuje. Dochází k aktivaci parasympatiku a společně s tím klesá jak krevní tlak, tak i pulz. Svalový tonus se snižuje, stejně jako rozsah dechu a celkově dosažená aktivita organismu. Také hlas je slabý a nevýrazný. Člověk je zaměřený spíše na sebe, má nevýrazný pohled a nevyhledává zrakový kontakt s okolím. Také reakce na jednotlivé podněty zvnějšku je zpomalená a projevuje se celková neochota člověka k jakékoliv činnosti (Stuchlíková, 2002; Tegze, 2003).

Znechucení

Tato emoce je základním prvkem odporu k objektu, ať už se jedná o člověka nebo věc. Jeho vznik je patrně podmíněn evolučními důvody – příkladem je reakce na reálnou kontaminaci potravy. Mohli bychom tedy usuzovat, že znechucení slouží jako ochrana před otravou. Postupem času se jeho význam přenesl na znečištění, jehož původ bychom mohli hledat v psychické či morální složce myšlení. Ve chvíli, kdy prožíváme tuto emoci, subjektivně pocítujeme možnost znečištění nebo narušení našich osobních hranic (Stuchlíková, 2002).

Strach

Jedná se o jednu z nejstarších a nejužitečnějších emocí. Sdílíme ji společně se zvířaty a slouží nám k zajištění přežití. Jeho vznik je podmíněn přítomností či očekáváním nebezpečného podnětu. Popřípadě může vzniknout také jako reakce na vysoké zneklidnění. Motivuje a mobilizuje energii v organismu k akci, kterou je křik nebo útěk. Jednou z forem strachu je **úzkost**. Ta je ale evolučně mladší a spojena primárně s procesy socializace. Může také indikovat nejistotu k činnosti, v krajních případech může přerůst až k úplné neschopnosti jednat (Stuchlíková, 2002).

Z fyziologického hlediska se organismus při pocitech strachu nachází v pohotovosti, což se týká také rozmanitých vegetativních a neuropsychologických projevů. Dech se zpomaluje a je povrchnější, což je důsledkem stažení svalů, které omezují pohyby hrudníku. Objevuje se vyšší svalový tonus, krevní oběh se omezuje, důsledkem čehož jsou

určité části těla méně prokrveny. Dalším příznakem je také slabost a třes končetin. (Tegze, 2003).

Hněv

Hněv, jako jednodimenzionální koncept, se liší ve své intenzitě. Může mít různé formy – vztek a zuřivost.. Jeho nejčastější příčinou vzniku je buď nespravedlivé chování nebo snižování našeho postavení. Prožívání se mezi jednotlivými pohlavími poměrně liší, což je způsobeno hlavně kulturními zvyklostmi. Zatímco muži častěji vyjadřují hněv otevřeně, ženy ho v mnoha případech potlačují a snaží se ho nedávat najevo (místo toho například předstírají úsměv). V současné době je trendem většiny kultur nedávat hněv najevo, což má souvislost s kulturně-společenskými normami. Pokud se však hněv objeví, pak se spíše setkáváme s verbální formou (Stuchlíková, 2002).

Co se fyziologie hněvu týče, jeho projevy jsou většinou poměrně snadno pozorovatelné. Zrychlený a prohloubený dech pomáhá poskytovat organismu energii k jeho mobilizaci. Svalový tonus je zvýšený, svaly pracují na kyslíkový dluh. Okrajové části těla jsou vysoce prokrvovány. Celkově je jedinec připraven k akci. Po odeznění emoce se dech opět uvolňuje a výrazně prohlubuje, což přispívá k subjektivnímu pocitu uklidnění (Tegze, 2003).

Z neurologického hlediska je hněv v mozku spojen s limbickým systémem. Při hněvu se aktivuje jak sympatikus, tak parasympatikus (Stuchlíková, 2002).

Překvapení

Překvapení je jediná emoce, která je považována za neutrální. Tím se myslí, že její náboj není libý ani nelibý. Dochází k němu v situacích, ve kterých nastává něco nového a neočekávaného. Liší se svou intenzitou – síla emoce určuje projev reakce na podnět. Prožívání hlubokého pocitu překvapení se nazývá úžas (Plháková, 2003). Trvání tohoto prožitku je velmi krátké. Většinou přichází znenadání a zase rychle odchází. Mění se v další emoce, jež mohou být radost, strach nebo třeba i hněv. Všechny zmíněné vlastnosti záleží na podnětu, který překvapení vyvolal (Ekman, 2003)

Ekman & Friesen (2015) nazývají překvapení „chybně očekávanou“ reakcí. Trvá jen takovou dobu, dokud není kognitivně vyhodnocen význam události.

Na druhou stranu, překvapení není některými vědci uznávané jako primární emoce, právě kvůli své neutralitě, proto se mnohdy můžeme setkat jen s výčtem ostatních pěti.

1.6 Výraz primárních emocí v obličeji

Lze říci, že emoce jsou jistým druhem komunikace o tom, co se v nás odehrává a jakým způsobem zpracováváme informace podávané okolím. Společnost rozeznává naše rozpoložení podle zpráv, které jim o sobě podáváme. Někdy však jedinci nemají odvahu mluvit o svých pocitech, proto ostatním vysílají neverbální signály. Tomu se říká řeč těla.

Důležitost řeči těla si mnohdy neuvědomujeme. Malé děti se do tří let spoléhají především na neverbální komunikaci, ale s postupem věku tato dovednost mizí. Při rozhovoru dvou lidí se uvádí slovní komunikace menší než jedna třetina a neverbální komunikace více než 65 procent (Lewis, 1993) . To je důvodem, proč jsme se rozhodli zařadit kapitolu o výrazu emocí do této práce.

Jedním z prvních badatelů, který problematiku výrazu základních emocí ve tváři začal zkoumat, byl britský vědec Charles Darwin (1964).

Překvapení

Během nečekané události či dozvídání se překvapivých informací přichází pocit překvapení. Emoce se objeví náhle a taky dokáže náhle zmizet. Navazuje na něj vždy další emoce, ať pozitivní nebo negativní.

Navenek se projevuje zvednutím obočí, rozšířením očí a úst (Durán, Reizenzein, & Fernández-Dols, 2017). Na prožívání překvapení se však nepodílí jen mimická část, ale i motorická, kam bychom mohli zařadit různé nekoordinované pohyby nebo zakrývání si ústa rukou.

Ekman & Friesen (2015) popisují překvapení, kdy je vysoce zdvižené obočí, které na čele jedince vykresluje vrásky – neobjevují se u každého. Kůže na čele je napnutá. Doširoka otevřené oči, uvolněná víčka a objevuje se bělmo i nad duhovkou. Ústa se otvírají, nejsou v tenzi a odhalují zuby jedince. Záleží také na neutralitě výrazu – ta nadále může souviset s nezúčastněností, pochybami nebo nedůvěrou. Celý projev emoce by měl tedy doprovázet překvapivý výraz. Překvapení také existuje v kombinaci s jinými emocemi. Rozšířené oči a zvedání se koutků úst do úsměvu se mísí překvapení s radostí, zdvižené obočí a těsně semknuté rty naopak může v sobě nést znaky strachu.

Strach

Překvapení se často mění ve strach. Projev úleku se ale od překvapení smíšeného se strachem liší. Se strachem se setkáváme tehdy, když se ocitáme v situaci, která nám je

jistým způsobem nepříjemná, či vykazuje známky nebezpečí. Většinou je spojován s přicházející bolestí, ať už psychickou, či fyzickou.

Tyto dvě emoce se od sebe významně liší a to tím, že strach je zážitek, který není nikterak příjemný. Řadí se k těm nejtraumatičtější emocím, které prožíváme a tělo na něj reaguje zvýšeným srdečním tepem, zrychleným dechem, blednutím v obličejí apod. A nejzásadnějším rozdílem mezi strachem a překvapením je, že strach lze stupňovat, kdežto překvapení nikoliv (Ekman & Friesen, 2015). Strach nás tedy připravuje na útěk v případě, že se očekávané nebezpečí stává realitou. Toto chování máme společné se zvířaty a je v nás stále zakotvené (Ekman, 2003).

Durán, Reizenzein, & Fernández-Dols (2017) vysvětlují, jak se strach projevuje v nonverbální komunikaci. Obočí se jako u překvapení též zvedá až krabatí k sobě, oči se rozšiřují a pozice úst má mnoho variací. Ekman & Friesen (2015) tvrdí, že strach se nejvíce projevuje v očích – „vystrašené oči“. Stejně jako u překvapení se rozšiřují, ale rozdíl je v napětí víček. Horní víčka jsou ve stejné pozici jako u pocitu překvapení, ale dolní víčka se napínají a zvedají. Mohou tak zakrýt i část duhovky. Často jsou oči doprovázeny ještě otevřenými ústy, ale jsou i případy, kdy se objevují jen vystrašené oči, a zbytek obličeje zůstává neutrální. Nicméně, ústa se mohou otevřít, ale naopak si pevně sevřít do tenké linky v napjaté pozici.

Jak už bylo řečeno, strach nabírá různé intenzity, tudíž se i mimické svaly mění podle hloubky emoce. Během strachu či zděšení se projevuje i motorická stránka těla, především ve formě ustrnutí, ucuknutí, ale i zrychlených reakcí a útěku.

Znechucení

Znechucení na rozdíl od výše zmíněných emocí zapojuje i oblast nosu. Zvednutí horního rtu má za následek, že se kořen nosu svažuje a špička se zdvihne nahoru. Ústa se mohou otevřít a vycenit zuby, nebo zůstat zavřená a tím se spolu s horním rtem zvedá i dolní. Tváře se též zvednou vzhůru a z očí se tak stávají malé štěrby. Obočí se stáhne dolů a dokresluje další linii vrásek (Ekman & Friesen, 2015).

Čím větší intenzita, tím výraznější bude projev emoce po mimické stránce. Záleží na podnětu vyvolávajícím znechucení. V publikaci *Emotions revealed* se uvádí pět základních spouštěčů znechucení. Jsou jimi výkaly, zvracení, moč, sliz a krev (Ekman, 2003). Dalšími stimuly pro tuto emoci odporu bývá ale i jídlo (jeho chuť, vůně

či konzistence), ale i různé zápachy přicházející z okolí. Pocit znechucení je vysoce individuální a pro každou kulturu specifický.

Vztek

Vztek neboli hněv je silná emoce, u které se projevuje naše agresivita. Vzniká záměrně či nevědomě na různé podněty zvenčí. Objevuje se u ní vysoká pravděpodobnost zranění sebe či okolí. Můžeme ji tedy považovat za nejnebezpečnější emoci vůbec. Má různé formy – aktivní, pasivní, verbální, neverbální aj.

V nonverbální stránce je vztek rozpoznatelný jak z útočného postoje, tak ze zamračeného výrazu. Durán, Reisenzein, & Fernández-Dols (2017) kromě mračení vyzdvihují také podstatu pevně stisknutých rtů a napnutých víček. Ekman & Friesen (2015) k těmto znakům přidávají tzv. rozzuřené obočí. Při pocitech strachu i vzteku se obočí v obou případech stahují dolů, ale při vzteku ještě k sobě. Tvoří tak prohlubeň mezi oběma obočími. Vztek může být někdy doprovázen pouze staženým obočím nebo naopak i nahněvaným výrazem ve tváři. Zásadní úlohu hrají oči, které vypadají, jako by „probodávaly pohledem“. Dolní víčka se napnou a případně i zvednou. Ústa mohou být semknutá a zavřená, jak popsali autoři výše, anebo otevřená při nekontrolovatelném křiku.

Důležité při pocíťování vzteku je jeho intenzita. Ekman (2003) vysvětluje příčiny na situaci s láskou. Jakmile skončí, nastává fáze smutku nebo zlosti. Hraje zde faktor hlubokého milování se páru, vnější okolnosti rozchodu apod. Tímto může vztek nabrat podobu frustrace či silné zuřivosti vůči bývalému partnerovi.

Radost

Výraz radosti je velmi univerzální a snadno rozpoznatelný. Typickým a hlavním znakem pro radost je úsměv. Podle Ekmana (1973; Wolf, Mass, Kiefer, Wiedemann, & Naber, 2006) máme tři druhy úsměvů: procítěný úsměv, sociální úsměv a úsměv, který maskuje znechucení. Je charakteristický hlavně typickou křivkou úst, při které se zvedají koutky a mírně roztaženými očima, které se často lesknou (Nakonečný, 2000). Při zvednutí koutků v úsměvu pracují také tváře, které se též zvedají nahoru. Kolem očí se tak tvoří vějířky vrásek (Durán, Reisenzein, & Fernández-Dols, 2017). Ústa se během úsměvu mohou otevřít a odhalit zuby anebo zůstat v zavřeném úsměvu. Kůže dolních víček je pohybem tváří vytlačována nahoru. Čím intenzivněji se člověk směje, tím hlubší budou rýhy ve tváři (Ekman & Friesen, 2015)

Smutek

Při prožívání smutných pocitů jsou jedinci neaktivní. Důvody ke smutku jsou různorodé. V mnoha případech se však jedná o ztrátu blízkého člověka nebo věci, ke které jsme měli určité sympatie. Dále může být příčinou odmítnutí, nedosažení stanoveného cíle, onemocnění apod. Těmito věcmi dochází k pocitům, jako je bolest, deprese, zklamání nebo i truchlení. Smutek je spíše dlouhotrvající emoce. Nevyskytuje se tedy náhle ani náhle nezaniká, jak tomu je u překvapení (Ekman, 2003).

V obličejí se smutek může projevovat ve formě ochablosti svalů, jinak řečeno bez výrazu. Obočí jsou lehce a šikmo zvednutá nahoru a stažená k sobě. Koutky horních víček jsou natažená nebo se vytahují nahoru a dodávají tak výrazu smutný podtext. Dolní víčka lehce klesají a koutky úst jsou staženy dolů (Ekman & Friesen , 2015).

Prožívání smutku je možné ventilovat pomocí slz. Uvolňuje se tím negativní energie, kterou v sobě dusíme. Někdy se však pláč objevuje i při pocitech strachu, vzteku i radosti. Ekman (2003) vysvětluje toto chování na základě intenzity emocí. Pokud je natolik vysoká, že zaplaví náš emocionální systém, pak její síla vyvolává stavy agonie.

2 KOMUNIKACE

„*Médiem manifestací lidských vztahů je komunikace*“ (Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 2011, str. 24).

Význam slova komunikace vychází z latinského základu, slova *communicatio*, nesoucí význam „sdílet“ či „rozdělit se“ (Mackay, 1972).

Komunikace je základ sociální interakce. Komunikaci využíváme denně vzhledem k tomu, že součástí komunikace je i komunikace intrapsychická. S ostatními lidmi komunikujeme různými způsoby – řečí, písmem a také různými neverbálními signály. Nicméně komunikace neprobíhá pouze v přímém mezilidském kontaktu, ale také zprostředkovaně. Například ve chvíli, kdy čteme noviny či knihu a autor s námi komunikuje, předává nám své myšlenky a pohled na svět (Hayes, 2013).

Hartl a Hartlová (2015) uvádí, že komunikace není výlučně lidským jevem. Většina společensky žijících živočišných druhů využívá určitý způsob komunikace. Co však zásadně odlišuje člověka od ostatních zvířat je **jazyk**. Tento ryze specifický fenomén, vyvinutý díky hlasovému ústrojí, člověku pomáhá předávat informace diametrálně odlišným způsobem. Významy a signály, které je člověk schopný prostřednictvím jazyka předat, by bez něj reprodukoval jiným jedincům jen stěží.

2.1 Pojem komunikace

V nejširším slova smyslu jde o „*přenos čehokoli z jedné lokace do jiné*“ (Reber & Reber, 2001, str. 135). Abychom tuto velmi širokou definici zúžili, slovem „čehokoli“ máme na mysli zprávu, signál, myšlenku, pocit apod. Slovem „lokace“ myslíme nejčastěji lidskou bytost. Jak původce, tak příjemce zprávy musí znát kód, pomocí které byla zpráva vyslána, aby nedošlo k dezinterpretaci obsahu (Reber & Reber, 2001).

V psychologickém pojetí komunikací rozumíme primárně přenos „informací“ od jedné osoby ke druhé. Informací myslíme myšlenky, postoje či rozmanité emoce. Z fyziologického hlediska o komunikaci mluvíme ve dvou případech. Prvním z nich je situace, kdy na určitý podnět navazuje jakákoliv odpověď. Druhým je pak situace, kdy podnět zůstane bez odpovědi (Hartl & Hartlová, 2015). Jak říkal na své přednášce M. Kolařík (osobní sdělení, 24. října 2017) „*nekomunikace neexistuje*“.

V rámci komunikace se objevují tři hlavní zkoumatelné složky. Jsou jimi **syntaxe**, **sémantická složka** a **pragmatika**. **Syntaxe** se zabývá samotnou podstatou toho, *jak* jsou zprávy předávány. Zkoumá tedy kódování zpráv, jednotlivé komunikační kanály, šumy, kapacitu komunikace a jednotlivé statistické složky jazyka. Samotným obsahem zpráv, jejich významem, se pak zabývá **sémantika**. Rozdíl těchto dvou složek vysvětlíme jednoduše – je možné si předat syntakticky dokonale přesnou zprávu. Pokud však vysílající i příjemce této zprávy nejsou předem dohodnutí na významu jednotlivých znaků, nikdy nedojde k přenosu *obsahu* této zprávy. Jakákoliv předávaná zpráva tedy předpokládá sémantickou dohodu mezi oběma (potažmo mezi více) účastníky, co se významu jednotlivých symbolů týče. A konečně **pragmatika** se zabývá významem zprávy v každém jednotlivém kontextu. Jedna a tatáž zpráva může ve výsledku znamenat dvě různé věci, pokud je použita v diametrálně odlišných situacích (Vybíral, 2000; Watzlawick, Bavelas, & Jackson, 2011).

Podle Nakonečného (2009) nejjednodušší struktura komunikace obsahuje pouhé tři složky: **komunikátora**, jakožto osobu, která je původcem sdělované informace, **komunikanta**, který danou informaci přijímá a konečně **komuniké**, jímž se rozumí samotný obsah zprávy. V případě personální interakce se u účastníků role komunikátora a komunikanta střídají, zatímco komuniké se v probíhajícím čase mění ze samotného obsahu zprávy na proces, který bychom si mohli představit jako vodu, jež se přelévá z jedné strany nádoby na druhou (tedy od jedné osoby k druhé a zpět).

Podrobnější rozdělení najdeme u Janouška (2008), který rozděluje komunikační proces do devíti částí (Janoušek, 2008, str. 220):

- 1) Motivace mluvčího (jaký má ke komunikaci důvod).
- 2) Záměr či intence mluvčího (čeho se snaží dosáhnout).
- 3) Smysl sdělení pro mluvčího (jaký za samotným sdělením vidí cíl).
- 4) Kódování mluvčím (např. výběr slov).
- 5) Promluva s věcným obsahem (samotná pronesená či vyslaná zpráva).
- 6) Dekódování příjemcem (převedení znaků a kódů do myšlenek příjemce).
- 7) Smysl sdělení pro příjemce (jak příjemce zprávu pochopí).
- 8) Odhad záměru či intence příjemcem (snaha o pochopení důvodu zprávy z pohledu mluvčího).
- 9) Efekt sdělení na příjemce (včetně motivace) (jak zpráva na příjemce působí).

2.2 Funkce komunikace

Jako další otázka vyvstává problém, **k čemu** nám vlastně komunikace (myšleno hlavně její specificky lidské aspekty) je? I když spousta živočichů určitým způsobem komunikuje, žádný z nich nevyužívá tolik různých způsobů komunikace jako člověk.

Z hlediska tradiční lingvistiky můžeme najít až 6 různých funkcí komunikace. Německý psycholog a lingvista Karl Bühler (1934, in Čermák, 2011) přišel se třemi základními funkcemi – **referenční** (samotný obsah komunikace, o čem její účastníci mluví), **expresivní** (díky čemuž účastníci komunikace vyjadřují vlastní pocity a myšlenky) a **apelativní** (jejíž cílem je ovlivnit posluchače a „donutit“ ho k činnosti). Pražská strukturalistická škola na jeho myšlenky navázala a doplnila další tři funkce komunikace – **poetickou** (zaměření jak na podobu, tak na obsah samotného sdělení), **metajazykovou** (zkoumání samotné formy jazyka, tedy např. použitých znaků) a konečně funkci **fatickou** (díky které se snažíme udržet kontakt s posluchačem, a také jeho pozornost) (Čermák, 2011).

Touto otázkou se zabýval také King (1979), jež na ni poskytuje tři různé odpovědi. První z nich je **mentální vývoj**. Komunikace už od dětství pomáhá našemu rozvoji. Díky ní se učíme o světě kolem sebe Vzhledem k obrovskému množství informací, které se ve světě kolem nás nachází, bychom nebyli schopni se naučit vše sami. Komunikace tedy funguje jako určitý „zprostředkovatel“ informací. Další dvě funkce jsou v podstatě dvě strany téže mince – **přizpůsobení se prostředí** a **manipulace s ním**. Komunikace nám pomáhá se začlenit do společnosti, redukuje napětí mezi lidmi. Funguje jako jeden z nejdůležitějších prostředků socializace. Na druhou stranu nám komunikace pomáhá si přizpůsobit prostředí k vlastnímu obrazu. Pokud je nám zima, požádáme přítele, aby zavřel okno. Pokud má nemluvně hlad, není mu dobře, něco mu chybí, začne plakat a rodič mu přispěchá na pomoc – to vše bez jediného slova. Změny pomocí komunikace tedy probíhají oběma směry – jak od společnosti k jednotlivci, tak od jednotlivce ke společnosti.

Vybíral (2009) uvádí 4 funkce komunikace. Patří mezi ně funkce **informativní**, **instruktážní**, **persuazivní** a **zábavní**. Komunikace tedy pomáhá předávat zprávy, popřípadě doplňovat zprávy jiné. Dále pomocí ní můžeme učit, instruovat, vést jinou osobu. Také nám pomáhá změnit názor jiného člověka, dostat ho díky tomu na svou stranu či ho zmanipulovat do určitého rozhodnutí. Poslední funkce pak slouží k pobavení lidí kolem sebe, k jejich rozveselení.

2.3 Druhy komunikace

Komunikace není pouze lidským fenoménem. Různé (většinou společensky žijící) živočišné druhy spolu komunikují různými způsoby. Za příklad si můžeme vzít mravence, kteří komunikují chemicky pomocí feromonů, či např. včely, které si sdělují informace ohledně zdroje potravy pomocí specifického „tance“ (Nakonečný, 2009; Cullen, 1972).

Pokud se však zaměříme čistě na lidskou komunikaci, můžeme si ji rozdělit na několik druhů. Nejčastěji se v lidském životě vyskytuje komunikace **interpersonální**, kdy se jedná o komunikaci mezi dvěma jedinci. Velmi častá je také komunikace **intrapersonální**, tedy „mluva člověka sama k sobě“. Vě větším měřítku pak nalezneme komunikaci **skupinovou** a „celospolečenskou“ **masovou** komunikaci. Dalším možným dělením je dělení na komunikaci *záměrnou* a *nezáměrnou*. Tyto dva termíny nepředstavují ani tak vylučující se aspekty, spíše jde o krajní možnosti celého spektra. C. Graumann (in Janoušek, 2008) dělí záměrnost komunikativního aktu na tři prvky. Za prvé, ne nutně vědomý, záměr vyjádřit vlastní myšlenku, za druhé, záměr komunikovat s druhou osobou, a za třetí, záměr poukázat na neobvyklý jev/osobu (Janoušek, 2008).

Pro účely této práce je však zásadní dělení na verbální a neverbální komunikaci. Verbální komunikace je specifický lidský produkt. Mluvit se učíme už od mala. Neverbální komunikace probíhá pomocí gest, výrazů, ale také pomocí prostředků doprovázejících řeč – tempo, hlasitost, intonace (Šimíčková-Čížková, 2004; Nakonečný, 2009).

2.3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je základ pro předávání významů mezi lidmi. Když hovoříme o významu, máme na mysli názory, hodnoty, postoje, informace, zkrátka vše, o čem spolu lidé mohou komunikovat. Na tomto místě je také nutno podotknout, že význam je vázaný jak osobnostně, tak situačně. Jedna věta či sdělení tedy může od jednoho mluvčího v určité situaci znamenat něco jiného než stejná věta v jiné situaci, popř. stejná věta od jiného mluvčího v totožné situaci (Janoušek, 2008).

U verbální komunikace můžeme sledovat dvě různé významové linie. Jednak je to linie **tematická**, tedy podstata toho, o čem lidé mluví. Vedle ní se však vyskytuje linie **interpretační**, tedy to, jak jednotliví účastníci chápou a vysvětlují si samotný obsah konverzace (Janoušek, 2008).

2.3.2 Neverbální komunikace

„Neverbalista se kochá sledováním neverbálních narážek a signálů lidí stejně, jako milovník divokého ptactva s radostí a požitkem sleduje ptáky a jejich chování“ (Pease, 2001, str. 9).

Neverbální komunikace také slouží ke hledání shody či rozporu mezi řečí a chováním, vnitřním prožíváním a vnějším výrazem tohoto prožívání na základě specifických kulturních vzorců každé jednotlivé kultury (Tegze, 2003).

Jak uvádí ve své knize Tegze (2003) neverbální komunikace je komplexní záležitostí. Ačkoliv si většina lidí pod ní představí pouze **řeč těla** (nutno uznat, že je to částečně oprávněně, jelikož tato část opravdu tvoří pravděpodobně nejvýznamnější složku neverbální komunikace), ochudili bychom se o mnoho aspektů, pokud bychom mezi tyto dva pojmy položili rovnítko. Mezi další aspekty neverbální komunikace proto můžeme zařadit tyto pojmy:

- **komunikace činy** – tato část ukazuje na soulad či nesoulad mezi chováním či jednáním jedince a jeho postoji či řečenými názory
- **oblast vlastních produktů** – oblast zahrnující jakýkoliv tvůrčí projev jedince
- **oblast konzumace cizích produktů** – jedná se o věci, které si kupujeme či prohlížíme a které, ač jsou vytvořeny někým jiným, nám pomáhají spoluutvářet vlastní identitu
- **kultura a její aspekty** – tvoří rámec pro interpretaci zpráv, pomáhá nám orientovat se v hodnotách.

Argyle (1972) posouvá význam rozdělení neverbální komunikace zpět spíše k jednotlivci. Vyjmenovává celkem deset složek neverbální komunikace. Patří mezi ně: tělesný kontakt, proximita (blízkost), orientace (natočení těla v prostoru), vzhled, posturika (postoj těla), pokývnutí hlavou, výraz v obličeji, gestika, pohledy a neverbální aspekty řeči (tón, důraz, rychlost apod.).

Vedle řečového projevu používáme i neverbální složky, nejčastěji ke zdůraznění toho, co říkáme. Jednou ze složek neverbální komunikace, které si můžeme všimnout nejčastěji, je tzv. *metakomunikace*. Tento termín, jehož původ můžeme vysledovat v řeckém výrazu *meta* (znamená „vedle“ nebo „podél“) souhrnně označuje rozmanité dimenze,

kterými lze obohatit řeč – nejčastěji intonace. Dalším jejím aspektem je *řečový registr*, jež označuje obecný styl, který v závislosti na situaci využijeme (Hayes, 2013).

King (1979) rozděluje dále metakomunikaci na **verbální** a **neverbální**. Verbální metakomunikace má podle něj nejčastěji formu další verbální zprávy, která je předávána spolu s hlavní myšlenkou. Nejjednodušším příkladem může být věta „Ale dělám si srandu“. Taková věta v podstatě obrací význam původní věty tím, že naznačuje, že původní věta nebyla myšlena vážně.

Neverbální metakomunikace pak může mít podobu **parajazykových** projevů, mezi které nejčastěji řadíme tón, tempo, hlasitost a obecně rytmus řeči (Janoušek, 2008). Druhou možností podle Kinga (1979) je **fyzická aktivita** mluvčího, tedy jeho řeč těla.

Funkce neverbální komunikace

Neverbální komunikace může sloužit k různým funkcím. Argyle (1972) dělí tyto funkce do čtyř různých kategorií, které si nyní ve zkratce popíšeme.

- 1) **Vyjasňování momentální sociální situace** – prvek společný se zvířaty. Díky neverbální komunikaci je člověk schopný vyjádřit mezilidské vztahy (hlavně nadřizenost – podřizenost). Dále jsme schopni vyjádřit vnitřní emocionální stav a také informace o sobě samém (příslušnost ke skupině, osobnost...).
- 2) **Udržování verbální komunikace** – svými projevy neverbální komunikace může pomáhat udržovat slovní projev (např. pokývnutím hlavy, pokynutím ruky může mít význam „pokračuj v mluvení“).
- 3) **Ovlivňování významu verbálního projevu** – jak jednotlivé neverbální projevy řeči (tón, rychlost), tak i různé kinetické projevy (ukazování na věci, naznačování tvaru, naznačování interpunkčních znaků) ovlivňují význam slovního projevu a pomáhají k vyjasnění situace.
- 4) **Nahrazení verbální komunikace** – v určitých případech není verbální komunikace vůbec možná (např. u hluchých, v hlučném prostředí). V takovém případě ji neverbální komunikace úplně nahrazuje – nejčastěji v podobě znakového jazyka. Je také možné, že některé symptomy psychických poruch jsou nevědomě vyjadřovány pomocí neverbální komunikace.

2.4 Internetová komunikace

Internetovou komunikaci můžeme rozdělit na 2 základní typy – **synchronní** a **asynchronní**. Hlavním rozdílem těchto dvou typů je přítomnost obou (či více) účastníků komunikace u komunikačního média (počítač, mobil). **Synchronní** komunikace vyžaduje, aby všichni aktéři komunikace byli v danou chvíli přítomni u komunikačního média, aby byli tzv. „on-line“. Nejtypičtějším příkladem je v současné době *Facebook Messenger*, *WhatsApp* či *Skype*. Výměna zpráv v tomto případě probíhá téměř v reálném čase, obecně v řádech vteřin či minut, víceméně na základě spontánních reakcí. **Asynchronní** komunikace naopak nevyžaduje přítomnost účastníků konverzace u počítače či mobilu ve stejnou chvíli. Typickými příklady tohoto druhu komunikace jsou e-maily, blogy či diskusní fóra. Při tomto druhu komunikace je reakční doba obvykle delší, hovoříme v řádech hodin, dnů či dokonce týdnů. Tyto delší časové objemy dovolují, aby zprávy byly více strukturované a často obsahovaly větší počet myšlenek či informací najednou (Sís, 2012; Suler, 1998; Šmahaj, 2014).

Přehled různých komunikačních kanálů přináší ve své knize Sís (2012). Nutno dodat, že pravděpodobně ani nelze vyjmenovat všechny možnosti, také proto, že vznikají nové a zanikají staré, pro ilustraci si zde ale jeho tabulku ukážeme.

Asynchronní	Synchronní
E-mail	ICQ
Mailing list	Chat room
Blogy	Facebook chat/Messenger
Diskusní fóra	Video chat
SMS zprávy	IP telefonie
	Skype telefonie
	Videokonference, videofóra

Tabulka 2 Příklady synchronních a asynchronních komunikačních kanálů (Sís, 2012, 39)

Emotikon

Vzhledem k formě, kterou internetová komunikace většinou probíhá, je většina znaků neverbální komunikace nepřítomná. Jedním z prvků, které mohou neverbální komunikaci v tomto případě nahradit, je *emotikon*.

Ve své nejstarší podobě se emotikon, neboli „smajlík“ vyskytoval pouze jako kombinace interpunkčních znamének („;-)“, „;-(“). V této podobě byl poprvé použit v emailové komunikaci Scottem Fahlmanem 19. září 1982 (Original Bboard Thread in which :-) was proposed, nedat.). Ten navrhoval využití emotikonu „;-)“ pro označení vtipů a emotikonu „;-(“ pro označování zpráv, které nejsou vtipy.

Postupně se možnosti internetové komunikace začaly rozvíjet. Kromě mailu se začaly používat programy, které umožňovaly synchronní komunikaci. Tyto programy se postupně dostávaly mezi širší populaci a přestávaly sloužit primárně k pracovním účelům. V souvislosti s tím vznikala potřeba vyjadřovat emoce, vzhledem k tomu, že při internetové komunikaci chybí většina složky neverbální komunikace. Společně s rozvojem internetové komunikace se proto rozvíjely i emotikony, které se z pouhých interpunkčních znamének změnilo do grafické podoby.

Studie, kterou realizovali Huang, Yen & Zhang (2008), vytvořila dotazník, který se zabýval několika aspekty emotikonů. Těmito aspekty bylo využívání emotikonů, vnímaná informační „bohatost“ (u emailu a u synchronní komunikace), vnímaná užitečnost emotikonů při komunikaci, personální interakce (vnímaná blízkost s ostatními účastníky komunikace) a pocit „užívání si“ používání synchronní komunikace. Zjistili, že využití emotikonů zvyšuje pocit „užívání si“ u internetové komunikace. Také byl zjištěn slabý vztah mezi využitím emotikonů a subjektivně vnímanou „bohatostí“ obsahu komunikace (participanti, kteří používali emotikony častěji, subjektivně získávali ze synchronní komunikace více informací).

3 DOSAVADNÍ VÝZKUMY

Ačkoliv s první myšlenkou o propojení emocí s výrazy tváře přišel už Darwin (1872), intenzivnější výzkumy na toto téma začaly probíhat až téměř o sto let později (Izard, 1977; Ekman, 1970; Ekman, 1972). Výzkumy na toto téma jsou i v posledních 10 letech stále aktuální (např. Sullivan, Ruffman, & Hutton, 2007; Mill, Allik, Realo, & Valk, 2009; Sadková, 2014). Od počátku těchto výzkumů se jejich zaměření přesunulo také do oblasti internetové komunikace. Od roku 2000 můžeme pozorovat také vzrůst studií, které se týkají emotikonů (např. Walther & D'Addario, 2001; Derks, Bos, & von Grumbkow, 2007; Derks, Bos & von Grumbkow, 2008; Tossell et al., 2012).

Výzkum Sullivana et al. (2007) se zabývá vlivem věku na schopnost rozeznat základní emoce ve tváři. Této studii se zúčastnily dvě skupiny lidí ($n_1 = n_2 = 30$), každá z nich čítala 15 mužů a 15 žen. Věkové rozsahy byly 18-32 let ($M = 23$) pro první skupinu a 60-87 let ($M = 72$) pro druhou. Tato studie zjistila, že mladší skupina rozeznávala emoce signifikantně lépe, což se projevilo hlavně u emocí *strachu* a *hněvu*. Podobný výzkum realizovali Mill et al. (2009). Jejich studii se zúčastnilo 607 účastníků (z toho 431 žen a 176 mužů), jejichž věk se pohyboval od 18 do 84 let ($M = 32,6$). Tato studie indikovala možný vliv zvyšujícího se věku na zhoršenou schopnost rozeznávat emoce. Signifikantní výsledky byly nalezeny u emocí *hněvu* a *smutku*, u ostatních emocí byl výrazný pokles této schopnosti pozorován až u skupiny, jejíž věk převyšoval 60 let. Sadková (2014) se ve svém výzkumu zaměřila na souvislost schopnosti rozeznat emoce s emoční inteligencí. Tohoto výzkumu se zúčastnilo 133 studentů (věk od 19 do 30 let, $M = 21,9$). V rámci něj se nepotvrdil jak vztah studované fakulty, tak vliv pohlaví na schopnost rozpoznat emoci.

Co se týče vlivu pohlaví na schopnost rozeznat emoce zkoumá studie Montagne, Kesselse, Frigeria, de Haana, & Perretta (2005). Této studii se zúčastnilo 68 studentů (28 mužů a 40 žen). Byly nalezeny signifikantní rozdíly, jak v přesnosti určení emoce, tak v citlivosti určení, mezi pohlavími na základě výrazů v obličeji.

Jednou z nejstarších studií, která se zabývala vlivem přítomnosti tří základních emotikonů na interpretaci emailové zprávy publikovali Walther & D'Addario (2001). Této studii se dohromady zúčastnilo 212 účastníků (71 % mužů) s věkovým průměrem 18,5 let. Výsledky této studie nebyly přesvědčivé – ukázalo se, že přítomnost či nepřítomnost

emotikonu neměla zásadní vliv na interpretaci zprávy. Negativní valence zprávy (ať už byla vyjádřena pomocí textu či emotikonu) zvýšila interpretaci zprávy směrem k větší negativitě.

Derks, Bos, & von Grumbkow (2007; 2008) se ve svých výzkumech zaměřují jak na motivy využití emotikonů v textu, tak na využití emotikonu při odpovědi na internetovou zprávu. Ve studii z roku 2007 provedli experiment, jehož se účastnilo 158 studentů středních škol (67 mužů a 90 žen, 1 neuvedl pohlaví), jejichž průměrný věk byl 16,5 let. Participanti měli odpovědět na krátkou textovou zprávu. Vybírat si mohli z textu, jednoho ze šesti emotikonů nebo jejich kombinace, přičemž nebyli nuceni ani k jedné z možností. V této studii byl nalezen signifikantní vztah mezi typem zprávy (socio-emocionální x pracovní text) a počtem použitých emotikonů. Podobnou studii (n = 1251) realizovali v roce 2008, kdy proměnnou „typ zprávy“ zaměnili za „vztah k příjemci zprávy“ (přítel x neznámý člověk). V tomto případě byl opět nalezen signifikantní vztah mezi počtem využitých emotikonů a příjemcem či kontextem zprávy. V rámci tohoto výzkumu participantům dávali k vyplnění dotazník, který mapoval motivy využití emotikonu v textu. Jako nejčastější možnost participanti uvedli *vyjádření emoce, posílení zprávy a vyjádření humoru*.

Studie Tossella et al. (2012), Wolfové (2000) a Oleszkiewicz et al. (2017) se zaměřovaly na četnost využití emotikonů v komunikaci. Studie Tossella et al. (2012) tuto skutečnost zkoumala v SMS zprávách. Zjistila několik zajímavých informací – pouze 4 % zpráv obsahovaly emotikon, ženy používaly emotikony v SMS zprávách signifikantně více, na druhou stranu muži používali rozmanitější sadu emotikonů. Podobné výsledky zjistila i studie Oleszkiewicz et al. (2017), která zkoumala četnost emotikonů ve stavech na Facebooku. I v této studii byly ženy využívaly emotikony častěji. Počet užitých emotikonů také klesal s věkem. Výsledky studie Wolfové (2000) také korespondují s výše zmíněnými. Na tří různých internetových fórech, která se lišila počtem mužů a žen (1 většinou ženské, 1 většinou mužské, 1 smíšené) zkoumala počet a druh užitých emotikonů. Znovu byl objeven signifikantní vztah mezi druhem fóra a počtem emotikonů.

VÝZKUMNÁ ČÁST

4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Problematiku rozpoznání emocí podle výrazu tváře a emotikonů považujeme, i vzhledem k výzkumům zmíněným v předchozí kapitole, za velmi aktuální. Existuje řada výzkumů, která se zabývá jednotlivými aspekty emotikonů, a také souvislostí emotikonů a emocí. Žádná z nich však nespojuje dva zmíněné prvky, tedy schopnost rozeznat základní emoci a přítomnost emotikonu.

Z důvodu nepřítomnosti takového druhu výzkumu vznikla základní myšlenka této práce. Je sice nutné ověřovat teorie a výzkumy, které již byly postulovány, nicméně stejně důležité je hledat nové směry, kterými je třeba se ubírat.

4.1 Cíle výzkumu

Hlavním cílem této práce je zjistit, jestli má *přítomnost emotikonů v synchronní internetové komunikaci vliv na rozpoznání primárních emocí z textu*.

Dílčím cílem práce je pak odpovědět na tyto výzkumné otázky:

- 1) Nakolik rozpoznání emocí ovlivní přítomnost „nekorespondujícího“ emotikonu?
- 2) Ovlivní věk či pohlaví respondentů jejich úspěšnost při určení emocí?
- 3) U kterých emocí je možný vliv emotikonu na její rozpoznání nejsilnější?
- 4) V případě, že je emoce „nekorespondujícím“ emotikonem ovlivněna, jakým je to způsobem?

4.2 Formulace hypotéz ke statistickému testování

Na základě výzkumných cílů byly stanoveny tyto statistické hypotézy, jež budou dále na základě sesbíraných dat ověřovány.

Pro přehlednost uvádíme již zde, že celkový výzkumný soubor byl rozdělen do 3 skupin. **Skupina A** určovala emoci pouze na základě textové zprávy, **skupina B** určovala emoci z textu, u kterého byl přítomen i emotikon korespondující s danou emoci a **skupina C**, která měla ke každé textové zprávě náhodně přiřazen nekorespondující emotikon.

Hypotéza 1: **Skupina B** dosahuje vyššího skóru při určení emoci než **skupina A**.

Hypotéza 2: **Skupina B** dosahuje vyššího skóru při určení emoci než **skupina C**.

Hypotéza 3: **Skupina A** dosahuje vyššího skóru při určení emoci než **skupina C**.

5 METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU A POUŽITÉ METODY

V této kapitole popíšeme metodologický rámec výzkumu, pomocí něž byla data získávána.

Vzhledem k povaze výzkumného problému a z něj stanovených výzkumných otázek jsme se rozhodli pro využití *kvantitativního přístupu*. Ten byl zvolen především proto, že nám nešlo o hlubší proniknutí do vymezené problematiky. Naším cílem bylo zjištění existence vztahu mezi 2 proměnnými.

Jako výzkumná technika byl zvolen *mezisubjektový experimentální design*. Ten nám umožňuje zjistit, jaký je *vliv* úrovně nezávislé proměnné (přítomnost emotikonu) na závislou proměnnou (schopnost rozpoznat emoci). Tato skutečnost je testována na několika nezávislých skupinách.

5.1 Metody získání dat

Ke sběru dat byly využity celkem 2 dotazníky. První z nich sloužil jako předvýzkum, na jehož základě byl vytvořen druhý dotazník. Ten pak sloužil k samotnému experimentálnímu sběru dat. Oba tyto dotazníky si nyní popíšeme.

5.1.1 Předvýzkum

Na základě výzkumného záměru bylo potřeba stanovit, které emotikony nejlépe reprezentují dané základní emoce. Z důvodu alespoň rámcové objektivity nebylo možné, aby tyto emotikony vybíral sám autor práce. Každý člověk používá emotikony jiné a s jinou frekvencí, stejně tak, jako každý člověk prožívá a dává najevo emoce mírně odlišně. Z tohoto uvažování vznikla potřeba předvýzkumného dotazníku, pomocí něž se v rámci možností pro každou emoci stanoví emotikon, který ji reprezentuje nejlépe. Vedle toho vznikla stejná potřeba s textovou zprávou, která by měla obsahovat danou emoci.

Samotnému sběru dat tedy předcházel předvýzkum, který probíhal formou anonymního dotazníku rozděleného na 3 části. Účelem tohoto dotazníku bylo vybrat jednotlivé emotikony a textové zprávy, které budou následně využity v samotném

experimentálním dotazníku. Pro intuitivní a jednoduché ovládání, vyplnění i administraci dotazníku byl pro předvýzkum použit dotazník formátu *Formuláře Google*.

V první části byli respondenti seznámeni s účelem dotazníku (předvýzkum pro finální dotazník k bakalářské práci), anonymitou a způsobem vyplnění. Dále následovaly otázky na zjištění jejich věku a pohlaví.

Druhá část obsahovala 6 otázek, jednu pro každou základní emoci. Respondenti byli vyzváni, aby z navržených emotikonů vybrali 1, který podle nich nejlépe reprezentuje v názvu otázky specifikovanou emoci. Ke každé emoci bylo navrženo 4–6 emotikonů, které byly vybrány na základě úsudku autora jakožto adekvátní k dané emoci. Využité emotikony byly použity z programu *Facebook Messenger*, vzhledem k jeho rozšířenosti. Všechny emotikony byly brány ze stránky <https://emojipedia.org/messenger/>.

Ve třetí části zůstalo znění otázek stejné. Změna proběhla pouze v typu odpovědí. Respondenti v této části vybírali vždy jeden ze tří příkladů zpráv sepsaných autorem práce, který podle jejich uvážení nejlépe reprezentoval emoci specifikovanou v otázce.

Celé zadání dotazníku je uvedeno v příloze č. 1.

5.1.2 Experimentální dotazník

Po ukončení sběru dat z předvýzkumného dotazníku byl na základě odpovědí z něj vytvořen finální *experimentální dotazník*. Tento pojem využíváme z toho důvodu, že ač byla jako výzkumná technika zvolen experimentální design, vzhledem k povaze výzkumu byla pro jeho realizaci nejpříjemnější forma dotazníku. Tato forma umožnila napodobit přirozené prostředí internetové komunikace, na kterou byl výzkum zaměřen. Vzhledem k požadavku na rozdělení dotazníku a celkově komplikovanější formy bylo potřeba najít takový formát, který tuto formu umožňoval. Po prozkoumání různých možností se jako nejvhodnější ukázal dotazník na doméně *www.VyplnTo.cz*, který umožňoval rozdělení dotazníku na 3 na sobě nezávislé větve.

Dotazník se skládá z 22 jednotlivých otázek. Celý je vzhledem k povaze výzkumu rozdělen na 4 části. Před samotným započítáním vyplňování dotazníku byli respondenti v krátkosti poučeni o informacích ohledně autora výzkumu, účelu, anonymitě vyplněných údajů informacích o tom, jak dotazník vyplňovat.

První část je, stejně jako u předvýzkumného dotazníku, zaměřena na základní údaje o respondentech. Konkrétně byl zjišťován věk respondentů a jejich pohlaví. Zvažována byla

také otázka na vzdělání participanta. Po pečlivém uvážení a prozkoumání studií (např. Sadková, 2014) jsme však došli k názoru, že vzdělání nemá signifikantní vliv na schopnost rozeznání emocí. Vzhledem k možnosti nabídnutí individuálních výsledků byli respondenti otázaní také na jejich e-mailovou adresu. Po vyplnění úvodní části následovalo rozřazení do jednotlivých experimentálních skupin. To probíhalo na základě 4. otázky, jež se respondentům nezobrazovala. Tato otázka místo toho náhodně každému respondentovi přiřadila číslo od 1 do 3. Podle přiřazeného čísla byl respondent dále převeden do jedné ze 3 větví dotazníku, které zastupovaly jednotlivé experimentální skupiny.

Druhá část dotazníku (otázky 5-10) obsahovala otázky, které, kromě úvodního textu, (který byl pro všechny otázky ve všech větvích dotazníku stejný – „*Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:*“), obsahovaly pouze textovou formu zpráv. Texty jednotlivých otázek měly zhruba takovouto formu: „*Sakra! Někdo je asi u nás v domě! Slyšel jsem bouchnout něco dole, ale nikdo kromě mě není doma!*“.

Třetí část dotazníku (otázky 11-16) obsahovala otázky, které vedle úvodního textu obsahovaly textovou zprávu, na jejímž konci se vyskytoval emotikon. Ten byl ke každé zprávě přiřazen na základě předvýzkumného dotazníku. Pro ilustraci uvádíme příklad textu jedné z otázek: „*Už mi nelez na oči! Slíbil jsi, že se s ní už nebudeš vídat a dnes jsem tě s ní viděla v parku?* 😞“

Čtvrtá část dotazníku (otázky 17-22) pak kromě obvyklého úvodního textu obsahovaly opět textovou zprávu s emotikonem na jejím konci. Specifikem této větve dotazníku byl fakt, že emotikony, které se u zpráv zobrazovaly byly náhodně zvoleny tak, aby podle předvýzkumu nekorespondovaly s emocií obsaženou v textové zprávě. Pro ilustraci zde znovu uvádíme příklad jedné ze zpráv s připojeným emotikonem: „*To mi snad ani nebudeš věřit, jací jsou ti moji spolubydlíci prasata. Nedávno zapomněli v ledničce cosi v hrnci a o týden později tím smrděla celá lednička!* 😱“

Vyhodnocení tohoto dotazníku probíhalo na základě informací získaných z předvýzkumného dotazníku. Odpověď na každou jednotlivou otázku byla vyhodnocena jako správná, pokud se odpověď probanda shodovala s označením textové zprávy z předvýzkumu. Jako špatná byla označena ve chvíli, kdy odpověď byla jiná emoce než ta, která byla určena z předvýzkumu. Výsledný skóre každého probanda pak byl získán součtem správných odpovědí (probandi se tedy mohli pohybovat na škále od 0-6).

Celé zadání dotazníku je uvedeno v příloze č. 2.

6 SBĚR DAT A VÝZKUMNÝ SOUBOR

Sběr dat celkově probíhal ve 3 vlnách. První z nich se týkala předvýzkumu, na základě kterého pak proběhla tvorba finálního experimentálního dotazníku. Ostrému sběru dat předcházelo pilotní testování dotazníku.

Tvorba předvýzkumného dotazníku probíhala na začátku ledna 2018. Samotný předvýzkum byl pak realizován v průběhu druhé poloviny ledna 2018. Participantů byli vybíráni metodou *příležitostného výběru*. Většina z nich pocházela z blízkého okolí autora textu. Pro udržení rámce výzkumu byli osloveni pouze lidé, kteří spadali do cílové skupiny finálního výzkumu (tedy lidé, jejichž věk spadal do rozmezí 15-26 let).

Na základě informací získaných z předvýzkumu byl na přelomu ledna a února 2018 vytvořen finální dotazník. Následovala jeho krátká pilotní studie, realizovaná na začátku února 2018, která měla za cíl odhalit případné nedostatky či nesrovnalosti v dotazníku. Této pilotní studii se zúčastnilo 6 participantů z nejbližšího okolí autora práce. Tito participantů byli záměrně vybráni nejen z cílové skupiny, ale také mladší či starší. Tato logika byla použita z důvodu, aby se ověřilo, zda je dotazník opravdu srozumitelný. Na základě této pilotní studie se zjistilo, že se v dotazníku nenachází žádné otázky, které by probandům dělaly problém či byly nesrozumitelné. Také se tím ověřila funkčnost rozdělení dotazníku.

Finální výzkum probíhal od první poloviny února do první poloviny března. Metodou sběru dat byl *příležitostný výběr*. Vzhledem k cílové skupině (studenti od 15 do 26 let) byl dotazník sdílen přes Facebookový profil autora textu a Facebookové stránky Univerzity Palackého v Olomouci a Filosofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Dále byl dotazník propagován na samotné stránce *VyplnTo.cz*, která dotazník zobrazovala na své hlavní stránce. Kromě toho byl dotazník nabízen k vyplnění participantům jiných dotazníků po jejich dokončení.

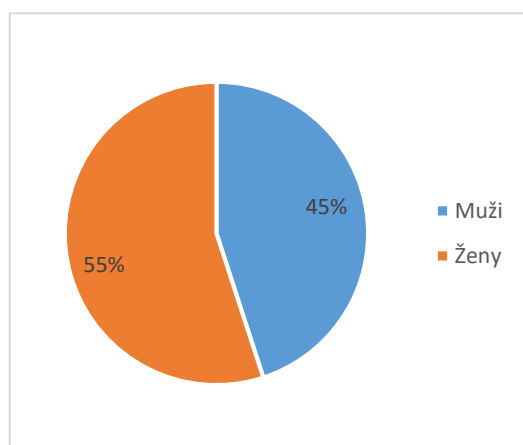
Data z obou těchto dotazníků byla přepsána do programu MS Excel, na základě čehož byly vypočteny následující popisné statistiky.

6.1 Popisné statistiky

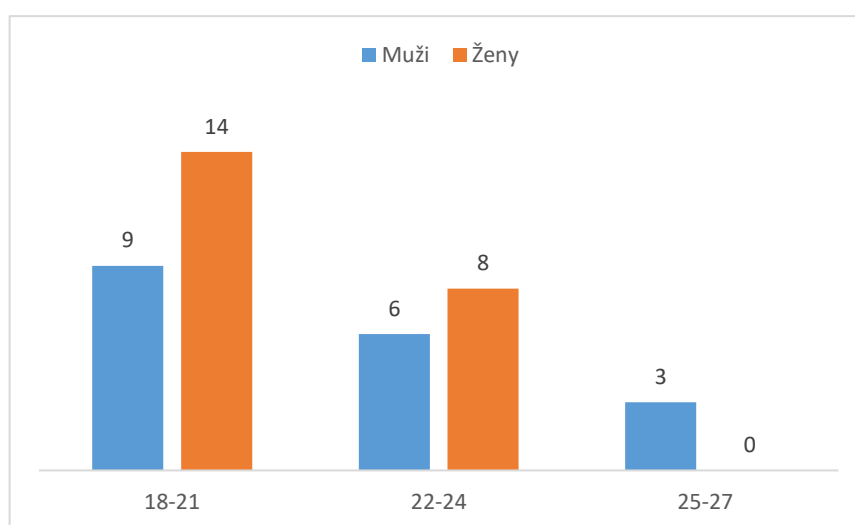
Vzhledem ke 2 různým realizovaným sběrům dat v této kapitole postupně popíšeme základní prvky obou ze souborů.

Soubor předvýzkumného dotazníku

Prvotního výzkumu, jehož cílem bylo vybrat texty a emotikony, které nejlépe reprezentují jednotlivé základní emoce, se zúčastnilo 40 participantů. Z toho bylo 18 mužů a 22 žen. Průměrný věk byl 21,53 let ($SD = 1,95$; modus = 21). Nejnižší věk v této skupině bylo 18 let (dvě ženy), nejvyšší 27 (jeden muž). Rozdělení participantů pro přehlednost uvádíme ve dvou grafech. Graf 1 uvádí celkový poměr mužů a žen v souboru, Graf 2 tento poměr rozděluje na základě příslušnosti k určité věkové skupině.



Graf 1 Zastoupení mužů a žen v souboru



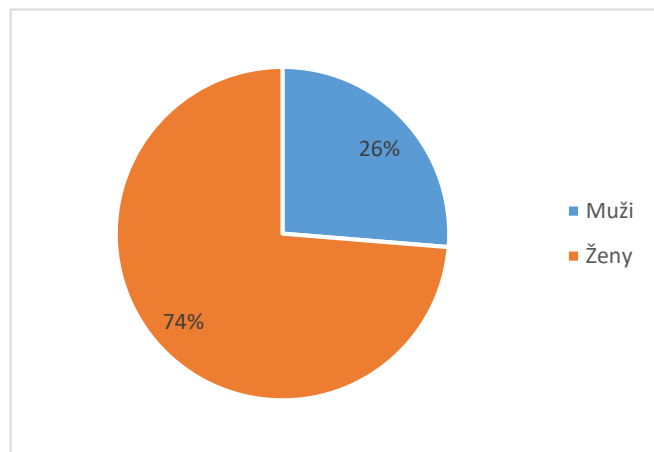
Graf 2 Věkové rozdělení souboru dle pohlaví

Základní soubor experimentálního dotazníku

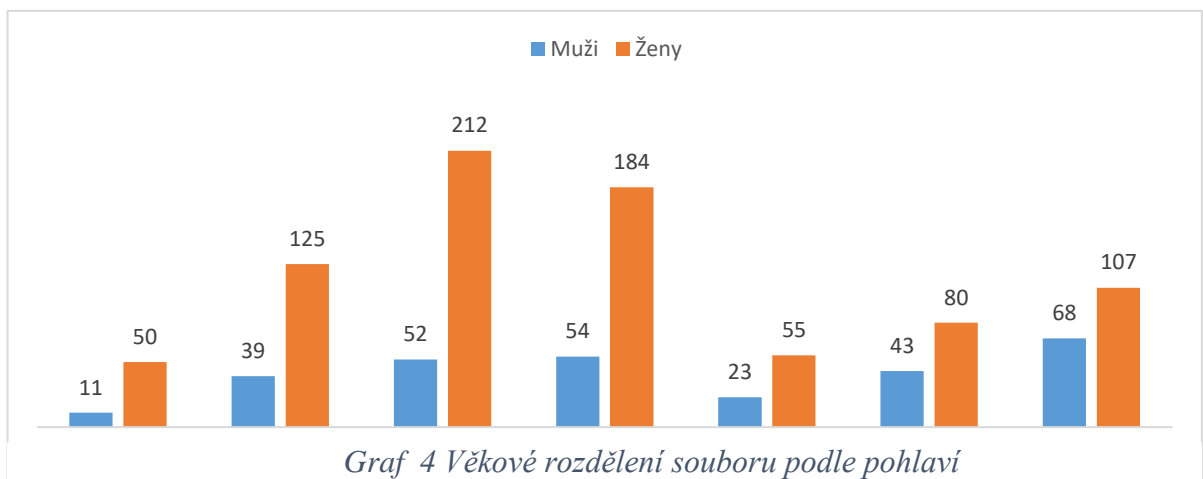
Experimentálního sběru dat se zúčastnilo celkem 1103 participantů. Je nutno zmínit, že zdaleka ne všichni participanté spadali do cílové skupiny (ta měla omezení věkem – rozmezí od 15 do 26 let). Nyní si popíšeme celkový soubor, následně se pak zaměříme na finální výběrový soubor, na jehož základě budou ověřovány statistické hypotézy.

Z celkových 1103 participantů bylo 813 žen a 290 mužů. Průměrný věk tohoto souboru byl 28,51 let ($SD = 12,26$, $modus = 24$). Nejnižší věk v této skupině činil 13 let (dvě ženy), nejvyšší 77 let (dvě ženy a jeden muž). Na grafech 3 a 4 uvádíme rozdělení účastníků nejdříve podle pohlaví (Graf 3), následně dle věku (Graf 4). V obou grafech je vidět výrazná převaha žen v dotazníku.

Vzhledem k tomu, že většina (744) participantů výzkumu se nacházela ve věkovém rozmezí od 18 do 29 let, rozhodli jsme se v tomto rozmezí měřítko grafu zjemnit. Toto rozhodnutí bylo učiněno pouze z důvodu přehlednosti grafu.



Graf 3 Zastoupení mužů a žen v celkovém souboru

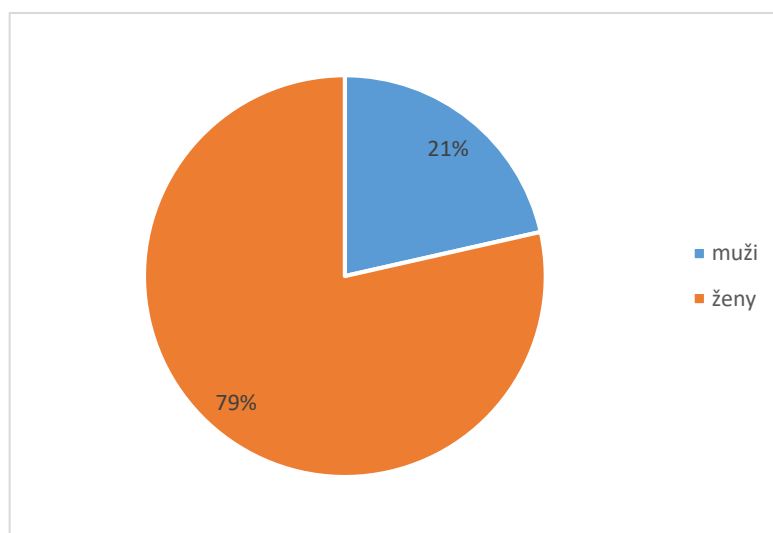


Graf 4 Věkové rozdělení souboru podle pohlaví

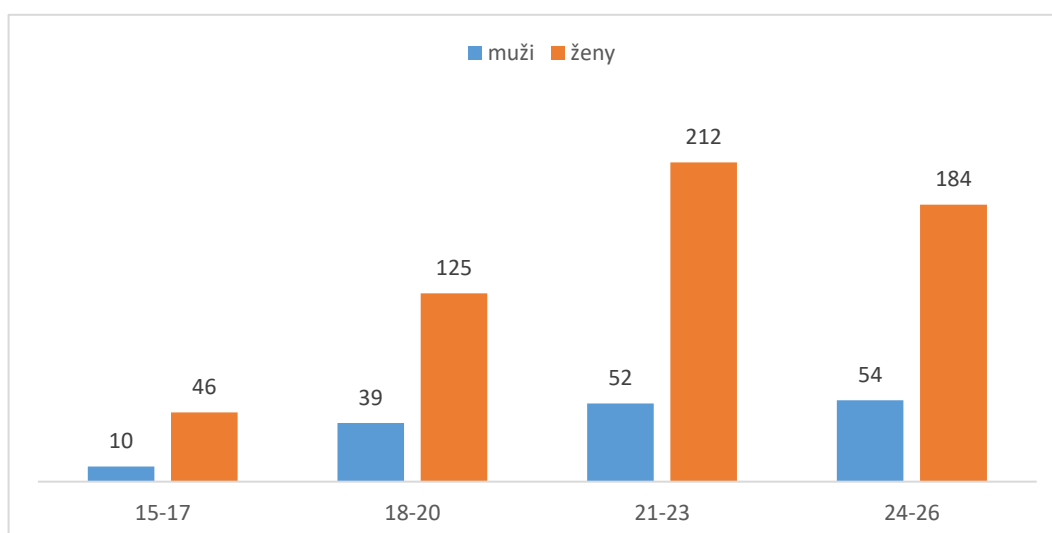
Výběrový soubor experimentální dotazníku

Do výběrového souboru byli po zvážení zahrnuti participanti, jejichž věk se pohybuje v rozmezí od 15 do 26 let. Toto rozmezí bylo zvoleno na základě studie týmu polských výzkumníků. Ti na základě analýzy 86 702 uživatelů Facebooku prokázali, že s přibývajícím věkem klesá četnost emotikonů ve Facebookových „statusech“. Tato četnost dosahuje nejvyšších hodnot právě ve výše zmíněném věkovém rozmezí (Oleszkiewicz et al., 2017).

Celkový výběrový soubor obsahuje 722 participantů, z tohoto počtu bylo 567 žen a 155 mužů (Graf 5). Věkový průměr se nachází na hodnotě 21,84 let (SD = 2,67, modus = 24). Nejnižší a nejvyšší hodnoty jsou logicky samotné okraje vybraného věkového rozmezí – minimum je tedy 15 let, maximum 26. Graf 6 zobrazuje rozdělení dle věku a pohlaví.



Graf 6 Rozdělení výběrového souboru dle pohlaví



Graf 5 Věkové rozdělení výběrového souboru dle pohlaví

Vzhledem k tomu, že celkový výběrový soubor byl náhodně rozdělován na 3 různé skupiny, uveďme si také jejich popisné statistiky.

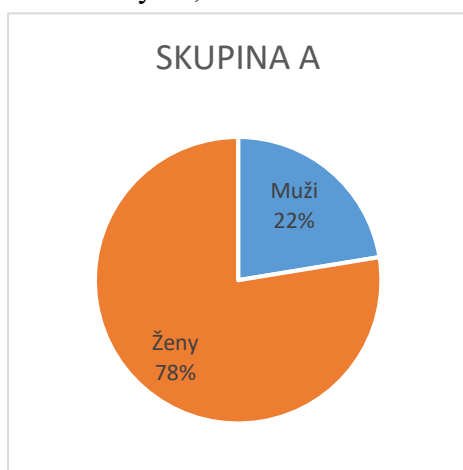
Skupina A, která určovala emoci pouze na základě textové zprávy, obsahovala 223 účastníků. Z toho bylo 173 žen a 50 mužů. Věkový průměr této skupiny činil 21,7 let ($SD = 2,69$, $modus = 25$).

Skupina B, jež k určení emoce měla k dispozici text s korespondujícím emotikonem, obsahovala 249 participantů, z čehož 193 byly ženy a 56 muži. Věkový průměr této skupiny byl 21,99 let ($SD = 2,53$, $modus = 24$).

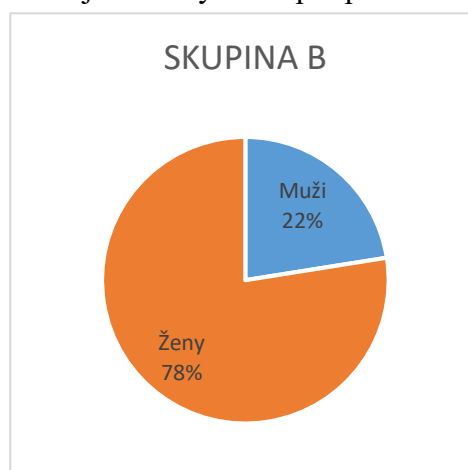
Skupina C, která u textu, z něhož měla určovat emoci, měla náhodně přiřazený nekorrespondující emotikon, čítala 250 respondentů, z toho 201 žen a 49 mužů. Průměrný věk v této skupině měl hodnotu 21,81 let ($SD = 2,79$, $modus = 24$).

Grafy 7, 8 a 9 zobrazují rozdělení skupin dle pohlaví.

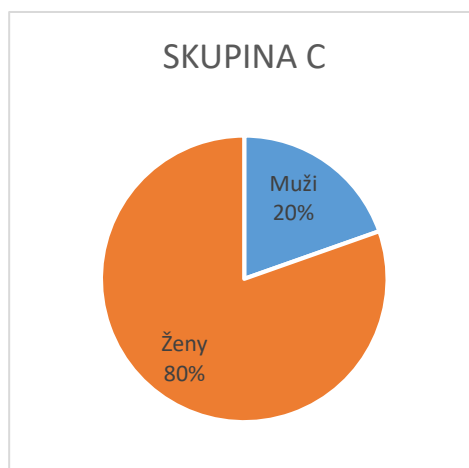
Grafy 10, 11 a 12 následně zobrazují rozdělení jednotlivých skupin podle věku.



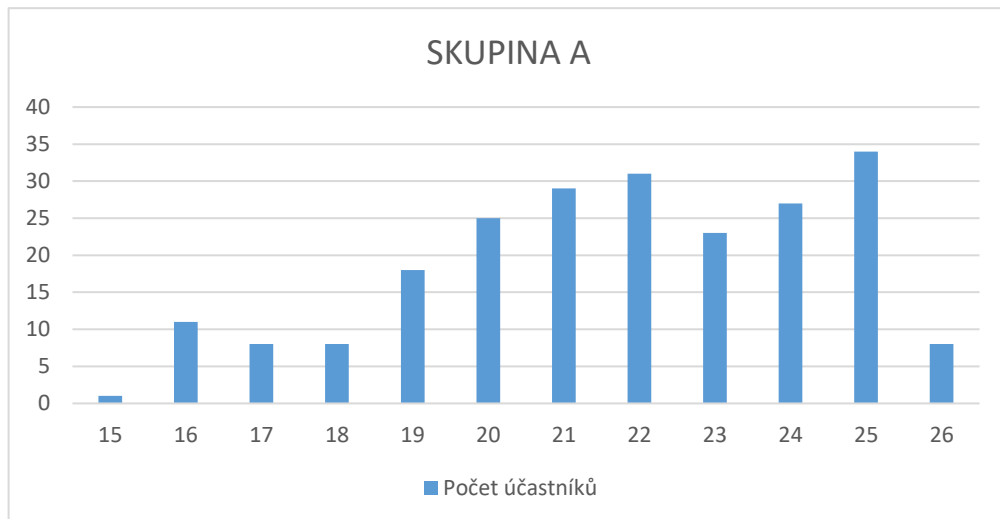
Graf 7 Zastoupení pohlaví ve skupině A



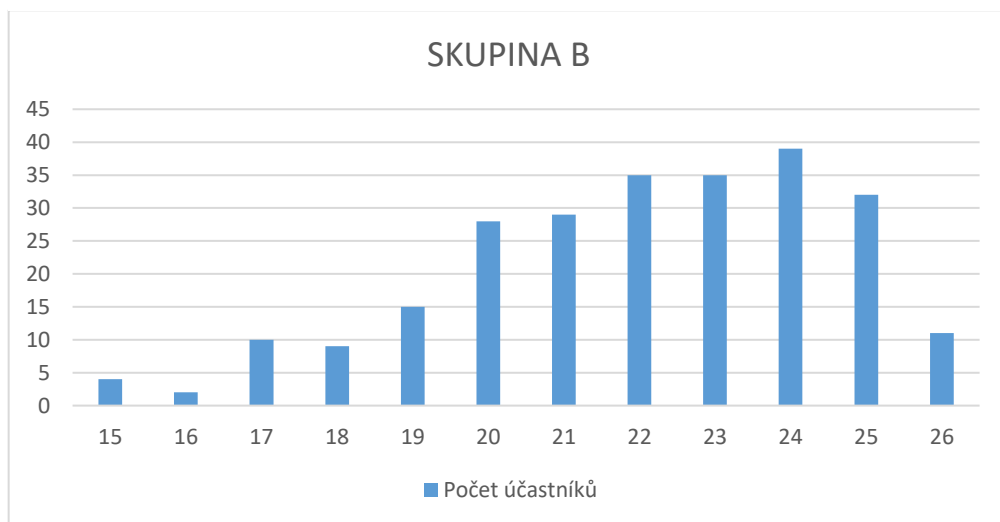
Graf 8 Zastoupení pohlaví ve skupině B



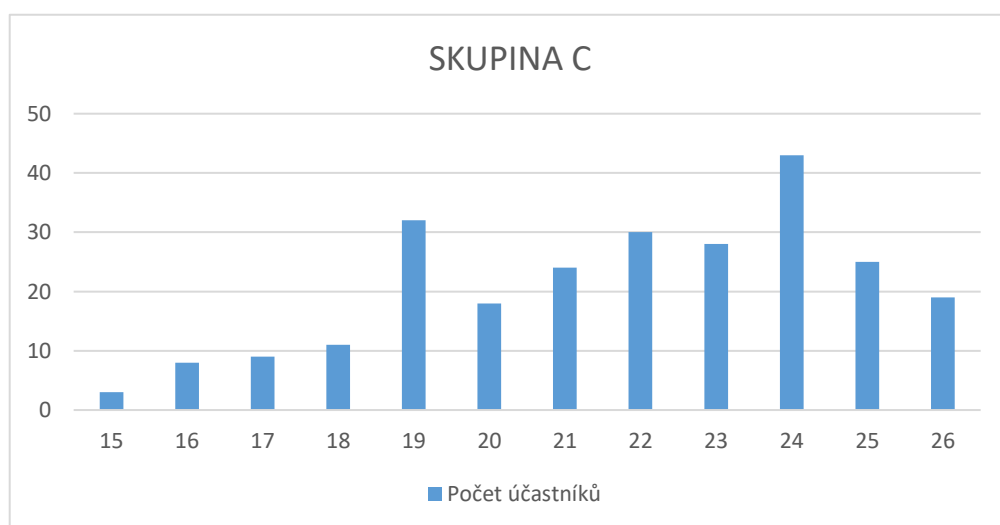
Graf 9 Zastoupení pohlaví ve skupině C



Graf 10 Rozdělení věku ve skupině A



Graf 9 Rozdělení věku ve skupině B



Graf 8 Rozdělení věku ve skupině C

6.2 Etické hledisko a ochrana soukromí

Etické aspekty výzkumu a ochrana osobních dat účastníků byly brány v úvahu při celém průběhu sběru dat. Ačkoliv účastníci obou sběrů dat nikde neuváděli své citlivé údaje, anonymita byla brána jako jedna z podstatných složek výzkumu. K výsledkům předvýzkumného dotazníku realizovaného pomocí *Formuláře Google* měl přístup pouze autor tohoto textu. Každému účastníkovi bylo v tomto výzkumu přiřazeno unikátní číslo, žádný z nich neuváděl své jméno. Jediné osobní údaje, které účastníci udali, byl věk a pohlaví.

Při realizaci výzkumného dotazníku, realizovaného skrz doménu *Vypln.to* bylo nutné ošetřit anonymitu participantů vzhledem ke dvěma skutečnostem. První z nich souvisela s veřejným publikováním výsledků, které je zahrnuto v podmínkách užívání této domény. Participantů, stejně jako v předvýzkumném dotazníku, udávali pouze svůj věk a pohlaví. Ve finálním přehledu dat, který je přístupný online, pak vystupovali pod unikátním číslem, které bylo každému z nich přiděleno. Druhá skutečnost, která byla potřeba z etických ohledů ošetřit, byla avizovaná možnost zaslání individuálních výsledků participantům. Z tohoto důvodu bylo potřeba od účastníků zjistit jejich emailovou adresu. Tento údaj ale, vzhledem k jeho citlivosti a veřejnému publikování výsledků, bylo potřeba ochránit. U 3. nepovinné otázky, kterou bylo právě vyplnění emailové adresy, byla proto zvolena možnost tzv. „neveřejné otázky“. Tato možnost zaručovala, že k odpovědím z této otázky se dostane pouze autor této práce. Data z dotazníku byla po ukončení výzkumu stažena na externí flash disk, ke kterému měl přístup pouze autor práce.

U obou dotazníků bylo v úvodní instrukci zdůrazněno, že se jedná o anonymní dotazník a že jeho vyplňování mohou kdykoliv ukončit.

Možným etickým problémem, který vzhledem k experimentální povaze dotazníku nastal, bylo klamání účastníků o pravé povaze výzkumu. Kvůli zvolenému designu bylo nutné participantům zakrýt skutečnost, že existují 3 různé verze dotazníku. Z toho důvodu byl po ukončení sběru dat autorem práce přidán veřejný vzkaz, ve kterém byl vyjasněn pravý účel dotazníku. Tento vzkaz také obsahoval omluvu, vzhledem k mírnému klamání, které kvůli možnému zkreslení výsledků muselo proběhnout.

Je však nutné také zmínit, že ačkoliv byli participantů klamáni o pravém účelu výzkumu, samotný název dotazníku („*Rozeznání emocí z internetové komunikace*“) ani jeho

smysl nebyly zcela lživé. Probandi opravdu rozeznávali emoce z textů, které simulovaly internetovou komunikaci.

7 PRÁCE S DATY A JEJÍ VÝSLEDKY

Tak jako předchozí kapitola, která se zabývala průběhem sběru dat a základními statistikami jednotlivých výzkumných souborů, bude i tato kapitola rozdělena na 2 části. V první z nich budou popsány metody, které byly použity při vyhodnocování předvýzkumného dotazníku, následně budou předloženy samotné výsledky, ke kterým jsme pomocí těchto metod došli.

Druhá část pak tvoří jednu z nejdůležitějších kapitol celé práce. Budeme se v ní věnovat metodám, které byly použity na zpracování dat a jejich vyhodnocení. Dále na základě těchto dat budou zkoumány jednotlivé hypotézy a výzkumné otázky. Výsledky dílčích statistických testů, ověření hypotéz a dílčích výzkumných otázek budou dále rozebrány v kapitole *Diskuze*.

7.1 Analýza dat předvýzkumného dotazníku

Data, která byla získána pomocí tohoto dotazníku, byla přepsána do programu MS Excel. Surová data byla převedena do číselné podoby. Každému *emotikonu* bylo u každé jednotlivé emoce přiřazeno číslo od 1 do 6. Stejně tak každému textu u každé emoce bylo přiřazeno číslo od 1 do 3. Na základě těchto přepsaných dat probíhaly další analýzy.

Účelem tohoto dotazníku bylo zjistit, který emotikon a který text nejlépe reprezentuje určené základní emoce. Každý participant v tomto dotazníku z uvedených možností vybíral tu, která mu pro danou emoci připadala jako nejvíce reprezentující. Vzhledem k tomuto způsobu odpovědí se jako nejlogičtější metodou pro zpracování dat ukázal výpočet *shody posuzovatelů*.

Pro úplnost dodejme, ač tato informace již bylo zmíněna výše v textu, že ne pro každou emoci se podařilo najít stejný počet emotikonů. Tato skutečnost mohla zkreslit data. Rozhodli jsme se však pro každou emoci najít maximální možný počet adekvátních emotikonů.

V tabulkách uvádíme počty vybraných odpovědí, nejdříve pro textové odpovědi, následně pro emotikony. Čísla v buňkách obou tabulek jsou ve formátu „počet výběrů dané možnosti (relativní četnost výběru dané možnosti)“. Ještě jednou opakujeme, že počet posuzovatelů byl 40 a každý z nich odpovídal na každou otázku.

Odpovědi v tabulkách jsou záměrně seřazeny tak, aby 1. možnost byla vždy nejpočetnější. Pro tuto možnost jsme se rozhodli čistě pro přehlednost tabulek. V samotném dotazníku byly možnosti náhodně prohazovány, každému respondentovi se tedy zobrazovaly v jiném pořadí. Tato možnost byla zvolena z důvodu možného ovlivnění výběru odpovědi samotným pořadím odpovědí.

Text	Strach	Hněv	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
1.	34 (85 %)	23 (58 %)	28 (70 %)	24 (60 %)	25 (63 %)	32 (80 %)
2.	2 (5 %)	8 (20 %)	8 (20 %)	8 (20 %)	4 (10 %)	1 (2,5 %)
3.	4 (10 %)	9 (23 %)	4 (10 %)	8 (20 %)	11 (27 %)	7 (17,5 %)

Tabulka 3 Počty odpovědí pro jednotlivé texty

Emotikon	Strach	Hněv	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
1.	23 (57,5 %)	23 (57,5 %)	24 (60 %)	25 (62,5 %)	22 (55 %)	32 (80 %)
2.	1 (2,5 %)	12 (30 %)	3 (7,5 %)	1 (2,5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)
3.	7 (17,5 %)	1 (2,5 %)	3 (7,5 %)	0 (0 %)	5 (12,5 %)	0 (0 %)
4.	2 (5 %)	4 (10 %)	3 (7,5 %)	14 (35 %)	4 (10 %)	0 (0 %)
5.	7 (17,5 %)	0 (0)	5 (12,5 %)	není možnost	5 (12,5 %)	6 (15 %)
6.	0 (0)	není možnost	2 (5 %)	není možnost	4 (10 %)	2 (5 %)

Tabulka 4 Počty odpovědí pro jednotlivé emotikony

Procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí jsou uvedena jak z ilustrativních důvodů, tak z toho důvodu, že byly využity při výpočty shody posuzovatelů. Pro výpočet shody posuzovatelů byl nejprve využit koeficient shody posuzovatelů *Fleissova* κ (*kappa*). Tento prvotní výpočet proběhl i přes výrazné preference u prakticky všech odpovědí (procento určení nejčastější možnosti u žádné z emocí nekleslo pod 50). Vzhledem k této skutečnosti hodnota koeficientu dosáhla pouhých 4,7 %. Kvůli výše zmíněné skutečnosti byl pro výpočet shody posuzovatelů zvolen koeficient AC1, který zohledňuje právě situaci, kdy je u většiny otázek výrazná převaha výběru jedné z možností. Pomocí tohoto výpočtu jsme dosáhli hodnoty shody posuzovatelů **37,2 %** pro emotikony a **39,1 %** pro textové zprávy. Průměrná hodnota shody je tedy **38,1 %**. I přes nízkou hodnotu shody posuzovatelů jsme se však rozhodli použít do finálního dotazníku texty a emotikony, které dosáhly nejvyšší četnosti určení jako nejreprezentativnější pro každou jednotlivou emoci.

7.2 Výsledky ověření platnosti statistických hypotéz

Pro ověření výsledků statistických hypotéz byl pro každou jednotlivou hypotézu použit Mannův-Whitneyův U-test s korekcí na spojitost. Tento test byl zvolen kvůli povaze jednotlivých proměnných. První z nich, tedy příslušnost k jednotlivým skupinám, považujeme za alternativní proměnnou. Druhou, kterou byl HS participantů (získaný metodou prostého součtu odpovědí, kdy 1 znamená „určil emoci správně“ a 0 znamená „určil emoci nesprávně“), považujeme za ordinální proměnnou. K tomuto určení přispívá jak její logické zařazení do této skupiny proměnných, tak fakt, že nemá normální rozdělení. Všechny hypotézy byly testovány na hladině významnosti $\alpha = 0,05$.

Hypotéza 1: Skupina B dosahuje vyššího skóru při určení emocí než skupina A.

O nulové hypotéze v tomto případě nemůžeme rozhodnout. Rozdíly mezi hrubými skóry skupiny, která určovala emoci pouze z textu ($n = 223$) a skupiny, která emoci určovala z textu, ke kterému byl přiřazen korespondující emotikon ($n = 249$) **nejsou signifikantní**. Výsledné hodnoty statistického testu jsou následující – $U = 27\ 719,5$; $Z = -0,036$; $p = 0,97$. Medián obou těchto skupin se nachází na hodnotě **6**.

Hypotéza 2: Skupina B dosahuje vyššího skóru při určení emocí než skupina C.

Nulovou hypotézu v tomto případě můžeme zamítnout, alternativní hypotézu tedy přijímáme. Počet správného určení emoce se u skupiny 249 lidí, kteří měli k dispozici text s korespondujícími emotikony, ukázal jako **velmi vysoce signifikantně vyšší** než u skupiny 250 lidí, kteří k textu měli náhodně přiřazen nekorrespondující emotikon. Hodnoty statistického testu jsou následující – $U = 12\ 767$; $Z = 12,11$; $p < 0,001$. Medián skupiny B dosahuje výše zmíněných **6**, medián skupiny C dosahuje hodnoty **4**.

Hypotéza 3: Skupina A dosahuje vyššího skóru při určení emocí než skupina C.

Nulovou hypotézu i v tomto případě zamítáme a přijímáme tedy alternativu. Hodnota správného určení emoce je u skupiny 223 lidí, kteří emoci určovali pouze z textu, **velmi vysoce signifikantně vyšší** než u skupiny 250 lidí, kteří emoci určovali z textu, ke kterému byl náhodně přiřazen nekorrespondující emotikon. Hodnoty statistického testu vychází následovně – $U = 11\ 628,5$; $Z = 10,95$; $p < 0,001$. Stejně jako u předchozí hypotézy (a vzhledem ke shodnosti mediánů zmíněných v první hypotéze) medián skupiny A dosahuje hodnoty **6**, medián skupiny C hodnoty **4**.

Slovní zhodnocení a interpretace výsledků testování jednotlivých hypotéz budou dále rozvedeny v kapitole *Diskuze*.

Tyto hypotézy byly testovány také na celkovém souboru všech respondentů. Při tomto testování jednotlivé statistické testy dosáhly prakticky stejných výsledků. Nejvýznamnější změna nastala pouze u hodnot testové statistiky *U*. Tato změna je ale, vzhledem k interpretaci dané hodnoty (počet dvojic měření, kdy je hodnota měření z první skupiny větší než hodnota z druhé skupiny), vcelku logická.

7.3 Výsledky ověření dílčích výzkumných otázek

V této kapitole se zaměříme na další výzkumné otázky, které byly před realizací samotného výzkumu stanoveny. Postupně se na ně pomocí (ve většině případů) statistického testování pokusíme najít odpověď. Interpretace výsledků budou dále uvedeny v kapitole *Diskuze*, stejně jako interpretace výsledků hlavních hypotéz.

Nakolik rozpoznání emocí ovlivní přítomnost „nekorespondujícího“ emotikonu?

Odpověď na tuto otázku byla zahrnuta do 3 výše zmíněných hypotéz. Nicméně pro přehlednost si znovu uvedme, že byl nalezen statisticky velmi významný ($p < 0,001$) rozdíl mezi skupinou, která měla k textu náhodně přiřazen nekorespondující emotikon a oběma zbývajících skupinami (skupinou, jež měla čistě text i skupinou, jež měla k dispozici text s emotikonem). Na základě tohoto zjištění se ukazuje, že přítomnost nekorespondujícího emotikonu výrazně zkresluje výsledky rozpoznání emocí směrem k horšímu skóre.

Ovlivní věk respondentů jejich úspěšnost při určení emocí?

Vzhledem k tomu, že výzkumný soubor byl omezen věkem (15-26), pro zjištění odpovědi na tuto otázku jsme vzali v úvahu celý vzorek respondentů (od 13 do 77 let).

Pro tuto výzkumnou otázku byla stanovena statistická hypotéza. Její znění je následující – H4: Existuje souvislost mezi věkem a naměřeným hrubým skórem. Pro ověření této hypotézy byl použit test Spearmanova korelačního koeficientu. Na základě tohoto testu jsme shledali, že neexistuje **statisticky významná souvislost** mezi věkem a naměřeným skóre v dotazníku. Hodnoty tohoto testu jsou následující – $r_s (n = 1103) = -0,023; p = 0,44$.

Ovlivní pohlaví respondentů jejich úspěšnost při určení emocí?

Pro tuto výzkumnou otázku byla formulována následující statistická hypotéza – H5: Nezávisle na skupině dosahují ženy při určení emocí vyššího skóru než muži

Pro testování této hypotézy byl znovu použit Mann-Whitneyův U-test s korekcí na spojitost. Na základě jeho výsledků nebyl nalezen **statisticky signifikantní rozdíl** mezi jednotlivými skupinami. Skupina žen, která čítala 567 respondentek, neskórovala **signifikantně lépe**, než skupina mužů čítající 155 respondentů. Hodnoty statistického testu jsou následující – **U = 43 805; Z = 0,06; p = 0,95**.

U kterých emocí je možný vliv emotikonu na její rozpoznání nejsilnější?

Pro zodpovězení této otázky byly nejdříve vytvořeny kontingenční tabulky, které zde uvádíme. Následně jsme pomocí χ^2 testu nezávislosti zjišťovali, jestli existuje statisticky významný rozdíl mezi počtem správně určených emocí u jednotlivých skupin a jednotlivých emocí. V tabulce č. 7 jsou podtržené hodnoty sumy, jež dosáhly čísla 2 či více, v tabulce č. 8 jsou podtrženy jim odpovídající procentuální úspěšnosti správného určení emoce.

Skupina	Hněv	Strach	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek	Celkem
A	190	216	219	214	195	211	1245
B	223	243	245	247	233	202	1393
C	159	237	147	113	180	172	1008
Celkem	572	696	611	574	608	585	3646

Tabulka 5 Pozorované četnosti správných odpovědí

Skupina	Hněv	Strach	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek	Celkem
A	195	238	209	196	208	200	1245
B	219	266	233	219	232	224	1393
C	158	192	169	159	168	162	1008
Celkem	572	696	611	574	608	585	3646

Tabulka 6 Očekávané četnosti správných odpovědí

Skupina	Hněv	Strach	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
A	0,14	1,97	0,51	1,65	0,77	0,63
B	0,09	1,97	0,57	<u>3,50</u>	0,00	<u>2,07</u>
C	0,00	<u>10,33</u>	<u>2,84</u>	<u>13,16</u>	0,84	0,65

Tabulka 7 Dílčí hodnoty sumy

Skupina	Hněv	Strach	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
A	85,2 %	96,9 %	98,2 %	96,0 %	87,4 %	94,6 %
B	89,6 %	97,6 %	98,4 %	<u>99,2 %</u>	93,6 %	<u>81,1 %</u>
C	63,6 %	<u>94,8 %</u>	<u>58,8 %</u>	<u>45,2 %</u>	72,0 %	68,8 %

Tabulka 8 Procentuální úspěšnost určení správně emoce

Můžeme pozorovat **velmi vysoce signifikantní souvislost** mezi příslušností ke skupině a počtem správných určení emoce. Hodnoty testové statistiky jsou následující – $\chi^2(10, n = 3646) = 34,67, p < 0,001$. Souvislost je patrná hlavně u emoce *překvapení* a *strachu* u skupiny 3. U emoce *překvapení* je, oproti ostatním skupinám i ostatním určovaným emocím, u této skupiny výrazně nižší úspěšnost při určení emoce (*překvapení* u této otázky správně uvedlo pouze 45,2 % participantů z výzkumného souboru). Oproti tomu u emoce *strachu* tato skupina dosáhla výrazně vyšší úspěšnosti oproti ostatním určovaným emocím – správně v této otázce odpovědělo 94,8 % participantů výzkumného souboru. Méně výrazná souvislost se vyskytuje u skupiny C u emoce *radosti* a u skupiny B u emoce *překvapení* a *smutku*. Ve skupině C u emoce *radosti* správně odpovědělo 58,8 % účastníků z dané skupiny. Participantů ze skupiny B u emoce *překvapení* správně odpověděli v 99,2 % případů, vyskytla se tedy téměř 100% úspěšnost v určení této emoce. U emoce *smutku* procento správného určení dosáhlo hodnoty 81,1.

Za zmínku stojí taktéž hodnoty procentuálního správného určení emoce u 1. skupiny *hněvu* a *znechucení* – 85,2 % pro *hněv* a 87,4 % pro *znechucení*. Ačkoliv se nejedná o statisticky významné hodnoty, jedná se o jediné 2 emoce, u kterých se procento správného určení u skupiny A dostalo pod 90 %.

Odpověď na původní výzkumnou otázku je mírně komplikovaná. Jak je vidět z tabulky procentuální úspěšnosti určení správné emoce, rozdíl ve správném určení jednotlivých emocí mezi skupinami A a B není výrazný. Nejvýraznější rozdíl ve směru *lepšího* určení se nachází u emoce *znechucení*. Tento rozdíl však činí pouhých zhruba 6 %. I vzhledem k nepotvrzení původní hypotézy o vlivu emotikonu na správné určení emoce

můžeme maximálně poukázat na mírné zlepšení v určení u emoce *znechucení* a *hněvu* (cca 4 %). Ohledně pozoruhodně nízké hodnoty ve skupině B u emoce *smutku* se dále zmíníme v kapitole *Diskuze*.

Zajímavější výsledky však může poskytnout řádek ve výše zmíněných tabulkách u skupiny C. U této skupiny jsme pozorovali signifikantní zhoršení správného určení emoce u všech emocí kromě *znechucení*. Nejsilnější vliv emotikonu je možno pozorovat u *překvapení*. Velmi silné zkreslení proběhlo také u emoce *radosti*, jen o cca 5 % menší zkreslení pak u *hněvu*. Hodnoty správného určení u *smutku* a *znechucení* se pak pohybují okolo 70 %. Jediná emoce, u které kvůli nekorespondujícímu emotikonu nebyl pozorován signifikantní rozdíl mezi jednotlivými skupinami, je *strach*.

Odpověď na položenou otázku je tedy nadmíru náročná. V případě zlepšení je nejvýraznější vliv emotikonu na správné určení u emoce *znechucení*, dále pak *překvapení*. Obě hodnoty zlepšení se však nacházejí v řádu jednotek. Naopak nejvýraznější vliv v případě zhoršení měl emotikon u emoce *smutku* (tato skutečnost však bude dále rozebrána, jak již bylo zmíněno). Nejvýraznější zhoršení, které bylo u skupiny C očekávané, nastalo u již zmíněných emocí *překvapení* a *radosti*. Detailnější rozbor výsledků skupiny C bude popsán v následující výzkumné otázce.

V případě, že je emoce „nekorespondujícím“ emotikonem ovlivněna, jakým je to způsobem?

Nezdá se jako vhodné pro zodpovězení této výzkumné otázky použít metodu statistického testování. V tomto případě se jeví jako lepší postup vyjmenovat jednotlivé otázky, které byly pro tuto skupinu použity, v krátkosti popsat data s nimi spojená a interpretace jednotlivých pozorování přenechat do kapitoly *Diskuze*.

V tabulce č. 9 jsou uvedeny absolutní hodnoty počtu určení každé emoce u každé z otázek. Každý řádek reprezentuje 1 otázku. Jako 1. je u každé z nich uvedena emoce, která se nachází v textu, v závorce je pak uvedena emoce, která je obsažena v náhodně přiřazeném nekorespondujícímu emotikonu. Každý sloupec pak jednu ze 6 emocí, které mohli respondenti zvolit. V tabulce č. 10 jsou pak uvedeny procentuální hodnoty počtu určení jednotlivých emocí u každé z otázek.

V obou tabulkách jsou podtrženy názvy položek, jejichž dílčí hodnoty sumy v tabulce č. 7 dosáhly významných hodnot.

	Strach	Hněv	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
<u>Překvapení</u> (+radost)	0	2	134	112	0	1
<u>Strach</u> (+znechucení)	237	1	1	4	2	5
Hněv (+strach)	3	158	2	16	58	13
<u>Radost</u> (+smutek)	10	2	146	24	27	40
Znechucení (+překvapení)	0	37	0	33	179	0
smutek (+hněv)	8	66	1	3	0	171

Tabulka 9 Absolutní četnosti výběru emocí u skupiny C

	Strach	Hněv	Radost	Překvapení	Znechucení	Smutek
<u>Překvapení</u> (+radost)	0 %	0,8 %	53,6 %	44,8 %	0 %	0,4 %
<u>Strach</u> (+znechucení)	94,8 %	0,4 %	0,4 %	1,6 %	0,8 %	2,0 %
Hněv (+strach)	1,2 %	63,2 %	0,8 %	6,4 %	23,2 %	5,2 %
<u>Radost</u> (+smutek)	4 %	0,8 %	58,4 %	9,6 %	10,8 %	16,0 %
Znechucení (+překvapení)	0 %	14,8 %	0 %	13,2 %	71,6 %	0 %
smutek (+hněv)	3,2 %	26,4 %	0,4 %	1,2 %	0 %	68,4 %

Tabulka 10 Procentuální četnosti výběru emocí u skupiny C

Pravděpodobně nejrozporupnější reakce se objevily u 2 otázek. První z nich byla otázka, která kombinovala text, jež skrýval emoci *překvapení* a emotikon *radosti*. Druhou pak položka kombinující emoci *radosti* v textu a *smutku* v přiřazeném emotikonu.

U 1. zmíněné položky (text *překvapení*, emotikon *radosti*) byly výsledky pravděpodobně nejpřekvapivější. U této položky zkruslení způsobené emotikonem způsobilo velmi výraznou tendenci participantů určovat emoci, která se v textu nachází,

jako *radost*. Jedná se o jedinou položku, ve které se většina probandů přiklonila k emoci, která byla reprezentována emotikonem. Jako *překvapení* (tedy emoci, která se skrývala v textu a kterou ostatní skupiny určily téměř stoprocentně – 96 % pro skupina A a 99,2 % pro skupinu B) určilo tuto otázku správně pouze 44,8 % participantů. Oproti tomu k odpovědi *radost* se u této položky přiklonilo 53,6 % probandů. Zkreslení, které u této položky způsobil emotikon, můžeme označit jako velmi výrazné.

U 2. zmíněné položky (text *radosti*, emotikon *smutku* – text) bylo zkreslení způsobené emotikonem také velmi výrazné, nicméně zdaleka ne tak jednoznačné jako u výše zmíněné. V tomto případě emotikon odpovědi spíše „rozptýlil“. Zatímco u skupin A, B bylo správné určení této emoce 98,2 % a 98,4 %, u skupiny C bylo procento správného určení pouze 58,4 %. Přítomný emotikon zkreslil odpovědi nejvíce směrem ke *smutku* – tuto emoci uvedlo u této položky 16 % účastníků. Poněkud překvapivě se ale i procentuální hodnoty u emocí *překvapení* a *znechucení* vyšplhaly na relativně vysoká čísla – 9,6 % pro *překvapení* a 10,8 % pro *smutek*.

Naopak nejméně výrazné zkreslení způsobené emotikonem se projevilo u položky, ve které se v textu nacházela emoce *strachu*, k níž byl přiřazen emotikon *znechucení*. Tuto emoci správně určilo 94,8 % participantů.

Co se týče položky, která kombinuje text s emoci *hněvu* a emotikon *strachu*, hodnota úspěšného určení *hněvu* dosáhlo 63,2 %. Jako druhá nejčastější emoce bylo u této položky uváděno *znechucení*, které dosáhlo 23,2 % určení. Ostatní 4 emoce byly u této položky určovány pouze v řádu jednotek procent.

Další položka, kombinovala emoci *znechucení* v textu a *překvapení* v emotikonu. Jako *znechucení* tuto položku správně hodnotilo 71,6 % probandů. Druhá nejvyšší hodnota, co se procentuálnímu počtu přiřazení emoce týče, patří v tomto případě emoci *hněvu* – 14,8 %. O necelé procento a půl méně pak má emoce *překvapení* – 13,2 %. Žádná další emoce k tomuto textu přiřazena nebyla.

Jako poslední je uvedena položka, která kombinuje emoci *smutku* v textu a *hněvu* v emotikonu. Tuto emoci správně rozpoznalo 68,4 % participantů. Téměř čtvrtina z nich (26,4 %) pak tuto položku určila jako *hněv*. Počty určení ostatních 4 emocí v tomto případě nedosáhly významných hodnot.

8 DISKUZE

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, zdali má přítomnost emotikonu vliv na rozpoznání základní emoce z textu. Na základě výsledků studie Derkse et al. (2008) byl očekáván vliv emotikonu na rozpoznání emoce. Po zhodnocení výsledků hlavních statistických hypotéz bylo zjištěno, že přítomnost emotikonu u textu nemá na rozpoznání emoce zásadní vliv. Výsledky našeho výzkumu tedy spíše korespondují s výzkumem Walthera a D'Addaria (2001). K tomuto výsledku je však potřeba přistoupit kriticky a zhodnotit ho z různých úhlů pohledu. První myšlenka, která se nabízí, je, že ačkoliv nebyl zjištěn vliv *korespondujícího* emotikonu na lepší rozeznání emocí, díky zapojení 2. experimentální skupiny, která měla k textu přiřazený náhodný *nekorespondující* emotikon se prokázalo statisticky velmi významné zkreslení. Toto zkreslení nastalo v případě, kdy k textu, který na základě předvýzkumného dotazníku obsahoval určitou emoci, byl přiřazen emotikon, který v sobě dle předvýzkumu skrýval emoci jinou.

Nepotvrdil se předpoklad významu pohlaví při rozeznávání emocí, na který poukazují předchozí studie (Tossell et al., 2012; Wolf, 2000). Tato skutečnost může být způsobena odlišným zaměřením zmíněných studií. Jak studie Wolfové (2000), tak Tossella et al. (2012) se zabývaly spíše četností využití, popřípadě rozmanitostí, emotikonů v textových zprávách. Naše studie se oproti tomu zaměřila na opačný aspekt emotikonů – tedy jak emoce působí na příjemce zprávy. Výsledky tak spíše korespondují se zjištěními Sadkové (2014), která mezi pohlavím a schopností rozeznat emoce nenalezla významný vztah.

Souvislost mezi věkem a schopností rozeznat emoci z textu taktéž nebyla prokázána. Ačkoliv některé studie (Mill et al., 2009; Sullivan et al, 2007) naznačují, že schopnost určovat emoce s věkem klesá, náš výzkum tato zjištění nepodpořil. To může být způsobeno jak nedostatečnou délkou dotazníku, tak odlišným zaměřením tematiky našeho dotazníku.

Zjistit, u kterých emocí je možný vliv emotikonu na rozpoznání emoce nejsilnější, je velmi náročné, vzhledem k tomu, že nebyl prokázán signifikantní rozdíl mezi skupinami A a B. Problém této otázky patrně spočívá v malém počtu položek u každé skupiny. Můžeme uvažovat, že ve chvíli, kdy by každá emoce byla reprezentována několika různými položkami, celkové skóry probandů by byly rozmanitější a poskytly by nám relevantnější odpověď na tuto otázku. Momentálně můžeme konstatovat pouze to, že vliv emotikonu

na zlepšení rozpoznání byl nejsilnější u emocí *znechucení* (zlepšení zhruba o 6 %) a u *hněvu* (zlepšení o cca 4 %). Na tomto místě je třeba také zmínit pozoruhodný výsledek u skupiny B u emoce *smutku*. Tento výsledek byl, i přes mnohé kontroly, zkreslen omylem při přiřazení emotikonu k dané zprávě. U této zprávy se měl nacházet emotikon, který dle shody posuzovatelů odpovídá emoci *smutku*, na jeho místě se však nacházel emotikon, který reprezentoval emoci *strachu*. V důsledku toho respondenti častěji jako odpověď uváděli *strach* (24 respondentů – 10 % odpovědí) a také emoci překvapení (22 respondentů – 9 %).

Patrně nejzajímavější výsledky přinesla skupina C. Ačkoliv bylo zkreslení u této skupiny očekávané, jeho míra u některých emocí je i tak překvapivá. Výsledek zkreslení u položky, která kombinovala *překvapení* s emotikonem *radosti* může souviset s významovou blízkostí těchto dvou emocí. Záměna těchto 2 emocí může být také způsobeno tím, že podle Ekmana & Friesena (2015) emoce překvapení trvá pouze do chvíle, než je situace kognitivně ohodnocena. Participanti výzkumu mohli v textu emoce nejdříve rozeznat překvapení, ve chvíli, kdy ale na konci uviděli emotikon, který signalizoval emoci *radosti*, většina se přiklonila k této emoci. V případě položky, která kombinovala *radost* s emotikonem *smutku* je nízká úspěšnost určení způsobena patrně významovým opakem těchto dvou emocí. *Smutek* jako odpověď u této položky uvedlo zhruba 16 % lidí, ačkoliv u ostatních dvou skupin byla úspěšnost určení téměř 100%. To nám ukazuje, že ačkoliv text samotný vyjadřoval *radost* velmi přesvědčivě, relativně velké procento lidí se nechalo ovlivnit pouhou přítomností špatného emotikonu. Otázkou zůstává poměrně vysoké procento (10 %) participantů, kteří u této otázky uvedli jako odpověď *znechucení*. Zkreslení, které lze nejlépe vysvětlit přítomností nepatřičného emotikonu, se vyskytlo u položky kombinující *smutek* s emotikonem *hněvu*. Téměř čtvrtina participantů se v tomto případě přiklonila k emoci reprezentované emotikonem, což se vzhledem k obsahu zprávy zdá logické – stejně jako smutek mohla tato zpráva vyjadřovat vztek nad možnou bezvýchodností situace. Zkreslení očekávaným směrem proběhlo také u položky, která spojovala *znechucení* s emotikonem *překvapení*, kdy se k překvapení přiklonilo zhruba 13 % participantů. O téměř 2 % účastníků více však určilo jako emoci v této položce *hněv*. Toto ale patrně souvisí se samotným textem, vzhledem k tomu, že i ve skupině A zhruba 10 % participantů určilo tuto emoci. U položky, ve které se nacházel *hněv* s emotikonem *strachu* jsme nepozorovali výrazné zkreslení odpovědí směrem k emoci *strachu*. Původ toho, že necelá čtvrtina participantů uvedla v této položce jako odpověď *znechucení*,

můžeme pravděpodobně hledat opět v samotném textu položky, vzhledem k tomu, že k této emoci se jako k 2. nejčastější přikláněli i participanti z obou zbývajících skupin. U poslední položky, kombinující *strach* a emotikon *znechucení* zkreslení emotikonem téměř nenastalo. Toto patrně souvisí s nedostatečnou reprezentativností daného emotikonu – v předvýzkumném dotazníku tento emotikon jako nejreprezentativnější pro *znechucení* označilo 55 % participantů.

Mezi pozitivní aspekty výzkumu je možné zařadit v 1. řadě samotné zapojení předvýzkumného dotazníku. Vzhledem k tomu, že pro výzkumný cíl, který byl pro tuto práci stanoven, neexistoval žádný standardizovaný dotazník ani jiná standardizovaná metoda, bylo nutné vytvořit nový experimentální design. A i když se tento design zakládal na designech výzkumů na podobné téma, bylo potřeba pro posuzování výsledků participantů samotného výzkumu najít určité validizační kritérium, na jehož základě by byla určena „správnost“ určení emoce. Pozitivem, které se váže k předvýzkumnému dotazníku, je vyrovnanost vzorku, co se pohlaví týče – 55 % žen oproti 45 % mužů.

Negativem předvýzkumného dotazníku mohla být jeho metodologie. Druhým negativem, které můžeme u této části celkového výzkumu pozorovat, je nízká shoda posuzovatelů, která je vyjádřena koeficientem AC1 – jeho hodnota dosáhla pouze necelých 40 %. Jeho nízká hodnota může mít několik důvodů. Možným vysvětlením mohou být příliš vágní příklady textových zpráv a nepřesnost vybraných emotikonů. Dalším vysvětlením může být malý vzorek posuzovatelů.

Předvýzkumný dotazník v tomto případě sloužil pouze jako základ pro samotný experimentální dotazník. Dalo by se však uvažovat i o jeho samostatném využití pro určení příkladů zpráv a emotikonů ke každé z jednotlivých emocí. Výsledek takovéto studie by pak mohl sloužit ke stejnému účelu – mohl by být použit jako základ pro experimentální dotazník, který by znovu zkoumal vliv emotikonu. Jeho forma by také mohla mít opačnou podobu – respondenti by měli soubor všech dostupných emotikonů pro určitou komunikační platformu a vybírali by pro každou emoci jeden či více emotikonů, které dle jejich uvážení každou z emocí nejlépe reprezentují. Otázkou zůstává, jestli by tato forma vedla k lepším výsledkům, co se shody posuzovatelů týče.

Výsledkem předvýzkumného dotazníku tedy byl soubor 6 dvojic – vždy se jednalo textovou zprávu a emotikon, jež byly podle nezávislých posuzovatelů nejreprezentativnější pro každou jednotlivou emoci. Z těchto dvojic byly vytvořeny 3 větve dotazníku – jedna

pro každou z experimentálních skupin. Jak již bylo zmíněno, skupina A v položkách měla pro určení emoce k dispozici pouze text, jež byl na základě shody posuzovatelů vybrán jako nejrepresentativnější pro danou emoci. Skupina B pak k textu měla přiřazen emotikon, který byl vybrán jako nejrepresentativnější pro danou emoci. U skupiny C byl pak proveden náhodný výběr, při kterém ke každému textu byl přiřazen nekorespondující emotikon.

V tomto náhodném přiřazení se nalézá další úskalí výzkumu. Mohlo by se zdát, že takovéto přiřazení je nejlepší možné. Při kritickém zamyšlení si však můžeme povšimnout nedostatku, který se pojí s náhodným přiřazením emotikonu. Zatímco u některých položek se tímto způsobem vytvořil velký rozpor mezi emoci, která se skrývala v textu a emoci, která byla obsažena v emotikonu (např. položka kombinující text *překvapení* a emotikon *radosti*), u jiných položek tento rozpor nemusel být tak zásadní (např. u položky, která obsahovala text *strachu* a emoci *znechucení*). Tyto rozdíly pak mohly způsobit zkreslení výsledků. Ačkoliv se domníváme, že tento způsob volby kombinací emotikonů nevedl ke zcela špatným výsledkům, pro další podobné výzkumy by patrně byl vhodnější design, který pro skupinu náhodně přiřazených nekorespondujících emotikonů pokrývá všechny možnosti kombinace s texty. Tedy např. pro text, který by obsahoval emoci *hněvu* by existovaly položky, které by k němu postupně přiřazovaly emotikon *strachu*, *radosti*, *překvapení*, *smutku* a *znechucení*. Tyto položky by v celém dotazníku byly náhodně promíchané. Takovýto design by u každé emoce umožnil zjistit, který z emotikonů sníží počet správných určení nejvíce. Nevýhodou takového designu by byl fakt, že se kvůli tomu výrazně prodlouží délka celého dotazníku. V případě tohoto designu by se také dalo uvažovat o celkovém posunutí smyslu a cíle výzkumu. Nezaměřoval by se již na vliv přítomnosti či nepřítomnosti emotikonu na rozpoznání emoce z textu, jeho cílem by bylo zjistit, který *nekorespondující* emotikon má u každé emoce největší vliv na snížení jejího správného určení. Počet skupin pro takový experiment by pravděpodobně vzrostl na 5, vzhledem k tomu že ke každé z 6 základních emocí lze přiřadit 5 nekorespondujících emotikonů.

Pozitivní aspekt experimentální dotazníku je velký vzorek respondentů. Ačkoliv i takto velký vzorek nemusí být vždy zcela reprezentativní, pro účely této práce se jeho velikost zdá být dostatečná. Bohužel se i přes velikost vzorku nepodařilo dosáhnout reprezentativnosti, co se pohlaví týče – skupina žen byla výrazně větší (79 %) než skupina mužů. K pozitivům by se také dala přičíst samotná existence předvýzkumného dotazníku, na základě kterého byla určována správnost odpovědí v experimentu. Mohli bychom také

konstatovat, že nezávislou proměnnou (přítomnost emotikonu) se, vzhledem k využití dotazníkové formě, podařilo uspokojivě izolovat.

Jako hlavní negativní aspekt experimentu můžeme zcela jistě uvést jeho délku. Ačkoliv se prokázal velmi signifikantní rozdíl ve správném určení emoce, můžeme usuzovat, že pokud by pro každou emoci existovalo několik různých položek, došli bychom k přesnějším a reprezentativnějším výsledkům. Dalším negativem je subjektivita použití emotikonů. Každý člověk používá emotikony jiným způsobem a s jinou frekvencí. Velký vzorek, který se však podařilo sehnat, by tuto intervenující proměnnou měl vyrušit. Posledním možným negativem experimentu je pak nevyváženost vzorku dle pohlaví. Rozdílná schopnost určit emoci se sice mezi muži a ženami neprokázala, můžeme však uvažovat, že při vyrovnanějším vzorku by se rozdíly mezi pohlavími mohly objevit.

9 ZÁVĚR

Tato práce se zabývá tématem internetové komunikace, konkrétně vlivem emotikonů na správné rozpoznání emoce z textu. Pro tento druh výzkumu byl zvolen experimentální design. Společně s jeho tvorbou jsme formulovali hypotézy, které byly následně statisticky testovány. Vedle hlavního cíle, kterým bylo zjistit, jestli přítomnost emotikonu má vliv na rozpoznání emoce, bylo stanoveno několik dílčích cílů této práce. Jejich výsledky si nyní shrneme.

Na základě statistických testů bylo zjištěno, že přítomnost korespondujícího emotikonu nemá zásadní vliv na správné rozpoznání emoce z textu. Základní předpoklad tohoto výzkumu se tedy ukázal jako chybný.

Mezi skupinami A, B nebyl zjištěn zásadní rozdíl. Odpověď na otázku „*u které emoce je vliv emotikonu nejsilnější?*“ je proto těžko zodpověditelná. Můžeme pouze uvažovat o tom, že při vyšší délce dotazníku by se mezi skupinami mohl projevit větší rozdíl. V tu chvíli by se zásadnější rozdíly mohl projevit i mezi jednotlivými emocemi. Tato úvaha může sloužit jako podnět k dalším výzkumům na podobné téma.

Překvapivé zjištění se objevilo u skupiny C, která měla k textu náhodně přiřazen nekorespondující emotikon. Zkreslení, patrně způsobené „špatným“ emotikonem, dosáhlo signifikantních výsledků oproti ostatním skupinám. Tato skutečnost však mohla být způsobena i nejednoznačnou formulací samotných textů. Pro zpřesnění těchto výsledků by proto bylo vhodné realizovat případné další výzkumy, které se by se zaměřily na souvislost přítomnosti nekorespondujícího emotikonu a určení emoce z textu.

Nebyl potvrzen vliv pohlaví ani věku na správné rozpoznání emocí. Vzhledem k jiným výzkumům, které zkoumaly tuto problematiku, můžeme hledat důvod nenalezené souvislosti opět v krátkém znění dotazníku.

Ačkoliv se většina původních předpokladů nepotvrdila, výsledky skupiny C naznačují, že vliv emotikonu na rozpoznání emoce není zcela zanedbatelný.

10 SOUHRN

Důvodem vytvoření této bakalářské práce bylo zjistit, jestli přítomnost emotikonu má vliv na schopnost rozpoznání základní emoce z textové zprávy.

V teoretické části se se zabýváme výskytem emocí napříč lidskými dějinami. Uvádíme zde nejstarší dochovaný text O Gilgamešovi, jež je od začátku až do konce provázen emociálním rozpoložením hrdinů (Oatley, 2004). Emoce byly prvně zkoumány vědcem Charlesem Darwinem, který se spolu s pocity zabýval i jejich projevem ve tváři. Vysvětlujeme zde pojem emoce, který pochází z latinského jazyka a Reber & Reber (2001) ho překládají jako *hýbat se*, *vzrušit se*. Význam však není zcela jednoznačný.

Popisujeme je pomocí 2 proudů – diskrétní a dimenzionální. U emocí se rozlišuje délka a intenzita (jež pro nás daleko podstatnější). Emoce můžeme také dělit na vyšší a nižší. Popisujeme vybrané teorie vysvětlující vznik emocí, jejich funkcí a neurologickou podstatu. Zrod emocí zapříčiňuje limbický systém, spolu s amygdalou, která dodává vnímaným informacím emocionální náboj (Orel, 2015).

Dohromady existuje šest primárních emocí, které jsou univerzální pro všechny kultury. Řadí se mezi ně – strach, hněv smutek, radost, překvapení a znechucení. V kapitole o primárních emocích rozepisujeme projevy jednotlivých pocitů, a jak jsou spjaty s naší tělesnou základnou. Zvláštní pozornost nadále věnujeme mimickým pohybům při cítění každé ze základních emocí.

Náš výzkum se kromě emocí zabývá také komunikací. V kapitole o komunikaci tedy popisujeme význam pojmu, který Mackay (1972) překládá jako „*sdílet*“ nebo „*rozdělit se*“. Popisujeme existenci 3 různých složek od několika autorů. Vybíral (2000) a Watzlawick et al. (2011) dělí komunikaci na syntaxi, sémantickou složku a pragmatiku. Nakonečný (2009) naopak uvádí složky struktury: *komunikátor*, *komunikant* a *komuniké*. Janoušek (2008) se zabýval komunikačním procesem skládajícím se z 9 částí. Jsou zde shrnuty funkce komunikace podle Bühlera (1934; in Čermák, 2011), které jsou *referenční*, *expresivní* a *apelativní*. Funkcemi se nadále zabýval i King (1979), jež uvádí nejzákladnější podstatu komunikace jako mentální vývoj, přizpůsobení se prostředí a manipulace s ním. I Vybíral (2009) shrnul komunikační funkci do 4 typů: *informativní*, *instruktážní*, *persuazivní* a *zábavní*.

Komunikaci dělíme podle druhů na *interpersonální, intrapersonální, skupinovou, masovou*, ale i *verbální a neverbální* (Janoušek, 2008). Vzhledem k tématu jsme se zaměřili především na neverbální komunikaci, pod kterou si představujeme „řeč těla“. Tím je myšlen například tělesný kontakt, výraz v obličeji, gestika apod (Argyle, 1972). Kromě těchto výše zmíněných můžeme neverbální komunikaci chápat i jako podobu parajazykových projevů – tón, hlasitost, tempo řeči aj (Janoušek, 2008). Dále jsou popsány funkce neverbální komunikace.

Následně se zaměřujeme na internetovou komunikaci a její rozdělení na *synchronní* a *asynchronní* typy. Zmíněny jsou také emotikony, jejich původ a význam.

V poslední kapitole teoretické části uvádíme dosavadní výzkumy. Jsou zde zmíněny výzkumy, které zkoumají vliv věku či pohlaví na schopnost rozeznat základní emoce (např. Mill et al., 2009; Montagne et al., 2005; Tossell et al., 2012). Dále jsou uváděny studie, které se zabývají emotikony, ať už jejich vlivem na příjemce (Walther & D'Addario, 2001), či jejich souvislostí s osobou odesilatele (Huang et al., 2008; Tossell et al., 2012; Derks et al., 2007).

Již zmíněným cílem výzkumu bylo zjistit, zda mají emotikony vliv na rozpoznání emocí z textu. Vedle tohoto hlavního cíle nás zajímalo, jestli se projeví vliv věku či pohlaví, u které emoce bude případný vliv emotikonu nejvýraznější a jakým způsobem ovlivní přítomnost nekorespondujícího emotikonu výsledky.

Pro tyto účely byly sestaveny 2 dotazníky. První z nich byl vytvořen z důvodu nutnosti objektivizace textů a emotikonů, na základě kterých budou participanti určovat emoce. Z tohoto dotazníku vzešlo 6 dvojic (text a emotikon), které se vázaly k určité emoci. Tyto dvojice byly následně použity v experimentálním dotazníku. Pro 3 skupiny probandů byly vytvořeny 3 části dotazníku. První obsahovala pouze texty emocí, 2. texty s korespondujícím emotikonem a 3., která kombinovala text s emotikonem náhodně přiřazené jiné emoce.

Tyto dotazníky byly následně pomocí Facebookových stránek a platformy *www.Vypln.to* šířeny. Oba dotazníky byly anonymní a založené na principu dobrovolnosti. Participanti měli možnost vyplnit svůj email a přihlásit se tím o individuální výsledky.

Výzkumným souborem byli všichni participanti, jejichž věk byl v rozmezí 15-26 let. Tento soubor zahrnoval celkem 722 jedinců, z čehož bylo 567 žen a 155 mužů.

Po ukončení sběru dat byla data převedena do programu MS Excel. Dále byla tato data statisticky testována na základě stanovených hypotéz. Hlavní hypotéza se snažila dokázat rozdíl mezi skupinou A a B. Rozdíl nebyl prokázán, tato hypotéza proto nebyla přijata. Další 2 hypotézy však našly signifikantní rozdíly mezi skupinou C a zbylými 2 skupinami. Tato skutečnost dokazuje velký vliv nekorespondujícího emotikonu na správné určení emocí. Na základě použitého vzorku se neprokázal vliv pohlaví. Při testování hypotézy o souvislosti věku a správného rozpoznání emoce jsme vzali v potaz celý soubor 1103 participantů (813 žen a 290 mužů). Ani v tomto případě se nenašla souvislost, hypotéza proto nemohla být přijata. Vzhledem k tomu, že mezi skupinami A a B nebyl nalezen signifikantní rozdíl, odpověď na otázku „*u které emoce je vliv emotikonu na rozpoznání největší?*“ jen těžko zodpověditelná.

Cílem této práce bylo zjistit, jestli má přítomnost emotikonu vliv na rozpoznání emoce. Ačkoliv se pozitivní vztah emotikonu s rozpoznanou emocí neprokázal, můžeme i přesto tvrdit, že emotikon má vliv na rozpoznání emoce. Tato skutečnost ovšem platí pouze v případě, že emotikon nekoresponduje s emocí v textu. A směr ovlivnění je pouze k horšímu určení emoce.

LITERATURA

1. Argyle, M. (1972). Non-verbal Communication in Human Social Interaction. V R. A. Hinde (Editor), *Non-verbal Communication* (stránky 243-267). Cambridge: Cambridge University Press.
2. Blackmoreová, S. (2001). *Teorie memů: kultura a její evoluce*. Praha: Portál.
3. Cornelius, R. R. (1996). *Science of emotion : research and tradition in the psychology of emotions*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
4. Cullen, J. M. (1972). Some Principles of Animal Communication . V *Non-verbal Communication* (stránky 101-121). Cambridge : Cambridge University Press .
5. Czako, M., Seemannová, M., & Bratská , M. (1982). *Emócie*. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo.
6. Čermák, F. (2011). *Jazyk a jazykověda: přehled a slovníky* (4., v Karolinu 2. doplněné . vyd.). Praha: Karolinum.
7. Černý, M. (1969). Teorie emocí. V J. Diamant, M. Černý, & V. Študent (Editoři), *Emoce* (2. doplněné. vyd.). Praha: Státní zdravotnické nakladatelství.
8. Damasio, A. R. (2000). *Descartesův omyl : emoce, rozum a lidský mozek*. Praha: Mladá fronta .
9. Darwin, C. (1964). *Výraz emocí u člověka a zvířat* . Praha : Československá akademie věd .
10. Derks , D., Bos , A., & von Grumbkow , J. (2007). Emoticons and social interaction on the Internet: the importance of social context. *Computers in Human Behavior*(23), 842 - 849 . doi:10.1016/j.chb.2004.11.013
11. Derks, D., Bos , A., & von Grumbkow, J. (2008). Emoticons in Computer-Mediated Communication: Social Motives and Social Context. *Cyberpsychology & behavior* , 11(1), 99-101. doi:10.1089/cpb.2007.9926
12. DeVito, J. A. (2001). *Základy mezilidské komunikace* . Praha: Grada Publishing .
13. Durán, J. I., Reisenzein, R., & Fernández-Dols, J.-M. (2017). Coherence Between Emotions and Facial Expressions: A Research Synthesis. V J.-M. Fernández-Dols,

- & J. A. Russel , *The Science of Facial Expression* (stránky 107-132). New York: Oxford University Press.
14. Edwards, D. C. (1999). *Motivation and emotion: evolutionary, physiological, cognitive, and social influences* (3. . vyd.). Thousan Oaks: Sage.
 15. Ekman, P. (1970). Universal Facial Expressions of Emotions. *California Mental Health Research Digest*, 8(4), stránky 151-158.
 16. Ekman, P. (1972). Universals and Cultural Differences in Facial Expressions of Emotions. V J. Cole, *Nebraska Symposium on Motivation* (stránky 207-282). Lincoln, NB: University of Nebraska Press .
 17. Ekman, P. (2003). *Emotions revealed : recognizing faces and feelings to improve communication and*. New York : Times Books .
 18. Ekman, P., & Friesen , W. V. (2015). *Emoce pod maskou: poznám, co si myslíš, podle toho, jak se tváříš*. Brzo : BizBooks .
 19. Goldberg, E. (2004). *Jak nás mozek civilizuje : čelní laloky a řídicí funkce mozku*. Praha: Karolinum .
 20. Hartl, P., & Hartlová, H. (2015). *Psychologický slovník* (3. upravené. vyd.). Praha: Portál.
 21. Hayes, N. (2013). *Základy sociální psychologie* (7. vyd.). Praha: Portál.
 22. Hewstone, M., & Stroebe, W. . (2006). *Sociální psychologie* . Praha: Portál .
 23. Huang, A. H., Yen, D. C., & Zhang , X. (listopad 2008). Exploring the potential effects of emoticons. *Information & Management*, 45(7), stránky 466-473. doi:10.1016/j.im.2008.07.001
 24. Izard, C. E. (1977). *Human emotions* . New York : Plenum .
 25. James, W. (1884). What is an Emotion? *Mind*, 9 (34), 188-205.
 26. Janoušek, J. (2007). *Verbální komunikace a lidská psychika* . Praha : Grada Publishing .
 27. Janoušek, J. (2008). Sociální komunikace. V Bačová, V. , Baumgartner, F. , M. Frankovský, J. Janoušek, M. Kentoš, L. Lovaš , . . . A. Zeřová, J. Výrost, & I. Slaměník (Editoři), *Sociální psychologie* (2. přepracované a rozšířené. vyd., stránky 217-232). Praha: Grada Publishing.

28. Keleman, S. (2005). *Anatomie emocí : struktury lidské zkušenosti*. Praha: Portál .
29. King, R. G. (1979). *Fundamentals of human communication* . New York: Macmillan Publishing .
30. Kořa , J., Trpišovská , D., & Vacínová, M. (2013). *Sociální psychologie: Vybrané kapitoly* . Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha .
31. Koukolík, F. (2006). *Sociální mozek* . Praha: Univerzita Karlova : nakladatelství Karolinum .
32. Koukolík, F. (2008). *Mozek a jeho duše*. Praha: Galén .
33. Lewis, D. (1993). *Tajná řeč těla* . Praha : Victoria Publishing .
34. Mackay, D. M. (1972). Formal Analysis of Communicative Processes. V R. A. Hinde (Editor), *Non-verbal Communication* (stránky 3-26). Cambridge : Cambridge University Press.
35. Mill, A., Allik, J., Realo, A., & Valk, R. (Říjen 2009). Age-Related Differences in Emotion Recognition Ability: A Cross-Sectional Study. *Emotion*, 9(5), stránky 619-630. doi:10.1037/a0016562
36. Montagne, B., Kessels , R., Frigerio, E., de Haan, E., & Perrett, D. (červen 2005). Sex differences in the perception of affective facial expressions: Do men really lack emotional sensitivity? *Cognitive Processing*, 6(2), stránky 136-141. doi:doi.org/10.1007/s10339-005-0050-6
37. Morris, D. (1999). *Bodytalk: řeč těla* . Praha: Ivo Železný .
38. Nakonečný, M. (2000). *Lidské emoce* . Praha: Academia .
39. Nakonečný, M. (2009). *Sociální psychologie* (2. rozšířené a přepracované. vyd.). Praha: Academia.
40. Nakonečný, M. (2011). *Psychologie: přehled základních oborů* . Praha: Triton .
41. Nakonečný, M. (2012). *Emoce*. Praha: Stanislav Juhaňák - TRITON.
42. Oatley, K. (2004). *Emotions : a brief history*. Malden; Oxford: Blackwell Publishing.
43. Oleszkiewicz, A., Karwowski, M., Pisanski, K., Sorokowski , P., Sobrado, B., & Sorokowska, A. (2017). Who uses emoticons? Data from 86 702 Facebook users.

Personality and Individual Differences(119), 289-295.
doi:10.1016/j.paid.2017.07.034

44. Orel, M. (2015). *Nervové buňky a jejich svět*. Praha: Grada.
45. Orel, M., & Facová, V. (2007). *Základy stavby a funkce nervového systému*. Olomouc: Univerzita Palackého .
46. Orel, M., & Procházka, R. (2017). *Vyšetření a výzkum mozku: pro psychology, pedagogy a další nelékařské obory*. Praha: Grada.
47. *Original Bboard Thread in which :-)* was proposed. (nedatováno). Získáno 20. březem 2018, z <http://www.cs.cmu.edu/~sef/Orig-Smile.htm>
48. Pease, A. (1984). *Body language : how to read others' thoughts by their gestures*. London: Sheldon Press .
49. Pease, A. (2001). *Řeč těla: jak porozumět druhým z jejich gest, mimiky a postojů těla*. Praha : Portál .
50. Plháková, A. (2003). *Učebnice obecné psychologie* (1. vyd.). Praha: Academia .
51. Plutchik, R. (1980). *Emotion: A psychoevolutionary synthesis* . New York : Harper and Row .
52. Power, M., & Dalgleish, T. (2008). *Cognition and Emotion : From Order to Disorder*. New York: Psychology Press.
53. Pribram, K. H. (1999). *Mozek a mysl : holonomní pohled na svět*. Praha : Gallery .
54. Reber, A. S., & Reber, E. S. (2001). *The Penguin Dictionary of Psychology* (3. vyd.). London: Penguin Books.
55. Russel, L. J. (2009). *Mozek a řeč: neurologie nejen pro logopedy* . Praha : Portál .
56. Sadková, T. (2014). *Rozpoznávání emocí ve vztahu k celkové emoční inteligenci (Bakalářská práce)*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. Získáno 26. říjen 2017, z <https://theses.cz/id/gq3w38>
57. Sís, J. (2012). *Moderní metody komunikace a posilování partnerské spolupráce*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci .
58. Slaměník, I. (2011). *Emoce a interpersonální vztahy* . Praha: Grada Publishing .
59. Stuchlíková, I. (2002). *Základy psychologie emocí* . Praha: Portál .

60. Suler, J. (1998). *The psychology of cyberspace*. Získáno 13. . březen 2018, z <http://truecenterpublishing.com/psycyber/psycyber.html>
61. Sullivan , S., Ruffman, T., & Hutton, S. (Leden 2007). Age Differences in Emotion Recognition Skills and the Visual Scanning of Emotion Faces. *The Journals of Gerontology: Series B*, 62(1), stránky 53-60. doi:10.1093/geronb/62.1.P53
62. Šimíčková-Čížková, J. (2004). *Přehled sociální psychologie* (2. vyd.). Olomouc: Univerzita Palackého.
63. Šmahaj, J. (2014). *Kyberšikana jako společenský problém* . Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci .
64. Tegze, O. (2003). *Neverbální komunikace* . Praha: Computer Press .
65. Tossell, C., Kortum, P., Shepard, C., Barg-Walkow, L., Rahmati, A., & Zhong, L. (2012). A longitudinal study of emoticon use in text messaging from smartphones. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 659-663. doi:10.1016/j.chb.2011.11.012
66. Vybíral, Z. (2000). *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál.
67. Vybíral, Z. (2009). *Psychologie komunikace* (2. . vyd.). Praha: Portál.
68. Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (srpen 2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *19*(3), stránky 324-347. doi:10.1177/089443930101900307
69. Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (2011). *Pragmatika lidské komunikace : interakční vzorce, patologie a paradoxy* (2., rev. vyd., 1. v Newton Books. vyd.). Brno: Newton Books .
70. Wolf, A. (2000). Emotional Expression Online: Gender Differences in. *Cyberpsychology & behavior*, 3(5), 827-833. doi:10.1089/10949310050191809
71. Wolf, K., Mass, R., Kiefer , F., Wiedemann, K., & Naber , D. (květen 2006). Characterization of the Facial Expression of Emotions in Schizophrenia Patients: Preliminary Findings With a New Electromyography Method. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 51(6), stránky 335-341. doi:10.1177/070674370605100601

ABSTRAKT DIPLOMOVÉ PRÁCE

Název práce: Vliv emotikonů na rozpoznání základních emocí v synchronní komunikaci

Autor práce: Jan Švec

Vedoucí práce: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Počet stran a znaků: 64 stran (117 556 znaků)

Počet příloh: 2

Počet titulů použité literatury: 71

Abstrakt:

Tato bakalářská práce se zaměřuje na problematiku rozpoznání emocí v internetové komunikaci v souvislosti s použitím emotikonů. Zabývá se tématem, které je v posledních 15 letech intenzivně zkoumané v podstatě po celém světě. Internetová komunikace ovlivňuje velkou část lidí na světě a její omezení stále nejsou úplně prozkoumaná. Neverbální komunikace, jakožto zásadní prvek v interpersonální komunikaci, je v oblasti internetové komunikace nahrazována z velké části pouze emotikony. Proto je vliv emotikonů na internetovou komunikaci důležitou oblastí výzkumu. Výzkumná část je realizována v experimentu využívajícího internetový dotazník. Výzkumnou skupinou je 722 studentů od 15 do 25 let. Tito studenti jsou do výzkumu zapojeni principem příležitostného výběru. Data jsou dále statisticky zpracována a porovnána s předem stanovenými hypotézami. Výsledky ukazují, že přítomnost korespondujícího emotikonu nemá zásadní vliv na rozpoznání emoce. Nebyla nalezena ani souvislost věku či pohlaví a zmíněné schopnosti. Přítomnost nekorespondujícího emotikonu však značně zhoršuje výsledky správného určení emoce.

Klíčová slova:

Emoce, komunikace, neverbální komunikace, internetová komunikace, emotikony

ABSTRACT OF THESIS

Title:

Author: Jan Švec

Supervisor: PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.

Number of pages and characters: 64 pages (117 556 characters)

Number of appendices: 2

Number of references: 71

Abstract

This thesis is concentrated on recognition of emotions during online communication in relation with using emoticons. This topic has been explored intensively for 15 years in the whole world. Online communication influences many people in the world and its limits has not been explored yet. Non-verbal communication, which is the main factor of interpersonal communication, is often replaced only by emoticons in the online communication. That is the reason, why influence of emoticons is the important part of the research during online communication. The empiric part is realized like an experiment using online questionnaire. Group of research is 722 students in the age 15 to 26. These students are involved into research by occasional selection. Data are processed statistically and compared with hypotheses set in advance. The results show that there is no influence in presence of corresponding emoticon to the ability to discern basic emotions. No significant relation was also found between age nor sex and said ability. However, the presence of emoticon which does not correspond to emotion in the text, significantly worsen the ability to discern emotion.

Key words:

Emotion, communication, non-verbal communication, internet communication, emoticons

PŘÍLOHY

Seznam příloh: **Příloha č. 1: Ukázka předvýzkumného dotazníku**
 Příloha č. 2: Ukázka experimentálního dotazníku

Příloha č. 1: Ukázka předvýzkumného dotazníku

Přeji Vám dobrý den,

jmenuji se **Jan Švec** a jsem studentem třetího ročníku psychologie na Univerzitě Palackého v Olomouci. V rámci své bakalářské práce se zabývám tématem "*Rozpoznání základních emocí v internetové komunikaci*", konkrétně v synchronní komunikaci. V rámci toho bych Vás chtěl požádat o vyplnění krátkého **anonymního** dotazníku, jehož vyplnění Vám zabere maximálně **10 minut**. Dotazník je zaměřen na **studenty ve věku 16-25 let**.

Synchronní komunikací je taková, která probíhá téměř v reálném čase, často jen s malou prodlevou a může se jí zároveň účastnit větší množství lidí. Konkrétními příklady takového druhu komunikace by mohly být *Messenger, ICQ* nebo *Skype*.

Na tom, které emoce patří mezi základní, se psychologové dlouhou dobu nemohou shodnout, nicméně pro účely tohoto dotazníku budeme za "základní" považovat těchto 6 emocí – strach, hněv, znechucení, překvapení, radost a smutek.

Následující dotazník obsahuje dva oddíly. V každém z nich Vám postupně bude představeno 6 emocí. V 1. z nich vyberte ke každé emoci emotikon, který ji podle Vás nejlépe ilustruje. V 2. části, prosím, vyberte ze 3 možností text, který je podle Vás nejreprezentativnější k dané emoci.

Na tyto otázky neexistuje jednoznačně správná odpověď, odpovídejte podle vlastního uvážení.

Předem děkuji za Váš čas!

S pozdravem

Jan Švec

1. Věk?

(celým číslem)

2. Pohlaví?

Muž

Žena

3. Emotikony

Radost?

- 😄
- 😊
- 😂
- 😌
- 😁
- 😊

Strach?

- 😨
- 😞
- 😱
- 😓
- 😲
- 😬

Hněv?

- 😡
- 😠
- 😬
- 😡
- 😠

Překvapení?

- 😲
- 😳
- 😬
- 😲

Smutek?

- 😞
- 😭
- 😔
- 😓
- 😞
- 😭

3. Podobně jako v předchozím oddílu, nyní prosím přiřad' ke každé emoci text, který ji podle tebe nejlépe popisuje.

Strach?

- Ahoj mami, včera mi doktoři řekli, že musím na operaci. Nejspíš to dobře dopadne, ale víš, jak jsem to měl vždy s doktory.
- Nedal jsem státnice! Ted' ani nevím, jestli se mám vracet domů, naši na mě vždycky tak spoléhali...
- Sakra! Někdo je asi u nás v domě! Slyšel jsem bouchnout něco dole, ale nikdo kromě mě není doma!

Hněv?

- No tak tohle snad nemyslíš vážně! Ty sis za peníze na naší společně kartě koupila tak drahé šaty?!
- Už mi nelez na oči! Slíbil jsi, že se s ní už nebudeš vídat a dnes jsem tě s ní viděla v parku?
- Zítřka si tě podám, je ti to jasný?! To co jsi dneska řekl ti jen tak neodpustím!

Radost?

- Yess! Hádej co – dneska mi dorazily výsledky toho výběrka. A vybrali si naši firmu! To bude skvělá reklama.
- Tak to je skvělý, moc ti gratuluju! Měl bys to určitě napsat i vašim, víš jak jim na tom záleželo.
- Včera jsem si koupil jeho nejnovější knížku. Už se nemůžu dočkat, až se do toho dnes po práci začtu!

Překvapení?

- Vážně? A kde jsi to sehnal, že to bylo tak za levno?**
- Tak oni ti to vážně dali. Tak teď jsi mě dostal!**
- Tak takovouhle zprávu jsem fakt nečekala, to mě podrž!**

Znechucení?

- Cože? To jsi toho vážně snědl tolik? Ty jsi ale prase!**
- To mi snad ani nebudeš věřit, jací jsou ti moji spolubydlící prasata. Nedávno zapomněli v ledničce cosi v hrnci a o týden později tím smrděla celá lednička!**
- Už se jí ani nemůžu podívat do očí. Ne po tom, co mu provedla. Tohle jsem od ní vážně nečekal!**

Smutek?

- To o babičce jsem se dozvěděl teprve včera, napsal mi to brácha. Je to těžký.**
- a...pak mi napsala, že je konec... a já teď nemám nejmenší ponětí, co se sebou.**
- Sakra.. včera jsme vyhořeli. Nebylo to nijak strašný, ale v mém pokoji shořela moje knihovna.. moje dlouholetá sbírka.**

Příloha č. 2: Ukázka experimentálního dotazníku

Přeji Vám dobrý den,

jmenuji se **Jan Švec** a jsem studentem třetího ročníku psychologie na Univerzitě Palackého v Olomouci. V rámci své bakalářské práce se zabývám tématem "*Rozpoznání základních emocí v internetové komunikaci*", konkrétně v synchronní komunikaci. V rámci toho bych Vás chtěl požádat o vyplnění krátkého **anonymního** dotazníku, jehož vyplnění Vám zabere maximálně **10 minut**. Dotazník je zaměřen na **studenty ve věku 16-25 let**.

Synchronní komunikací je taková, která probíhá téměř v reálném čase, často jen s malou prodlevou a může se jí zároveň účastnit větší množství lidí. Konkrétními příklady takového druhu komunikace by mohly být *Messenger*, *ICQ* nebo *Skype*.

Na tom, které emoce patří mezi základní, se psychologové dlouhou dobu nemohou shodnout, nicméně pro účely tohoto dotazníku budeme za "základní" považovat těchto 6 emocí – strach, hněv, znechucení, překvapení, radost a smutek.

V následujících otázkách budete vždy určovat, jaká ze základních emocí je ve zprávě obsažena. Pro každou zprávu vyberte, prosím, **jednu odpověď**, kterou označte. Na každou otázku existuje pouze *jediná správná odpověď*.

A abych Vás jen nežádal o pomoc – nabízím, že po ukončení sběru dat a jejich vyhodnocení zašlu **Vaše individuální výsledky**, tedy se dozvíte, jak kvalitně dovedete rozeznat emoce z psané komunikace. Pokud by Vás tato možnost zaujala, do příslušné kolonky, prosím, vyplňte svou **e-mailovou adresu**, na kterou po vyhodnocení dat zašlu Váš výsledek.

Předem děkuji za Váš čas!

S pozdravem

Jan Švec

1. Váš věk?

(věk prosím uveďte celým číslem)

2. Vaše pohlaví?

(vyberte prosím jednu odpověď)

3. Váš e-mail?

(e-mail vyplňte pouze v případě, že máte zájem o následné zaslání výsledků. Vaše e-mailová adresa nebude nikde zveřejněna.)

4. Rozřazovací otázka.

(Na tuto otázku participanti neodpovídali. Každému z nich bylo náhodně přiřazeno číslo od 1 do 3, na základě čehož se jim zobrazila 1 ze 3 možných „větvi“ dotazníku

V následujících otázkách se vyskytoval vždy stejný formát odpovědi – participanti měli za úkol vybrat 1 z 6 nabízených emocí.

5. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Už mi nelez na oči! Slíbil jsi, že se s ní už nebudeš vídat a dnes jsem tě s ní viděla v parku?

6. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Sakra! Někdo je asi u nás v domě! Slyšel jsem bouchnout něco dole, ale nikdo kromě mě není doma!

7. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Yess! Hádej co – dneska mi dorazily výsledky toho výběrka. A vybrali si naši firmu! To bude skvělá reklama.

8. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Tak takovouhle zprávu jsem fakt nečekala, to mě podrž!

9. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To mi snad ani nebudeš věřit, jací jsou ti moji spolubydlíci prasata. Nedávno zapomněli v ledničce cosi v hrnci a o týden později tím smrděla celá lednička!

10. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To o babičce jsem se dozvěděl teprve včera, napsal mi to brácha. Je to těžký.

11. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Už mi nelez na oči! Slíbil jsi, že se s ní už nebudeš vídat a dnes jsem tě s ní viděla v parku? 😡

12. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Sakra! Někdo je asi u nás v domě! Slyšel jsem bouchnout něco dole, ale nikdo kromě mě není doma! 😞

13. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Yess! Hádej co – dneska mi dorazily výsledky toho výběrka. A vybrali si naši firmu! To bude skvělá reklama. 😊

14. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Tak takovouhle zprávu jsem fakt nečekala, to mě podrž! 😲

15. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To mi snad ani nebudeš věřit, jací jsou ti moji spolubydlíci prasata. Nedávno zapomněli v ledničce cosi v hrnci a o týden později tím smrděla celá lednička! 😞

16. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To o babičce jsem se dozvěděl teprve včera, napsal mi to brácha. Je to těžký. 😞

17. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Tak takovouhle zprávu jsem fakt nečekala, to mě podrž! 😊

18. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Sakra! Někdo je asi u nás v domě! Slyšel jsem bouchnout něco dole, ale nikdo kromě mě není doma! 😞

19. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Už mi nelez na oči! Slíbil jsi, že se s ní už nebudeš vídat a dnes jsem tě s ní viděla v parku? 😞

20. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

Yess! Hádej co – dneska mi dorazily výsledky toho výběrka. A vybrali si naši firmu! To bude skvělá reklama. 😊

21. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To mi snad ani nebudeš věřit, jací jsou ti moji spolubydlíci prasata. Nedávno zapomněli v ledničce cosi v hrnci a o týden později tím smrděla celá lednička! 😲

22. Zvolte prosím emoci, která se podle Vás v textu vyskytuje:

To o babičce jsem se dozvěděl teprve včera, napsal mi to brácha. Je to těžký. 😞