

Hogyan határozzák meg az érzelmek a döntéseinket?

Baráth András

Óbudai Egyetem NIK

2013.11.14

Életünk során számtalanszor előfordul, hogy kisebb, vagy akár a jövőnk befolyásoló nagyobb döntéseket kell hoznunk. Ilyenkor próbálunk az összes lehetőséget átgondolva, ésszerűen választani közülük, de sokszor a döntésben a hangulatunk és az érzelmeink is befolyásolnak minket. A hangulat kisebb intenzitású érzés, mint az érzelem. Több kutatás is foglalkozott a témával, amik megmutatták, hogy az érzelmeink és a racionális gondolkodás nem választható el egymástól. Másodlagos emóciókat váltanak ki a válaszok, döntések hatására bekövetkező jó vagy rossz következmények közötti tanult kapcsolatok.

A klasszikus közgazdaságtani elmélet szerint az emberek minden olyan alkalommal, amikor dönteniük kell, igyekeznek racionálisan átgondolni lehetőségeiket. A valóságban sokszor nem eszerint cselekszünk, mert a választást már az is befolyásolja, hogy hogyan tárják eléink az opciókat. Egy műtét vonzóbbnak tűnik, ha úgy szerzünk tudomást róla, hogy 40% valószínűséggel sikeres lesz, mint hogy ha úgy, hogy 60% az esély rá, hogy sikertelen lesz. Az érzelmeinknek nyilvánvaló szerepük van mind a munkánkban, mind a mindennapi életünkben – cselekvésre ösztönöznek minket.

A bosszú például motiváló tud lenni. Az 1990-es években, Terry Garnett az Oracle egyik alelnöke volt. Larry Ellisonnal, az Oracle igazgatójával körbeutazta a világot, jóban voltak, családjaik is együtt nyaraltak. Egy utazásuk után Ellison az irodájába hívatta Garnett-tet, és elbocsátotta minden magyarázat nélkül. Garnett összepakolt és elment. Nagyon dühös volt, megfogadta, hogy bosszút áll. Azonnal el kezdett versengeni Ellisonnal és az Oracle-lel. Egy informatikai cégbe investált, ezzel egy erős konkurenciát hozott létre az Oracle-nek. Sok alkalmazottat átcsábított onnan. 2004-ben Ő és David Helfrinch megalapította a Garnett & Helfrinch Capital-t. A cég nagyon sikeres lett.[3] Ahogy ez a példa is mutatja, az érzelmeink cselekvésre ösztönöznek minket.

A szervezeti viselkedések területe – pl. döntéshozatal, kreativitás, motiváció – kevés figyelmet szánt az érzelmeinkre. Ennek egyik oka, hogy a XIX. századtól a munkahelyi protokollok megkövetelik, hogy az érzelmeinket szabályok között tartsuk, tompítsuk. Egy jól menő cég nem engedheti meg az alkalmazottaknak, hogy azok kifejezzék az aggodalmukat, szomorúságukat, mérgüket és az ehhez hasonló érzéseket. A kutatók és a vezetők tudták, hogy az érzelmeink részei a mindennapi életnek, de ennek ellenére megpróbálták érzelemmentes szervezeteket alkotni. Az uralkodó eszme az volt, hogy az érzelmeink szemben állnak a racionalitással. A másik ok, hogy sokan azt hiszik, hogy bármilyen érzelmről is legyen szó, annak pusztító, romboló hatása van. A negatív érzelmeink vizsgálásánál a kutatók – akik amúgy egyáltalán nem tekintették az érzelmeinket építő erejűnek – rájöttek, hogy ezek hatással vannak az alkalmazottak képességére és csökkenthetik azt. Különösen a dühösség vizsgálatánál látták ezt.[3]

Az érzelmeink elmélyült, nagyfokú érzések, reakciók, válaszok, amelyek valakire vagy valamire irányulnak. (pl. ha meglátja valaki egy barátját, akkor kellemesen érzi magát, megörül neki, vagy ha egy ügyfél goromba, akkor az felbosszant).

Az érzelmeink jellemzői:

- Sajátos események idézik elő;
- Nagyon rövid ideig tartanak, másodpercekig vagy percekig;
- Jól látható és érthető arckifejezéssel járnak;
- Cselekvés-orientáltak;
- Nagy számmal fordulnak elő a mindennapi életben (pl. bosszúság, méreg, félelem, szomorúság, boldogság, undor, utálat, meglepődés).[3]

A hangulatok általában nem irányulnak személyre vagy eseményre. Ezek olyan érzések, amelyek kisebb intenzitást mutatnak, mint az érzelmeink, és gyakran nem tudjuk, hogy mi váltotta ki a

hangulatot. Az érzelmeinkkel kapcsolatban mindig vannak elképzeléseink, hogy mik váltották azokat ki (pl. örülök, mert 5-öst kaptam az iskolába, vagy dühös vagyok, mert ellopták a biciklimet), a hangulatokra ez nem igaz. Azok észrevétlenül, akár ok nélkül is kialakulhatnak.

A hangulatok jellemzői:

- Hosszabb ideig tartanak, órákig vagy napokig is tarthatnak;
- Nem specializáltak, valaki lehet jó vagy rossz hangulatban. Az érzelmekek ezzel szemben specifikusabbak;
- Nem járnak jól látható arckifejezéssel;
- Arra ösztönöznek, hogy elgondolkodjunk rajtuk.[3]

Az érzelmekek és a hangulatok kölcsönösen hatnak egymásra. Attól függően, hogy jó vagy rossz hangulatban vagyunk, a pozitív vagy negatív érzelmekek jóval intenzívebben éljük át. Pl. ha rossz hangulatban vagyunk, sokkal ingerültebben válaszolunk egy idegesítő munkatársnak.

Mivel nagyon sok-féle érzelem van a természetben, ezért számos tudós megpróbálkozott egy alapvető érzelemcsoport létrehozásával. Sok tudós úgy gondolja, hogy a tudatunk nem észleli, hogy mikor gondolunk éppen alapvető érzelmekre, mert csak a nagy hatással bíró érzelmek (sokk, megrázkódtatás, öröm az esküvőn) maradnak meg bennünk. Más kutatók viszont úgy vélik, hogy vannak általános érzelmek. René Descartes hat egyszerű érzelmeket azonosított: csodálkozás, szerelem, gyűlölet, vágyakozás, öröm és szomorúság. Úgy vélte, hogy minden más érzelem ezekből tevődik össze. A kortárs kutatók megegyeznek abban, hogy hat egyetemes érzelem van – boldogság, meglepődés, félelem, szomorúság, bosszúság, utálat. Minden többi érzelem ennek a hat kategóriának valamilyen leszármazottja.[2, 3]

A hangulatunkat és az érzelmeinket sok tényező befolyásolhatja. Pl. a hét napjai és a napszakok is. Az emberek a legrosszabb hangulatban a hét elején, a legjobb hangulatban a hét végéhez közel vannak. A pozitív ingerek szintjének csúcspontja az ébredés és az alvás között félúton van valahol. A negatív ingerekben csak egy kis ingadozás van a napszakok váltakozása folyamán. Ezek például azt jelentik, hogy hétfő reggel nem tanácsos valakitől szívességet kérni, vagy hogy a munkahelyen történő dolgok megítélése déltől pozitívabb lehet.

Az időjárásról sokan azt gondolják, hogy nagy hatással van a hangulatukra, pedig ez egy megtévesztő, látszólagos korreláció. Az emberek hajlamosabbak azt gondolni, hogy jobb időjárástól a hangulatuk is jobb lesz. A stressz negatívan hat a hangulatra, hatásai idővel felhalmozódnak, és elronthatják, letörhetik a hangulatunkat. Az alváshiány ingerlékenyebbé teszi az embereket, ha keveset alszik valaki, akkor az kimerült, bosszús lesz. A társadalmi interakciók, tevékenységek növelik a pozitív hangulatot, az emberek, akik már pozitív hangulatban vannak azok meg keresik a társadalmi tevékenységeket. Férfi és nő között is van különbség érzelmi téren. A nők sokkal érzelmesebbek, jóval erősebben élik át az érzelmekek, tovább maradnak egy-egy érzelem fogságában, gyakrabban fejezik ki magukat, pozitív és negatív érzelmeiket. Ezzel ellentétben, a férfiak úgy lettek nevelve, hogy erősek, kitartóak és bátrak legyenek; az érzelmekek gyakori kimutatása összeegyeztethetetlen ezzel.[3]

Azon kutatások száma, amelyek azt mutatják, hogy a racionális gondolkodás érzelmekek igényel, folyamatosan nő. Phineas Gage egy vasúti dolgozó volt. Végezte a munkáját, miközben egy vasrúd repült az állkapcsába baloldalt és a koponyájáig hatolt. Gage túlélte a sérülést, de sosem lett ugyanolyan, mint előtte. Képes volt írni és olvasni, az átlag felett teljesített a kognitív-képességi teszten, azonban elvesztette azt a képességet, hogy az érzelmeit át tudja élni. Minden dologra

érzéketlenné vált, így a legszomorúbb szerencsétlenségre vagy a legboldogabb pillanatra is. Nem volt képes kifejezni az érzelmeit, és végül elvesztette a józan, logikus gondolkodás képességét és irracionális döntéseket hozott az életével kapcsolatban.

Gage intellektuális, észbeli képességei sértetlenek maradtak balesete ellenére is, mégsem tudott racionális maradni. Ez a példa is mutatja, hogy az érzelmek szükségesek a racionális gondolkodáshoz, hozzájárulnak ahhoz. Az embernek képesnek kell lennie az érzelmei megélésére, megtapasztalására, mert az fontos információkkal látja el, hogy hogyan értelmezze a világot, hogyan reagáljon rá. Darwin az „Érzelmek kifejezése emberek és állatok esetében” című munkájában úgy vélte, hogy az érzelmek az idő múlásával továbbfejlődtek, a problémamegoldás érdekében. Ezek motiválták az embereket, hogy bizonyos dolgokat csináljanak, amik segítették a túlélésüket, így pl. a menedékek keresése, párválasztás, élelmiszerek gyűjtése, ragadozók és rablók elleni védelem. Egy helyes döntés meghozatalánál mind az érzelmekre, mind az észre támaszkodni kell.[3]

A tudatos, racionális gondolkodás helyét az agyban máig nem sikerült pontosan meghatározni. Bizonyos agysérülések esetén átmeneti vagy végleges tudatzavarok léphetnek fel. Ezek a sérülések sokszor az érzelmi reakciók sérüléseivel is járnak. A racionális gondolkodási és döntési képesség összefügg az érzelmekkel, vagyis az úgynevezett másodlagos emóciókra való képességgel. A másodlagos emóció olyan érzelmi megnyilvánulás, ami nem egy tényleges, hanem egy előre elképzelt esemény hatására következik be.[1] Pl. egy döntés előtt állok a boltban, hogy megvegyem-e a gombás pizzát. Rögtön arra gondolok, hogy nem veszem meg, mert nem szeretem, nem tetszik a gomba. Ha viszont arra gondolok, hogy megveszem és majd meg is eszem, akkor már előre rosszul érzem magamat, mer elképzelttem, hogy mennyire nem lesz finom. Antonio Damasio így fogalmazott: "A természet, a maga gazdaságosságra irányuló kontár trükkjeivel, nem alkotott külön mechanizmusokat az elsődleges és a másodlagos emóciók kifejezésére. Egyszerűen úgy intézte, hogy a másodlagos emóciók ugyanazokon a csatornákon fejeződjenek ki, amelyeket már úgyis létrehozott az elsődleges emóciók megmutatására." [1]

Damasio hipotézise szerint a választások, döntések, illetve a hatásukra bekövetkező jó vagy rossz következmények közötti tanult kapcsolatok másodlagos emóciókat váltanak ki. Szomatikus markereknek nevezte el ezeket a speciális másodlagos emóciókat. Ha valóban léteznek ezek, akkor ezek vezérlik döntéseinket; ha az éppen kigondolt lehetőség jó vagy rossz, akkor valamilyen zsigeri érzet útján figyelmeztetnek. Létező tapasztalati kapcsolatokat sűrítenek egy egyszerű, zsigeri válaszba. A szomatikus markerek hasznosak, mert leszűkítik a vizsgálandó lehetőségek körét. Nemcsak a közvetlen lehetőségek körét, hanem a gondolkodás későbbi fázisait is, amikor a következmények következményein gondolkodik valaki. Mindig jeleznek, ha olyan helyzet állt elő a gondolatmenetben, amire nekik reagálniuk kell, vagyis az általuk jelképezett tanult kapcsolat érvényesül. A gondolkodási folyamatokba zsigeri érzetekkel szólnak bele, és ezzel terelgetnek az általuk rossznak tartott utak elkerülésére, illetve a jónak tartottak követésére, anélkül, hogy az ember tudná, hogy miért tart egy elképzelt utat jónak vagy rossznak.[1, 2]

Damasio hipotézisének vizsgálatára többféle kísérletet is végzett. Egyik kísérletében, amiben részt vettek különféle agysérültek és egészséges személyek, egy szerencsejátékot játszottak. Egymás után húztak lapokat egy kártyapakliból. Négy egymás mellett lévő pakliból minden húzásnál először azt kellett kiválasztaniuk, hogy melyikből húznak lapot. Ha az első két pakli közül választottak, akkor kaptak 50 dollárt, de voltak olyan lapok köztük, amik kisebb (50-200 dollár) veszteséget okoztak. Ha az utolsó két pakli közül választottak, akkor 100 dollárt kaptak, viszont néhány lap elég komoly (1000 dollár) veszteséget okozott. Az emocionális reakciókat a galvános bőrellenállás regisztrálásával mérték. [1, 2]

A kísérleti személyek közül a többség hamar megtanulta, hogy a harmadik és negyedik pakli ugyan több nyereséget hoz, de nagyobbat lehet velük bukni. Egy idő után rajtuk másodlagos emóciók jelei mutatkoztak pusztán attól, hogy arra gondoltak, hogy nem kellene-e most kockáztatni és a harmadik vagy negyedik pakliból húzni egyet. Ha valaki a második két pakli egyikét választotta, akkor ezek az emóciók mindig megjelentek, még akkor is, ha csak megfordult a fejükben. Nyeresés és veszteség hatására mindig mutattak elsődleges emóciókat is. Néhány speciális kísérleti személy (agysérüléses) nem tanulta meg a racionális stratégiát, azaz azt, hogy a harmadik és a negyedik paklit el kell kerülni. Náluk hiányoztak azok a másodlagos emóciók, amik akkor jelentkeztek, ha a két veszélyes pakli választására gondoltak. A többi emóció náluk is jelentkezett. Másfajta feladatoknál, pl. számtanpéldáknál a gondolkodásuk megfelelően működött, tehát nem a racionális gondolkodási képességükben volt a hiba. A játék végén pontosan meg tudták mondani azt is, hogy melyik két pakli volt az, amit el kellett volna kerülniük. Az emocionális és a gondolkodási képességeik külön-külön jól működtek, csak a speciális másodlagos emóciók, a szomatikus markerek hiányoztak náluk, amik hiánya miatt nem tudták a racionális viselkedést megtanulni. [1, 2]

Damasio könyvének címe „Descartes tévedése”. Azért ezt adta címként, mert a kísérletei alátámasztották, hogy a gondolkodás és test működése, az érzelmek és a döntéshozatal szorosan összefügg. A zsigeri érzetek nélkül, amiket a szomatikus markerek keltenek a racionális viselkedés nem lesz lehetséges. Ez cáfolja Descartes elképzelését, miszerint a test és az elme két, egymástól elkülönülten működő dolog.[1]

Láthatjuk tehát, hogy a döntések meghozásában a lehetőségek racionális átgondolása mellett fontos, egyes kutatások szerint pedig nélkülözhetetlen szerepet játszanak az érzelmek, amiket több különböző tényező befolyásol nap, mint nap.

Irodalomjegyzék:

[1] Mérő László: „Mindenki másképp egyforma – A játékelmélet és a racionalitás pszichológiája”, TypoTex Kiadó, Budapest, 1994.

[2] Antonio Damasio: „Descartes and the human brain”, Gosset/Putman & Sons, NY, 1994. (Magyar fordítása 1996-ban jelent meg az AduPrint Kiadónál.)

[3] Érzelmek és hangulatok – Széchenyi István Egyetem 2010.03.22
<http://www.sze.hu/fk/sv031/Scan0441.pdf>

[4] Pintér István – Kalmárné Rimóczi Csilla: Érzelmek és döntéshozatal – Szolnoki Tudományos Közlemények XV. Szolnok, 2011
http://www.szolnok.mtesz.hu/sztk/kulonszamok/2011/cikkek/Pinter_Istvan-Kalmarne_Rimoczi_Csilla.pdf