

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace

David Strnad

Vedoucí práce: PhDr. Markéta Habermannová, Ph.D.
Studijní obor: Psychologie, prezenční

Praha 2016

Prague College of Psychosocial Studies



Expressions of emotions on the social network Twitter and possibilities of their analysis and categorization

David Strnad

Supervisor: PhDr. Markéta Habermannová, Ph.D.
Course of study: Psychology, full-time study

Prague 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně a pouze s použitím odborné literatury a pramenů citovaných v seznamu, který tvoří přílohu této práce. Dále prohlašuji, že práce nebyla použita k získání jiného titulu.

V Praze, dne 26.4.2016.

Podpis

.....

David Strnad

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat vedoucí své práce PhDr. Markétě Habermannové, Ph.D. za trpělivé a profesionální konzultování a Petru Obornému za vývoj aplikace, která mi pomohla v mé výzkumné části.

Abstrakt: Tato bakalářská práce s názvem *Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace* zkoumá a mapuje emoce, které jsou proječovány v příspěvcích na sociální síti Twitter. Aby bylo možné tomuto fenoménu porozumět, je nejdříve Twitter zasazen do kontextu vývoje dnešních sociálních sítí a jsou vysvětleny pojmy nezbytné k pochopení této problematiky. Dále je popsána písemná komunikace v prostředí Twitteru i sociálních sítí a internetu, která s sebou nese určitá specifika. Autor se dále zaměřil na emoce, které jsou klíčové pro možnost další práce s emočními příspěvky. Vysvětluje pojem emoce, možnosti dělení emocí, teorie vzniku emocí a popisují základní emoce i emoce vyšší v kontextu dnešních poznatků z psychologie. Dále autor uvádí přehled některých výzkumů, které se touto problematikou zabývají.

Ve výzkumné části autor šetří, zda emoční zbarvení výpovědí příspěvků na Twitteru vždy odpovídá slovům, která jsou v nich k vyjádření emocí užívána a mapuje možnosti kategorizace těchto příspěvků, zejména z hlediska nejčastěji vyskytovaných emočních slov a denních trendů. K tomu má k dispozici vzorek 6376 vybraných příspěvků z Twitteru od náhodných uživatelů jakéhokoliv věku a pohlaví, které obsahují klíčová emoční slova, vybraná na základě seznamu klíčových emočních slov a získaná pomocí aplikace na stahování příspěvků z Twitteru.

Autor dospívá k závěru, že emoční vyjádření v příspěvcích ne vždy klíčovými slovy odpovídá, potvrzuje možnost kategorizace těchto příspěvků a udává převládající emoci z jeho vzorku, kterou byl hlad/ žízeň. Dospívá k závěru, že analýza a kategorizace emočních příspěvků na Twitteru s sebou nese mnoho příležitostí, ale také několik omezení.

Klíčová slova: Twitter, emoce, komunikace, internet, sociální síť

Abstract: This bachelor thesis titled Expressions of emotions on the social network Twitter and possibilities of their analysis and categorization examines and maps the emotions that are expressed in posts on the social network Twitter. In order to understand this phenomenon, Twitter is at first set in the context of the development of today's social networks and the concepts necessary to understand the issue are explained. Further described is the written communication environment of Twitter, social networks and the internet, which carry certain specifics with it. The author focused also on emotions, understanding of which is crucial for the possibility of further work with emotional posts. The author explains the concept of emotions, categorization of emotions, theories of emotions and describes the basic emotions and higher emotions in the context of today's knowledge of psychology. Furthermore, an overview of some studies that deal with this issue are mentioned. In the research part, the author is examining whether emotional expression of entire Twitter posts always corresponds to the words in them, that are used to express emotions and maps possibilities of categorization of these posts, particularly in terms of most occurred key emotional words and daily trends. For this purpose, he collected a sample of 6,376 selected posts from Twitter from random users of any age and gender, which contain key emotional words, chosen based on a list of key words and obtained by an application for downloading posts from Twitter. The author concludes, that emotional expressions in the posts do not always correspond to key emotional words, confirms the possibility of categorizing these posts and gives the predominant emotion of his sample, which was hungry / thirsty. He concludes, that the analysis and categorization of emotional posts on Twitter brings many opportunities but also some limitations.

Key words: Twitter, emotion, emotions, communication, internet, social networks

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 SOCIÁLNÍ SÍŤ	10
1.1 Popis vývoje sociálních sítí a aktuální stav.....	10
1.2 Twitter	10
1.3 Důvod vzniku a porovnání s reálným světem	11
2 PÍSEMNÁ KOMUNIKACE V PROSTŘEDÍ TWITTERU A SOC. SÍŤÍ	13
2.1 Specifika, charakteristika	13
2.1.1 Rychlost.....	13
2.1.2 Jazyk.....	14
2.1.3 Komunikace s více lidmi najednou	14
2.1.4 Disinhibice.....	15
2.1.5 Neverbální komunikace a emoce.....	16
2.1.6 Role osobnosti	17
2.1.7 Povrchnost	17
2.2 Chemické reakce.....	17
2.2.1 Oxytocin	17
2.2.2 Dopamin.....	17
3 EMOCE	18
3.1 Pojem emoce	19
3.2 Dělení emocí podle intenzity a délky trvání.....	20
3.3 Dělení emocí podle charakteru a kvality	20
3.4 Teorie emocí	20
3.4.1 James-Langeova teorie	20
3.4.2 Cannon-Bardova teorie.....	21
3.4.3 Aktivační teorie	21
3.4.4 Teorie Plutchika	21
3.5 Teorie kategorizace emocí.....	22
3.6 Popis jednotlivých emocí	22
3.6.1 Úzkost/ Strach/ Starost.....	22
3.6.2 Radost/ Šťěstí/ Spokojenost.....	23
3.6.3 Smutek	23
3.6.4 Hněv/ Agrese	24
3.6.5 Pocit viny.....	24
3.6.6 Stud	25
3.6.7 Empatie	25
3.6.8 Bolest	26
3.6.9 Hlad a žízeň	26
3.6.10 Odpor/ Hnus.....	26
3.6.11 Sexuální pocity	27
3.6.12 Únava	27
3.6.13 Intelektuální	28
3.6.14 Etické.....	28
3.6.15 Estetické	29
3.6.16 Přátelství	29
3.6.17 Láska.....	29
3.6.18 Závist/ Nenávist.....	30
4 ROZPOZNÁVÁNÍ EMOCÍ V TEXTU	30
4.1 Výzkum Jana Bilíka (2014)	30
4.2 Výzkum Marka Fremunta 2014/ 2015	31
4.3 Výzkum Josefa Buryana 2013	32
4.4 Výzkum Anežky Kloubové 2013	32
5 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	33

II	VÝZKUMNÁ ČÁST	33
1	ZKOUMANÝ PROBLÉM A CÍL	33
1.1	Kvalitativní část	34
1.1.1	Výzkumná otázka	34
1.1.2	Výzkumné metody	34
1.1.3	Sběr a zpracování údajů	34
1.1.3.1	Tvorba seznamu klíčových slov.....	34
1.1.3.2	Sběr vzorových příspěvků z Twitteru	35
1.1.3.2.1	Bolest	36
1.1.3.2.2	Úzkost/ strach/ starost	36
1.1.3.2.3	Radost/ Štěstí/ Spokojenost	37
1.1.3.2.4	Smutek	37
1.1.3.2.5	Hněv/ Agrese	38
1.1.3.2.6	Pocit viny.....	38
1.1.3.2.7	Stud	39
1.1.3.2.8	Empatie	39
1.1.3.2.9	Hlad a žízeň	40
1.1.3.2.10	Odpor/ Hnus	40
1.1.3.2.11	Sexuální pocity	41
1.1.3.2.12	Únava	41
1.1.3.2.13	Intelektuální.....	41
1.1.3.2.14	Etické.....	42
1.1.3.2.15	Estetické.....	42
1.1.3.2.16	Přátelství	43
1.1.3.2.17	Láska	43
1.1.3.2.18	Závist/ Nenávist	44
1.2	Kvantitativní část	44
1.2.1	Výzkumné otázky	44
1.2.2	Výzkumné metody	44
1.2.3	Sběr a zpracování údajů	44
1.2.3.1	Počet klíčových slov	44
1.2.3.2	Počet kategorií emocí	45
1.2.3.3	Rozdělení tweetů do kategorií emocí	46
1.2.3.4	Trend přispívání na Twitter.....	47
2	INTERPRETACE A DISKUZE.....	49
2.1	Interpretace výsledků	49
2.2	Možná omezení výzkumu	51
	ZÁVĚR	52
	POUŽITÁ LITERATURA	

ÚVOD

Součástí dnešního internetu jsou sociální sítě, které se velmi rychle stávají jednou z jeho hlavních, již neodmyslitelných funkcí. Jde o fenomén poměrně nový, který si však za velmi krátkou dobu vybudoval vysokou popularitu a oblibu u svých uživatelů. Lidé na sociálních sítích sdílejí své názory, své zážitky, svoji práci i svoji zábavu. Sociální sítě slouží také k propojování přátel a obsahů z různých koutů světa. Neslouží však jen k nekomerčním účelům. Mnoho firem, například z oblasti reklamy, zjistilo, že sociální sítě a zejména příspěvky lidí na nich ve formě názorů, emocí či potřeb je něco s čím mohou pracovat a čím mohou dále rozšiřovat a zpřesňovat své působení. Velkým tématem se v tomto ohledu v posledních několika letech staly zejména emoce v psaném projevu ve formě tzv. sentimentu. V současnosti po celém světě probíhají výzkumy možnosti práce s těmito informacemi.

Cílem této práce je zaměřit se na tuto problematiku z psychologického hlediska a zmapovat na sociální síti Twitter možnosti analýzy a kategorizace emocí, které jsou obsaženy v jejích příspěvcích.

V teoretické části se po krátkém úvodu do sociálních sítí a jejich vzniku zaměřím na psanou komunikaci na internetu a to především na specifika sociálních sítí a Twitteru. Dále se budu zabývat jednotlivými lidskými emocemi a poznatky o nich v dnešní psychologii. Nakonec shrnu několik již proběhlých nebo probíhajících výzkumů ohledně této problematiky.

Poté přejdu do výzkumné části, kde si sám vyzkouším pracovat s příspěvky ze sociální sítě Twitter získané v českém jazyce formou kvalitativní a kvantitativní analýzy.

Výsledkem práce je prohloubení znalostí ohledně možností analýzy a kategorizace v tomto směru.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SÍŤ

1.1 *Popis vývoje sociálních sítí a aktuální stav*

Sociální sítě na internetu jsou fenoménem, který se v lidské společnosti objevil poměrně nedávno. Pokud zůstaneme u sítí, které měly největší úspěch, dá se říci, že jde o fenomén který započal svojí existenci zhruba před 12 lety. Prvními velkými průkopníky jsou Myspace a LinkedIn spuštěné v roce 2003, které však nemají ještě podobu dnešních sítí. V případě Myspace jde o internetové profily lidí, kde není příliš kladen důraz na vzájemné propojení samotných lidí, ale jde zde spíše o propojení lidí s obsahem – s hudbou, videi a celebritymi. Což také patrně způsobí její hluboký propad s příchodem Facebooku, Twitteru a jiných (Chunka Mui, 2011). LinkedIn, i když dnes stále velmi úspěšná síť, je však úzce specializovaná na profesní život. Jde o propojení lidí na profesionální úrovni, kde není kladen důraz na zábavu.

Toto se změní v roce 2004 s příchodem Facebooku a v roce 2006 s příchodem Twitteru a později Googlu+, Instagramu, YouTube a dalších sítí, které začnou nabývat na popularitě a vysokým tempem navyšovat počty aktivních uživatelů. V současnosti vede Facebook s 1.55 miliardy aktivních uživatelů. Twitter je za ním se zhruba 320 miliony aktivních uživatelů (Statista.com, 2016). Denně je celosvětově odesláno kolem 500 milionů tweetů. Právě Twitter souvisí dále s mojí bakalářskou prací a budu se mu dále věnovat.

1.2 *Twitter*

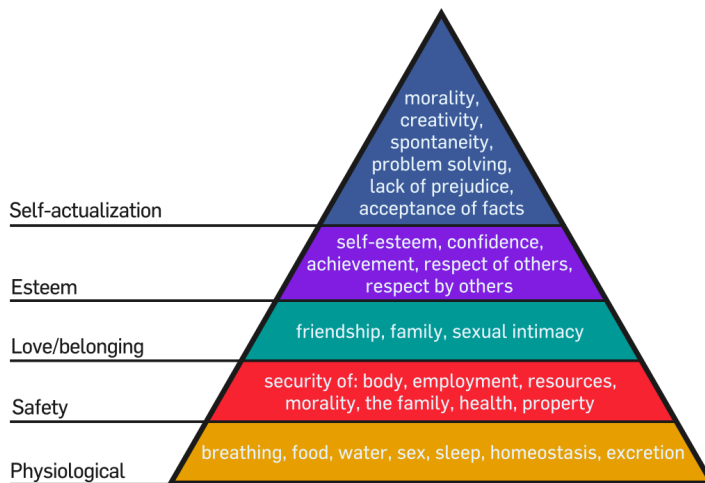
Twitter je sociální síť založena na principu blogu. Slovo blog vzniklo ze slov: web (síť, v tomto případě internetová) a log (záznam, deník). Jde tedy o internetový záznamník či deník. Twitter je vlastně mikro blog, kde každý může psát příspěvky na svou virtuální zeď v rámci svého účtu. Zároveň může sledovat co píše ostatní uživatelé, které sleduje. Jejich příspěvky se pak člověku automaticky píše na jeho vlastní zeď. Vzniká tak určitý proud informací, určený každému člověku, dle toho co a kdo člověka zajímá. Obsah je tedy velmi personalizovaný. Jedná se o krátké zprávy v rozsahu max. 140 znaků. Každý příspěvek je možné označit tzv. hashtagem. Jedná se příznak, kterým pisatel určí o čem daný příspěvek je. Tím se Twitter také liší od jiných

sociálních sítí. Často se také o Twitteru mluví jako o „SMS internetu“ (Wikipedia, 2016). Twitter je podle studie Wilhelma Hofmanna (in The Guardian, 2012) také návykovější než například cigarety a alkohol. Na Twitteru lidé komunikují naprosto o všem, například o politice, zábavě, o tom co zažili, co prožívají nebo co je čeká. Velmi často však ve svém sdělení lidé komunikují své aktuální emoce. Tyto emoce mohou vznikat jak ze světa kolem nich a být poté projeveny na Twitteru, nebo mohou pramenit z komunikace na Twitteru a projevovat se poté do okolního světa. V obou případech však díky tomu existují informace, jak, kdy, kde a proč se určitý člověk zrovna cítí nebo cítil. Existují dnes tendence s takovými informacemi dále pracovat v různých odvětvích.

1.3 Důvod vzniku a porovnání s reálným světem

Proč vlastně lidé chtějí používat sociální sítě, tedy proč chtějí sdílet a proč chtějí konzumovat obsah jiných lidí? Je zde několik důvodů. Sociální chování člověka má evoluční základ, jak z biologického tak kulturního hlediska a tato evoluce trvá až do současnosti (Nakonečný, 2009). To „svědčí o životním významu sociálního chování a mezilidských vztahů vůbec“ (Nakonečný, 2009, s. 100). Být ve skupině více lidí bylo v rámci přežití vždy výhodou, neboť skupina poskytuje svému členu jisté výhody. Například ochranu, pomoc nebo zázemí. Kromě toho trávíme také rádi čas s jinými lidmi. V této souvislosti je dobré zmínit teorii Abrahama Maslowa, která říká, že poté co naplníme potřeby důležité pro základní přežití, tzv. D-potřeby (od slova deficit), jako jsou fyziologické potřeby a potřeby bezpečí, začneme mít touhu naplňovat potřeby vyšší, tzv. B-potřeby (od slova being) (Maslow, 1943). Tyto zahrnují například lásku. Tedy nalezení druhého člověka, vhodného pro případnou reprodukci a založení rodiny. Sounáležitost a přátelství, které podporují teorii genetického předpokladu vytváření skupin. Dále je to společenské postavení, sebeúcta, respekt a touha po uznání. Všechny tyto potřeby mají potenciál, aby byly sociálními sítěmi naplněny. Poněkud problematická je poslední vrstva této pyramidy, kterou je sebeaktualizace/ seberealizace, která zahrnuje například morálku, spontaneitu, kreativitu a oproštění se od předsudků. Pokud by se člověk realizoval pouze v rámci sociálních sítí a byl tak na nich závislý, nebylo by to samozřejmě v pořádku. Lenka Pospíšilová (2008) ve své práci zmiňuje Turkleovou (1998), podle které je takovým typickým závislým člověkem

mladý muž, který má velmi malé sociální zkušenosti a nízké sebevědomí. V poslední době se také humorně, ač trefně zařazuje to tohoto trojúhelníku potřeba internetu: WI-FI. Která není v dnešním světě pomíjivá. Zejména v souvislosti se sociálními sítěmi a dostupnosti informací skrze ně. Je tedy evidentní, že sociální sítě nám mohou pomoci naplnit naše potřeby.



V konečném důsledku to zahrnuje například možnost rozšiřovat naše názory, naše jméno, náš produkt, naše poslání. Cokoliv co je nějakým způsobem naše, co za naše považujeme nebo chceme považovat, můžeme předat jednoduše ostatním lidem. Můžeme také hledat partnera a kamarády aniž bychom se zvedli ze židle a patřit do virtuální skupiny lidí se stejným zájmem nebo cílem. Mimo sociální sítě tak činíme vlastně každý den, ať už například v práci při kooperaci s kolegy nebo ve volném čase s přáteli. Podle E. Berneho a jeho transakční analýzy (Berne, 1964) nám dělá dobře interakce s druhými lidmi do té míry, že bychom raději žili v nám nevyhovujícím prostředí, než v prostředí bez sociálních podnětů. Je vyovídající i jeho teorie pohlazení, která říká, že během dne sbíráme tzv. pohlazení, což Berne považuje za jednotku potřeby sociální interakce. Ta se může projevit jak kladně, v reálném světě například jako úsměv nebo pozdrav od druhého člověka, tak záporně jako například zamračené se nebo nadávka. Na sociálních sítích se toto může projevit, například jako tzv. like (líbí se mi) našeho příspěvku, což je příznak, kterým se dají označit příspěvky zejména na Facebooku. Dále sdílením dalšími lidmi, použitím emotikonu, což je

obrazová reprezentace výrazu obličeje, která zastupuje emoci (tzv. smajlík), nebo naopak urážlivým komentářem a ignorací. Je tedy zřejmé, že sociální sítě jsou v podstatě samostatným světem, který žije sám o sobě v rámci toho tzv. reálného a je mu do velké míry podobný. Rozdíly jsou pak zejména v rychlosti dostupnosti, protože k interakci stačí počítač, v intenzitě, kdy člověk může stále komunikovat s neomezeným počtem lidí zároveň a tím neomezeně konzumovat a sdílet. A je zde také rozdíl v projevu, který je většinou psaný spíše než mluvený. Specifika této komunikace budou dále popsány v další kapitole. Tím že je obsah většinou psaný a archivovaný na jednom místě, skýtají sociální sítě možnosti svůj obsah využít pro účely analýzy, kategorizace a jiného zpracování, využitelného například v reklamě, obchodu, vědě a politice. Tyto možnosti a aktuální tendence zpracování budu ve své práci dále zkoumat.

2 PÍSEMNÁ KOMUNIKACE V PROSTŘEDÍ TWITTERU A SOC. SÍTÍ

2.1 *Specifika, charakteristika*

Největší specifikum Twitteru i jiných sociálních sítí je, že se na nich lidé vyjadřují téměř výhradně písemně. Vybíral (2009) mluví ve smyslu psané komunikace na internetu o tzv. typed communication. Myšlena je komunikace pomocí vyťukávání do klávesnice elektronického zařízení. Tato komunikace má samozřejmě svá specifika. Podle výzkumu Jany Stehlíkové (2014) nejsou na Twitteru ani jiných sociálních sítích jednotně formulována pravidla etikety.

2.1.1 Rychlost

Charakteristická je rychlost výměny zpráv a rytmus. Zcela běžné v případě těchto tzv. instant messages je psát rychle, často s překlipy a s nedokonalým slovosledem. Zejména Twitter je omezen na 140 znaků a je tedy nutné do tohoto omezeného počtu vtěsnat co nejvíce informací a zároveň se psaním příliš nezdržovat.

Běžné je pak čekat odpověď v několika málo vteřinách až minutách. „Dochází k produkci řady nepromyšlených, neodkládaných zpráv“ (Vybíral, 2009, s. 277). V případě delší prodlevy mezi zprávami se považuje leckdy za komunikaci právě i tato prodleva, která může způsobit mezi účastníky napětí. Šmahel (2003) v této souvislosti

uvádí určitý paradox , kdy v osobní komunikaci jsou dovoleny daleko delší pauzy mezi projevy, než v té na internetu a přitom obě formy člověku vyhovují z hlediska jeho komunikačních potřeb. Důsledek těchto rychlých zpráv může být například špatné pochopení nebo nepochopení ostatními účastníky diskuze a také postupné degenerování kvality řeči a myšlení.

2.1.2 Jazyk

Podle Vybírala (2009) dochází zejména k ochuzování a zužování slovní zásoby, zpragmatictění projevu, anglikanismům, roztěkanosti a úsečnosti. Dominika Jiroušková (2014) ve své analýze jazyka na blogu zjistila, že se na něm objevuje poměrně velký počet nestandardních a nespisovných prvků a výrazy obecné češtiny. Také je typické pronikání mluvenosti do psaného projevu, zkracování, populární a moderní výrazy, expresivní nebo jinak intenzivní výrazy a vulgarismy.

2.1.3 Komunikace s více lidmi najednou

Zcela běžná je na sociálních sítích komunikace s více lidmi najednou, buď s každým individuálně nebo v konverzaci, kde je přítomno několik lidí naráz. V případě Twitteru člověk buď posílá tzv. tweet všem lidem, kteří ho sledují (tzv. followers), nebo si vybírá jednotlivé účastníky pro které bude Tweet určen, anebo komunikuje (jako i na jiných sociálních sítích) pomocí soukromých zpráv ve formě chatu (to už však není tweet). Pro Twitter je i charakteristická funkce tzv. retweetu, kdy uživatel převezme cizí tweet, ke kterému může dopsat svůj vlastní obsah a šířit toto sdělení dál. Může se tak měnit smysl sdělení i směr komunikace. Podle průzkumu Vybírala a Šmahela (2003) si celá polovina testovaných dospívajících způsob komunikace s více lidmi najednou na internetu oblíbila. Je zde určitá podobnost s reálným světem, kdy člověk také občas s někým mluví a zároveň přitom například píše sms, nebo diskutuje s více lidmi najednou. Na internetu je tento stav způsobu komunikace však daleko snadněji dosažitelný. Vybíral (2009) dále uvádí, že tyto situace mohou vyvolávat u člověka až pocit transu a vzrušení a tzv. pocit flow, kdy čas plyne tak rychle a nepozorovaně, že o něm člověk ztratí pojem. Uživatel může také rozvíjet několik konverzací najednou a v každé vystupovat jako trochu jiná osoba. Toto vše klade nároky na uživatelskou psychiku, zejména schopnost zvládat více úkolů najednou a pohotovost. Komunikace

s více lidmi najednou také dlouhodobě zmenšuje schopnost soustředit se na jednu konkrétní aktivitu. Výzkum Nguyena a Fussellové (2016) potvrdil, že pokud osoby, které si psali na chatu tzv. instant messages byly zaměstnány ještě jinou aktivitou (např. hraní hry), snižovalo se jejich zapojení do konverzace. Čím víc se však tyto dvě osoby zapojovaly do konverzace, tím víc stoupalo jejich vzájemné porozumění, pozitivní emoce a uspokojení.

2.1.4 Disinhibice

Podle Sulera (2003) dochází v prostředí sociálních sítí k významnému jevu a tím je disinhibice, u které uvádí hlavních 6 faktorů: **disociativní anonymita, neviditelnost, asynchronicita, solipsistická introjekce, disociativní imaginace a minimalizace authority**. Tyto mohou mít v komunikaci dva projevy. Pozitivní, ve smyslu větší otevřenosti, smělosti, uvolněnosti, ale také negativní, ve smyslu agrese v různých formách. **Anonymita** neboli „neznáš mě“ poskytuje svému uživateli nějakou formu ochrany a tedy možnosti projevit to, co by normálně neprojevil, protože to považuje za antisociální, útočné nebo jinak škodlivé a stydí se za to. Dle mé osobní zkušenosti lze na Twitteru i jiných sociálních sítích nalézt mnoho příspěvku autorů jež znám osobně, kteří se však projevují často výrazně jinak nežli při osobním kontaktu. **Neviditelnost** způsobuje, že člověk nemusí být vůbec tím za koho se vydává. Souvisí to i s nepřítomností, při osobní komunikaci jinak přítomných, neverbálních znaků. **Asynchronicita** neboli „uvidíme se později“ zaručuje, že člověk nemusí reagovat ihned a může volit pečlivě svá slova. Je zde možnost napsat například urážku a pak utéci a tím dosáhnout katarze, protože reakce okolí zůstane dobrovolně neviditelná. **Solipsistická introjekce** neboli „všechno je jen v mé hlavě“ podle Sulera (2003) znamená, že vše co se na sociální sítí odehrává, je v podstatě jen fantazie pisatele. Uživatel si tvoří představy. Jaký má asi druhý hlas? Jak vypadá? Jak se neverbálně projevuje? Tím si tvoří svůj vlastní svět, ve kterém je často jen velmi málo reálného co se druhé strany týče. **Disociativní imaginace** neboli „je to jen hra“ je efekt, kdy uživatel ztratí na sociální sítí pojem o zodpovědnosti za svůj obsah a přestane se bát důsledků. Vidí pak své příspěvky jako hru, ze které je možné kdykoliv odejít tím, že se odhlásí. Dochází k disociaci jejich reálného já a jejich virtuálního já. **Minimalizace authority** souvisí se společenským statutem člověka, který ve virtuálním světě nemusí

existovat, pokud se tak uživatel rozhodne. Cení se kvality jako komunikační dovednosti, nápady, perzistence. To může úplně převrátit strukturu vztahů, například z komunikace podřízeného s nadřízeným se může stát komunikace rovný s rovným nebo i zcela opačná.

Důsledky mohou být podle Sulera (2003) například šikana, propuštění z práce nebo lhostejnost k problémům reálného světa, vůči kterým se mohou na sociální síti distancovat. Může také dojít k problémům s vlastní identitou a autoritami v reálném světě.

2.1.5 Neverbální komunikace a emoce

Vybíral (2009) o internetové komunikaci říká, že „jde o komunikaci, v níž se text pokouší sdělovat i mnohé z toho, co jinak sdělují intonace, pohledy, gesta.“ (Vybíral, 2009, s. 272). Podle Kinga a Moreggi (in Gackenbachová in Vybíral 2009) mohou komunikační výměny působit leckdy chladněji a neosobněji. „Kraut v jedné z prvních longitudinálních studií uskutečněné v Pittsburghu zjistil, že častí uživatelé internetu (heavy users) po dvou či třech letech využívání internetu méně komunikovali v reálném světě a cítili se osamělejší a dokonce depresivnější než ti, kdo tak často internet nepoužívali“ (Kraut et al., 1998; Vybíral, Šmahel in Vybíral 2009, s. 272). Na nebezpečnou inhibici emocí v digitální komunikaci poukazuje i Daniel Goleman (Big Think, 2012). I z osobní zkušenosti vím, že vlivem nepřítomnosti neverbální komunikace může často dojít k rozdílnému chápání významu textu na obou stranách. Například ironie, sarkasmus nebo dvojsmysly mohou způsobit úplně opačné pochopení komunikovaného významu, což by se při osobním kontaktu vlivem neverbální komunikace nemuselo stát. Jsou nepřítomny veškeré vnímatelné neverbální projevy jako tón hlasu, výraz tváře, haptika a posturika. Jediné co je z neverbální komunikace přítomné jsou emotikony, tzv. smajlíky, které suplují výraz ve tváři. Jejich použití je však často nejasné tím, že emotikon reálně nemusí odpovídat výrazu tváře uživatele a nechává na uživateli jeho volbu. V poslední době se použití emotikonů zvyšuje. Místo jednoduchých složenin interpunkčních znaků jsou přítomny grafické reprezentace obličejů, někdy dokonce animované. Druhý způsob neverbální komunikace je mlčení. Pokud druhá strana neodpovídá, je v dnešní době většinou vidět, zda si osoba danou zprávu přečetla. Pokud ano a neodpověděla,

značí to také nějakou reakci do velké míry ekvivalentní k tomu, když nám někdo v osobním kontaktu neodpoví.

2.1.6 Role osobnosti

Šmahel (2013) uvádí příklad dvou rozporných výpovědí na téma: „Je lepší komunikovat na internetu?“ Osoba 1: „Tady jsou mé výpovědi dokonalejší než ve skutečnosti.. ve skutečnosti se neumím tak přesně vyjadřovat“. Osoba 2: „Mám pocit, že na internetu mám jakoby omezenou slovní zásobu, nebo omezenější než normálně“. Nedá se tedy říci, že by virtuální psaná komunikace na internetu měla na všechny stejný efekt. Osobnostní rysy zde hrají významnou roli, jen jsou odlišně projevené.

2.1.7 Povrchnost

Otázka povrchnosti je také na místě. Ve Faltýnkově průzkumu (in Vybíral 2009) se 58% osob ze 100 dotázaných vyjádřilo, že internetová komunikace je pro ně většinou méně kvalitní než komunikace osobní. Průzkum u dospívajících od Vybírala a Šmahela (2003) toto číslo navýšil na celých 72.5%. Nicméně také zjistili, že čím více lidé na internetu komunikují, tím méně se jim tato komunikace zdá povrchní. Otázka validity takových průzkumů je sporná, jelikož osoby nemusejí odpovídat dle skutečnosti.

2.2 Chemické reakce

2.2.1 Oxytocin

Komunikace na sociálních sítích způsobuje i odpovídající chemické reakce v mozku. Jednou z takových je například vyplavování neurotransmitteru a hormonu oxytocinu, který mimo jiné vytváří pocity důvěry, lásky a redukuje úzkost (Wikipedia, 2016). Podle výzkumu užívání Twitteru po dobu 10 minut zvýšilo probandovi jeho obsah v krvi až o 13,2% (Paul J. Zak in Adam L. Penenberg, 2010)

2.2.2 Dopamin

Další významnou roli hraje neurotransmitter dopamin. „Pravděpodobně nejznámější funkce plní dopamin v tzv. mezolimbické dopaminové dráze vedoucí ze středního

mozku přes nucleus accumbens až do čelní kůry. Tato dráha hraje zásadní roli ve vzniku motivace, emocí, ale hlavně v systému potěšení a „odměn“. Způsobuje vznik příjemných pocitů buď v reakci na různé události či aktivity, nebo vlivem požití jistých drog.“ (Wikipedia-Dopamin, 2016). Podle výzkumu Kent C. Berridge a Terry E. Robinson (1998) dopamin způsobuje tzv. seeking behavior neboli tzv. vyhledávací chování. V souvislosti s Twitterem způsobuje cílené vyhledávání nových příspěvků, chtění konzumovat obsah, touhu po nových informacích a nápadech. Tento systém chtění je zodpovědný za chování směřující k akci a je komplementární s opiátovým systémem způsobujícím uspokojení. Dopaminem způsobené vyhledávací chování je silnější než systém uspokojení, což způsobuje, že vyhledáváme více, než jsme uspokojeni (Kent C. Berridge, 1998).

Kent C. Berridge (1998) mluví dále o tzv. dopaminové smyčce. Tu podle ní nastartuje dopamin, který uživatele donutí vyhledávat. Poté je uživatel odměněn a to ho donutí hledat dál. S nekonečným přísunem nových informací je pak stále těžší a těžší přestat hledat. V případě Twitteru je dopaminový systém vlastně neustále aktivován, protože zprávy jsou krátké, takže uspokojení nepřichází tak brzy. Zprávy na Twitteru jsou také nepředvídatelné, což dále stimuluje dopaminovou reakci, pokaždé když zpráva přijde. Toto funguje na principu operantního podmiňování které navrhli C. Ferser a B.F. Skinner (1957). Především jeho čtvrtý typ posilování „Posilování v nepravidelném (náhodném) poměru k počtu reakcí (variable ratio VR)“: „odměny při tomto druhu posilování následují po různém počtu operantů. Poměr odměn k výskytu operantů se s každou reakcí mění (1:4, 1:9, 1:1 etc.). Jedinec si tak nikdy není jistý, kdy dojde k dalšímu posílení a jen obtížně zaznamená, že bylo posilování zcela ukončeno. V tom spočívá vysoká efektivita tohoto způsobu a může vést až k závislosti. Jedinec je totiž dlouho ponechán v nejistotě a naději, že přijde další odměna, pro kterou je ochoten provést veliký počet požadovaných operantů“ (Wikipedia, 2015).

3 EMOCE

Ve výzkumné části této bakalářské práce se budu věnovat analýze a kategorizaci emocí, z tohoto důvodu chci v této části přiblížit čtenáři jejich charakteristiku, funkci a jednotlivé druhy podle dosavadních teorií.

3.1 Pojem emoce

Macháč (1985) uvádí, že emoce pochází z latinského slova *emovere*, neboli vzrušovat. Prvním slovem je předpona *e*, což znamená „od“ a druhým „*movere*“, což znamená pohyb. Emoce je tedy něco co vychází z člověka.

Pro účely této práce je vhodné zmínit některé s definicí emocí. Hartl a Hartlová (2000, s. 138) popisují emoci jako „širší pojem než cit, zastřešující subjektivní zážitky libosti a nelibosti provázané fyziol. změnami, motorickými projevy, stavy větší či menší pohotovosti a zaměřenosti“. H. B. English a A. C. Englishová (1958, s. 176 in Nakonečný, 2000, s. 8) uvádějí několik definic: „1. Mentální stav charakterizovaný cítěním a doprovázený motorickými projevy, který se vztahuje k nějakému objektu nebo vnější situaci. 2. Excitovaný stav mysli, který doprovází k cíli zaměřené chování. 3. Afektivní stav, který je důsledkem překážky nebo oddálení instinktivní akce“.

Daniel Goleman (2011) popisuje emoce jako označení pocitů se kterými jsou spojeny myšlenky, psychické a fyzické stavy a pohnutky k určitému jednání. Stuchlíková (2002) zmiňuje, že emoce jsou charakteristické svou citlivostí, proměnlivostí a komplexností a patří do takzvaných procesů shora-dolů. Definice existuje mnoho, nicméně žádná není úplně přesná. Všechna tato vymezení poukazují na bezradnost při užívání pojmu emoce (Nakonečný, 2000). F. Dorsch (in Nakonečný, 2000, s. 128) říká, že „pojem citu se nedá definovat, nýbrž jen popsat, neboť city se nedají převést na nic jiného“. Dorsch tedy pokládá význam slov cit a emoce za ekvivalentní (Nakonečný 2000). Lothar Schmidt-Atzert (1996) však rozlišuje city a emoce, kdy emoce zahrnuje ještě tělesný stav a výraz člověka, na rozdíl od citu. Pojem emoce tedy zahrnuje nejen pozorovatelné jevy na člověku, jako například výraz ve tváři, ale také jeho vnitřní prožívání a vnitřní procesy a proměny v jeho organismu. Jedná se tedy o velmi komplexní jev. Je také třeba mít na paměti, že emoce jsou stavy subjektivní a spontánní, různí lidé tedy reagují emočně různě a tento stav je špatně ovlivnitelný rozumem (Atkinson, 2003; Nakonečný, 2000). Emoce také přicházejí bezprostředně po situaci nebo vzpomínce na ni a úzce se k ní vztahují. Bývají polarizované jedním směrem - příliš často se nestává, aby člověk nevěděl jaká emoce ho právě zasáhla. Emoce souvisí i s pamětí, silná emoce vyvolá snazší zapamatovatelnost dané situace, avšak jen do určité míry (příliš silný, negativní zážitek způsobí vytěsnění) (Atkinson, 2003).

3.2 *Dělení emocí podle intenzity a délky trvání*

Emoce se dají také rozdělit podle svého trvání a intenzity. Toto dělení dobře popisuje například Švancara (2003), který rozlišuje afekty: velmi silné, avšak krátkodobé emoce, nálady: slabé, avšak dlouho přetrvávající emoce, které nejsou vždy uvědomované a vášně: silné, dlouhodobě trvající emoce.

3.3 *Dělení emocí podle charakteru a kvality*

Emoce můžeme dělit na základní a vyšší. Mezi ty základní by patřil například smutek nebo hněv a mezi ty vyšší například estetické city a empatie (Nakonečný, 2000). Dále se mohou dělit na složité jako například žárlivost nebo nenávisť a základní jako vztek nebo strach.

3.4 *Teorie emocí*

Existuje několik teorií vzniku a průběhu emocí, které se liší zejména vztahem k tělesným projevům a kognitivním procesům. Emoce, jako samostatný psychologický jev u člověka nebyly brány zpočátku příliš vážně. Švancara (2003, s. 35) zmiňuje, „že v třicátých letech bylo namále chápat emoce jako pseudoprobém“. V dnešní době jim je však v psychologii přikládána stejná vážnost jako ostatním psychologickým fenoménům. Dále krátce popíši některé z hlavních teorií.

3.4.1 *James-Langeova teorie*

Tato teorie předpokládá, že fyziologické projevy předcházejí naše emoce, tedy například, že jsme veselí, protože se smějeme. Tato teorie bývá také nazývána „periferní teorie emocí“, neboť bere emoce jen jako okrajový projev vnějších lidských reflexů (Švancara, 2003). Základem emoce v podání této teorie je tedy podnět, který vyvolá tělesnou reakci, která teprve vyvolá prožívání emoce (Nakonečný, 2000). Tato teorie však byla do velké míry vyvrácena.

3.4.2 Cannon-Bardova teorie

Jinak nazývána také talamická teorie emocí. Vyvrací periferní teorií emocí několika argumenty: 1) Tělesná reakce není podmínkou pro prožívání emoce 2) Umělá změna v těle, například injekce adrenalinu nevyvolá stejné emoce jako emociogenní podnět a 3) Emoční prožívání vždy neodpovídá tělesným stavům 1:1, například hněv a strach způsobuje podobné tělesné projevy (Nakonečný, 2000). Cannon (1927) a Bard (1934) analýzou procesů v mozku, zejména v hypotalamu a talamu, dospěli k závěru, že tělesná reakce i prožívání emoce mohou probíhat skoro v ten samý čas a mohou se navzájem ovlivňovat (Švancara, 2003).

3.4.3 Aktivační teorie

Tato teorie předpokládá existenci excitačního procesu, tzv. arousalu, který zajišťuje retikulární formace a který zvedne úroveň aktivace organismu. Tento arousal pak stoupá do hypotalamu a následně mozkové kůry, kde se podle příslušné oblasti vytvoří reakce - chování. Vývin této teorie je přisuzován novým poznatkům o EEG, bývá však považována za příliš biologizující a opomíjející obsahovou stránku emocí (Švancara, 2003; Nakonečný, 2000).

3.4.4 Teorie Plutchika

Nazývána také jako „psycho-evoluční teorie“ (Plutchik, 1984). Vychází z evoluční teorie a předpokládá genetický základ a postupnou selekci emocí do dnešní podoby osmi primárních. Považuje tedy emoci za formu adaptace. Představuje si emoci jako sekvenci, kdy na začátku stojí podnět, který je kognitivně zhodnocen. To má za následek citový stav a fyziologickou odezvu, které vyvolají impulz k určitému chování, které je poté provedeno. Emoce dle intenzity, podnětu, citové odezvy, chování a kognitivního hodnocení také třídí. Hlavní kritika je však ve sporné identifikaci primárních emocí, opomíjení reakcí na vnitřní podněty, jako například hlad a míšením primárních emocí do sekundárních, které není vždy zcela logické (Nakonečný, 2000; Švancara, 2003).

3.5 *Teorie kategorizace emocí*

Různí autoři dělí emoce různým způsobem. Pro účely praktické části této práce je nutné je zmapovat a vybrat vhodnou kategorizaci. Důležité je zahrnout základní emoce. Například Plutchik (in Atkinson, 2003) popisuje osm základních emocí, kterými jsou: smutek, strach, vztek, radost, důvěra, znechucení, očekávání a překvapení. To se do velké míry kryje s rozdělením P. Ekmana (1972), který za základní považuje šest emocí a to: znechucení, hněv, strach, štěstí, smutek a překvapení. Je však vhodné zahrnout i pocity související se stavy těla. Tedy například hlad a bolest. Ty sice v konečném důsledku nemohou být označeny jako primární emoce, protože jejich vnější projev je buď jedna, nebo kombinace primárních emocí. Jsou však specifické svým původem a skupinou projevů lidského jednání. Pro účely kategorizace v mé výzkumné části je tedy nutné je zahrnout. Stejně tak city vyšší. Nakonečný (2000) navíc uvádí emoce související s lidským tělem: bolest, hlad a žízeň, hnus, sexuální pocity, pocit únavy. Dále vývojově vyšší city: intelektuální city, etické city a estetické city. A citové vztahy: přátelství, láska, závist a nenávisť. Právě z jeho obsáhlé kategorizace budu v upravené formě dále vycházet.

3.6 *Popis jednotlivých emocí*

3.6.1 *Úzkost/ Strach/ Starost*

Úzkost jsem dal dohromady se strachem, jelikož spolu úzce souvisí. Jsou považovány za negativní emoce. Kierkegaard popisuje úzkost jako „existenciální nejistotu člověka, jakési tušené ohrožení“ (Kierkegaard in Nakonečný, 2000, s. 241). S. Drvota (in Nakonečný, 2000, s. 241) říká, že „strach se vztahuje na určitý objekt, specifické nebezpečí, zatímco úzkost je bezpředmětná, vágní, difuzní, nespecifická...“. Strach a úzkost spolu souvisí do té míry, že mezi sebou mohou přecházet jedno v druhé. Situace, které mohou vyvolat úzkost, jsou například: ztráta společenského statusu, nemoc, stáří, zkoušky, tma, cizost, stud. Jsou to situace, kdy nevíme konkrétně, čeho se v dané situaci bojíme nebo budeme bát, ale přesto se bojíme. L. Thorpe (in Nakonečný, 2000, s. 244) spatřuje zdroj úzkosti především v pocitech méněcennosti a dále v pocitech viny a nejistoty.

Starost je také druh strachu nebo obavy. C. E. Izard (in Nakonečný, 2000, s. 273) popisuje starost jako nevyhnutelnou složku života, která vyjadřuje vztahování se k budoucnosti a vyžaduje zajišťování toho, co nastane. Proto je starost, podle míry sebevědomí subjektu i podle vnějších okolností, spojena dále s nadějí a obavami". Starost můžeme mít například, když cítíme, že v něčem selháváme nebo když selhává někdo, na kom nám záleží. Můžeme mít starost jak o sebe, tak o druhé. Je zde tedy rozdíl mezi sobeckou a nesobeckou starostí. Úzkost, strach a starost jsou projevovány v českém jazyce slovy jako: bát se, děsit se, obávat se, mít starost, být bázlivý.

3.6.2 Radost/ Štěstí/ Spokojenost

Radost, štěstí či spokojenost jsou příjemné, pozitivní emoce, které projevujeme, když se cítíme dobře, například po dosažení úspěchu či cíle. Stuchlíková (2002) rozlišuje štěstí na dlouhodobé: například spokojenost nebo pohoda a na krátkodobé: například radost nebo štěstí. Podle Plhákové (2007) má dlouhodobá spokojenost nižší intenzitu než krátkodobé štěstí. Tyto pocity nemusí způsobit jen úspěch. Nakonečný (2000) zmiňuje tzv. smyslovou radost. Dle něj je důležitá z hlediska psychohygieny. G. Lutz (in Nakonečný, 2000) dokázal, že každodenní příjemné smyslové zážitky jako koupel, jídlo nebo poslech hudby mají vliv na udržení psychického zdraví člověka. Radost, štěstí a spokojenost obvykle projevujeme úsměvem, rozšířenými zorničkami, vřelou řečí těla, smíchem a dobrou náladou. V psaném projevu jde většinou o slova jako: těšit se, veselit se, mít radost, zářit.

3.6.3 Smutek

Smutek se řadí mezi negativní emoce. Dělí se na mnoho druhů. Plháková (2007) o smutku mluví jako o reakci na ztrátu či odluku nebo neúspěšnou seberealizaci. Daniel Goleman (2011) mezi projevy smutku řadí například osamělost, zármutek, neradostnost, sklíčenost nebo žal. Nakonečný (2000, s. 251) se snaží smutek rozdělit dle intenzity a říká, že „jeho lehčí formou je zarmoucení, vyvolané třeba ztrátou nějakého předmětu či drobným neúspěchem. Silnější formou je žal, vyvolaný zážitkem velkého neštěstí, jako je třeba ztráta blízké, milované osoby." Dále píše, že "Extrémní formou smutku je hoře, vyznačující se průvodními motorickými a verbálními reakcemi (nařikání, hořekování provázené pláčem, spínáním rukou a

dalšími reakcemi). Hluboký smutek je tichý, odevzdaný, je to stav, v němž se člověk světu uzavírá a který obvykle přichází poté, co se hoře utišilo.”. Typickými projevy smutku v českém jazyce jsou například slova: plakat, rmoutit se, smutnit, být nešťastný.

3.6.4 Hněv/ Agrese

Hněv a agrese jsou emoce negativní. Avšak původně se jedná o vrozenou reakci, která měla za cíl překonat útokem překážku, která stojí v cíli určitému jednání. (Nakonečný, 2000). Forma hněvu a agrese s nejmenší intenzitou je rozzlobení, silnější formou je vztek nebo zuřivost (Nakonečný, 2000). Charakteristické pro tuto emoci jsou hostilita, podrážděnost, nepřátelství, které může přerůst až v nenávist. Snižuje se schopnost ovládat se a může nastat efekt katarze na objektu nebo subjektu, který tuto emoci nevyvolal a nemůže za ní. Podle Výrosta a Slaměníka (in Nakonečný, 2000) můžeme agresi dělit na afektivní a instrumentální. Afektivní agrese je impulzivní, emocionální a hostilní, je tedy neplánovaná. Instrumentální agrese je plánovaná a může přejít až v dlouhodobou = šikana. Formy agrese mohou být verbální, fyzické, přímé či nepřímé. V řeči často hněv přechází do vulgarismů, typické slovní projevy jsou: nadávat, vztekat se, šílet, řvát, naštvat se, nasrat se. Časté jsou také různé citoslovce.

3.6.5 Pocit viny

Pocit viny nastává, “když jedinec nedodrží morální normy, s nimiž se ztotožnil.” (Nakonečný, 2000, s. 264). Jedná se o emoci, která je více spjatá s kulturní než biologickou evolucí. Souvisí se sociálním chováním a měla by ho regulovat, tím, že jedinec bude narážet na konflikt své výchovy v dětství, tedy toho chování, které má v sobě zakořeněné a činem, který se chystá udělat. Důležitým aspektem je svědomí, které Nakonečný (2000) charakterizuje jako vnitřní hlas, který se ozve, když máme udělat něco co je v rozporu s naší morálkou, ale i v opačném případě: když máme udělat něco, co bychom udělat měli. Pocit viny v nás může vyvolat i druhá osoba tím, že projeví smutek nad některým naším činem, nebo naopak nad nepřítomností tohoto činu. Může se jednat i o manipulaci. Pocit viny souvisí tedy s dalšími emocemi jako hanba, smutek, strach, výčitky, pokoření nebo lítost (Goleman, 2011). Ve

slovním projevu je často projevem slovy: hřešit, kazit, nemít hodnotu, být špatný, vinit.

3.6.6 Stud

Pocit viny úzce souvisí se studem. Rozděluje se na sexuální, sociální a agresivní. Stud brzdí příliš extravertované chování, sebeprosazování a exhibicionistické tendence, tlumí také zraňující a ofenzivní chování (Hartl a Hartlová, 2000). H. Ellis (1937, in Nakonečný 2000) mluví o sexuálním studu jako o součásti námluv u samic o jakémisi koketování a vystupňování vzrušení. Sociální stud souvisí podle Nakonečného (2000, s. 269) s „veřejnou ztrátou kompetence, důvěry, ztrapněním se, přistižením při něčem nedovoleném, při lži atd. Soukromý stud je vždy jen stud morální, stud za sebe sama“. E.Erikson (in Nakonečný, 2000) o studu říká: „Stydící se má dojem, že je vystaven všem očím kolem dokola, cítí se nejistý a zaražený. Je vystaven, zcela nepřipraven, pohledům světa.“ Stud má co dočinění s otevřeností člověka ke světu, k jeho sociálním schopnostem a sebevědomí. Fyziologické projevy studu jsou často červenaní se. Časté projevy studu v řeči jsou slova: stydět se, ostýchat se, červenat se, zrudnout, uhýbat.

3.6.7 Empatie

Empatie, neboli vcítění se, je sociální funkce, kdy se člověk snaží vžít do stavu druhé osoby. Může dojít až k částečné identifikaci (Nakonečný, 2000). Zahrnuje vcítění se do vidění, chápání a cítění druhé osoby. Zahrnuje také porozumění neverbálním výrazům druhého, chápání jeho pohnutek a motivace. Zahrnuje i schopnost naslouchat (Hartl a Hartlová, 2000). Vyžaduje soustředěnost a trpělivost na straně vciťovatele. Důležité je nepřerušovat vciťovanou osobu a nesnažit se jí vnutit nějaký svůj názor. V interakci jde spíše o to se ujišťovat, zda jsem druhému porozuměl správně. Míra empatie je u každého člověka různá (Nakonečný, 2000). Člověk, který se dokáže do druhých vcítit v nich může také vyvolat pocit větší důvěry. Toho je využíváno nejen v psychoterapii, ale i například v reklamě a politice. Empatie je obvykle charakterizována slovy: cítit, chápat, rozumět, vnímat, uvědomovat si, soucítit.

3.6.8 Bolest

Bolest je nepříjemný stav těla. Jednu z definic poskytuje Mezinárodní společnost pro studium bolesti - IASP (1979): „Bolest je nepříjemný smyslový a pocitový zážitek multidimenzionálního rázu ve spojení se skutečným nebo potencionálním poškozením tkáně anebo pojmy takové poškození popisujícími.“ „Bolest je vždy subjektivní, je prožívána jako fenomén tělesný, není tedy důsledkem pouhého procesu sensorického vnímání“. Bolest popisujeme někdy i v případech, kdy naše tělo je nepoškozeno. Například bolest srdce při zklamání z lásky nebo úmrtí blízkého. Je zde tedy patrné spojení psychické a fyzické dimenze bolesti. Bolest se vyznačuje svou vtíravostí, větší či menší snesitelností a různými typy jako bolest tupá, pálivá, řezavá či šhubavá (Nakonečný 2000). Charakteristická slova pro vyjádření bolesti jsou: trpět, bolet, strádat.

3.6.9 Hlad a žízeň

Hlad a žízeň, tedy pocity chybění potravy a tekutin, jsou základní potřeby lidského organismu. Už Abraham Maslow (1943) je zmiňuje ve své pyramidě potřeb úplně ve spod, tedy jako nejdůležitější. Tyto pocity spouštějí v člověku silné motivační a na cíl zaměřené chování. Hlad nejdříve zbystřuje vnímání a citlivost na související podněty. Nastává pocit prázdnoty a bolest žaludku, později přijde ospalost, tupost a intenzita hladu se může snížit, až zcela vymizet. Z psychologického hlediska může hlad způsobit podrážděnost, agresi, špatnou náladu až deprese, asexualizaci a zpomalení. Také zužuje vnímání a ochuzuje duchovní aktivitu (Nakonečný, 2000). Hlad i žízeň úzce souvisejí s apetitem, tedy chutí na něco konkrétního k jídlu. J. Stavěl (in Nakonečný, 2000, s. 282) o apetitu říká: „K vytvoření určitého chuťového sklonu nestačí, aby se během učení často opakovaly určité chuťové dojmy, nýbrž dochází zde k procesu syntesy specifického smyslového dojmu z potravy a následujícím účinkem potravy na organismus...“. Typické slovní projevy hladu a žízně jsou: mám chuť, mám hlad, mám žízeň.

3.6.10 Odpor/ Hnus

Odpor a hnus jsou nelibé, negativní emoce vyjadřující opovržení a nechť nad určitým podnětem. Odpor je charakterizován nechutí, nevolností, štítěním se a

vyhýbavým chováním (Plháková 2007). Hnus je vystupňováním odporu do maxima. Souvisí s hněvem, kdy hněv podněcuje útok a hnus touhu něčeho se zbavit. Psychický hnus může být reakcí na biologické podněty, například zkažené jídlo. Nebo na sociální, například nechutného člověka, hnusné chování, nechutný podvod (Nakonečný 2000). Hnus nás patrně motivuje z hlediska evoluce k tomu, abychom se vyhnuli situacím nebo lidem či věcem, které jsou pro nás nebezpečné. Projevy hnusu jsou například: nesnášet, hnusit se, ošklivit, zvracet, dávit.

3.6.11 Sexuální pocity

Sexuální pocity jsou pocity vzrušení. V tomto případě spojeného s druhou osobou opačného, nebo i stejného pohlaví, která může i nemusí být přítomna či reálná. Může se také objevit fetišismus, kdy je sexuální vzrušení přeneseno z člověka na věc (Nakonečný 2000). Často tyto pocity souvisí s pohlavním stykem či jinou pohlavní nebo taktilní stimulací. Sexuální pocity mohou být doprovázeny láskou, avšak jsou do velké míry oddělitelné a mohou existovat na sobě i nezávisle. Sexuální pocity u mužů a žen se liší. P. Mohapl (1975, in Nakonečný, 2000) tvrdí, že mužské sexuální pocity jsou rozloženy spíše v oblasti genitálií a jejich sexuální vzrušení roste, dokud nepřijde orgasmus a následné uvolnění. U žen jsou sexuální pocity rozloženy více do celého těla a ani po orgasmu nepřijde úplné uvolnění (S. de Beauvoire, P. Mohapl in Nakonečný, 2000). Projevy sexuálních pocitů jsou například: vzrušit se, udělat se, svádět.

3.6.12 Únava

Souvisí s vyčerpáním organismu a potřebou jeho regenerace. Můžeme do určité míry rozlišit psychickou a fyzickou únavu, ostré rozdělení však není možné, protože oba druhy mají podobné symptomy. Únava je charakteristická poklesem energie, poklesem akceschopnosti a motivace vyvíjet činnost. Může se objevit až pocit vyčerpání, který je vyvrcholením únavy a zapříčiňuje nemožnost pokračovat dále ve výkonu určité činnosti. Únava je kompenzována odpočinkem, relaxací nebo například meditací. Odpočinek může být i aktivní v podobě sportu nebo procházky. Unavitelnost je individuálně specifická, souvisí s psychickou i fyzickou odolností a

zahrnuje denní rytmus a životní styl (Nakonečný 2000). Projevy únavy jsou například: odpočívat, nemocet dál, být unavený, být ospalý.

3.6.13 Intelektuální

Intelektuální pocity se řadí mezi vývojově vyšší. Klíčová je zde hodnota pravdy a spravedlnosti nebo správnosti. Člověk netouží jen po pravdě, ale také po jednotě svého myšlení a svých činů. To popsal ve své teorii L. Festinger (1957), který rozpor mezi myšlením a jednáním nazval tzv. kognitivní disonancí. Podle jeho teorie má člověk tendenci změnit své myšlení pokud nemůže vlivem okolností nebo nechce změnit své jednání. Spěje tak k tzv. kognitivní konsonanci. Co je pravdivé a správné je vysoce individuální. Dá se hovořit o logické správnosti například v matematice, či ve smyslu shody tvrzení se skutečností. Podle A. Heverocho (in Nakonečný, 2000) se pravda pak spíše přisuzuje subjektu, tedy tomu co konkrétní subjekt za pravdu považuje. Intelektuální pocity vyjadřujeme slovy: věřit, myslet si, zkoumat, odhalovat, zajímat se.

3.6.14 Etické

Etické znamená také morální či mravní (Hartl a Hartlová, 2000). „Předmětem etických citů je dobro“ (Nakonečný, 2000, s. 293). Opakem slova etický je anetický. Osoby anetické jsou psychopati, tzv. anetičtí psychopati, kteří tuto potřebu dobra nemají. Etické city souvisí s osobní morálkou, schopností regulovat své chování ve prospěch ostatních, souvisí s citem pro právo, spravedlnost, odpovědnost. Výsledkem morálního či nemorálního chování je pak hrdost nebo morální stud, pokud osoba není anetická (Nakonečný, 2000). Rozlišuje se morálka dvojího druhu. První typ morálky člověk dodržuje, protože jinak mu hrozí sankce a druhý typ, protože mu to dělá dobrý pocit (Nakonečný, 2000). Morálku uvádí už Freud ve své psychoanalytické teorii. Označuje ji jako super-ego, které plní zvnitřněnou, rodičovskou funkci. S etikou souvisí také altruismus, jako schopnost brát ohled a druhé bez ohledu na sebe. Etické city projevujeme například slovy: dávat, obětovat, nelhat, udělat radost, být čestný.

3.6.15 Estetické

Estetický neboli také, vkusný, krásný (Hartl a Hartlová, 2000). Estetické cítění souvisí se schopností oceňovat a rozlišovat mezi protikladnými hodnotami jako: statický-dynamický, abstraktní- konkrétní, souměrný- nesouměrný, geometrický- negeometrický. Jde o tzv. libost z formy (Croce in Nakonečný, 2000). Kant (1790) o estetickém říká, že jde hlavně o formu a ne o obsah předmětu - čemuž by nejspíše odporoval Hegel. Estetické souvisí i s výrobou, tzv. designem, kdy určité produkty jsou dělány tak, aby působily na estetické cítění člověka a tím se mu zalíbily a on po nich toužil. Estetické cítění je často vyjádřeno slovy: obdivovat, oceňovat, uznávat, líbit se. Často jsou používána přídavná jména jako: krásný, originální, uspořádaný - již zmíněné protiklady.

3.6.16 Přátelství

Přátelství patří mezi citové vztahy. Jde o pouto dvou nebo více lidí, kteří k sobě navzájem cítí důvěru, blízkost a názorovou shodu. Tráví spolu čas, dnes už často nejen fyzicky, ale i virtuálně, například přes sociální sítě. Vztah je neformální, souvisí s potřebou člověka se socializovat. Přátelství často vznikne díky společnému zájmu nebo cíli. Podle Nakonečného (2000) dnes sociální psychologové zjišťují, že důležitým faktorem pro přátelství je zábavnost, že přátelství se dělí na mnohé stupně a není závislé na příbuznosti. Mnoho mladších lidí se také cítí být osamělejšími, zejména ženy. Další zjištění poukazují na to, že starší lidé spíše než zábavnost preferovali v přátelství pomoc a že jejich přátelské vztahy jsou pevnější a trvalejší. Přátelství vyjadřujeme slovy: kamarádit se, přátelit se, seznámit se, být spolu.

3.6.17 Láska

Láska je citový vztah k druhé osobě, věci, zvířeti, ideji nebo i k sobě samému. Má mnoho podob. Například láska partnerská, mateřská, rodičovská nebo vášnivá a věrná. Tyto druhy lásky se neliší intenzitou, nýbrž formou a projevy. Jde o emoci, která je velmi bi-polární (Nakonečný, 2000). Pokud je naplněna, přináší štěstí, radost a uspokojení. Může však velmi jednoduše přejít ve smutek, vztek i nenávisť, pokud naplněna není. Vztah je kladný, silný, intimní a důvěrný. E. Fromm (in Nakonečný, 2000) zmiňuje, že abychom byli schopni lásky, tedy schopni milovat, musíme začít

sebekázní. Zbavit se závislosti, která může být také formou lásky. Soustředit se na přítomnou činnost a zcitlivět vůči podnětům okolí. Dále zmiňuje bdělost, aktivitu, slušnost a víru jako předpoklady lásky. Lásku projevujeme slovy: milovat, zbožňovat, chtít.

3.6.18 Závist/ Nenávist

Nakonečný (2000) zmiňuje, že závist pramení z pocitu srovnávání se s druhými. McDougallova definice (in Hartl a Hartlová, 2000, s. 701) zní, že „zvláštní druh úzkosti založený na nevraživých úvahách o osobách, kterým tzv. přálo štěstí. Závist je tedy úzce spojena s žárlivostí. Závidět můžeme postavení, majetek, lásku, věk, sex. V podstatě vše co má pro nás nějakou hodnotu a co aktuálně nemáme nebo nemůžeme získat. Závist v druhých lidech můžeme vyvolávat cíleně, neuvědoměle nebo se ji můžeme snažit skrývat. Nenávist je agrese, odpor vůči druhému, který doprovází i touha destrukce, nezřídka bývá vyvolán právě závistí nebo žárlivostí (Nakonečný, 2000). Když závidíme a nenávidíme, používáme slova jako: závidět, nepřát, nenávidět, být zahořklý.

4 ROZPOZNÁVÁNÍ EMOCÍ V TEXTU

Rozpoznávání emocí v textu je aktuální téma, kterému je věnované značné úsilí. Prozatím však zejména v akademickém prostředí, neboť jeho metody a výsledky jsou ještě relativně mladé. Jedná se hlavně o rozpoznávání emocí na sociálních sítích, tedy v prostředí, kde lidé vyjadřují svůj názor. Velmi často se zkoumá tzv. sentiment, který je charakterizován jako emoce v daném okamžiku. Zajímavé je zejména zautomatizování této detekce, které poskytuje řadu výhod, zejména rychlost vyhodnocení a tím pádem umožnění větší pružnosti v reakci na změnu aktuálních emocí ve společnosti. Autor zde uvede několik příkladů prací, které se mu věnují:

4.1 Výzkum Jana Bilíka (2014)

Jan Bilík popisuje rozpoznávání emocí v textu jako analýzu nálady neboli tzv. dolování názorů. Zmiňuje možné metody rozpoznávání, které zahrnují: detekci pomocí klíčových slov, strojového učení a hybridních metod. Zmiňuje nevýhody rozpoznávání

emocí v textu lidmi, které vidí zejména v záporech, které lidé v komunikaci užívají, ovlivňování slov a ironii. Zmiňuje také problém autor vs. čtenář, kdy to co je pro jednoho negativní může být pro druhého pozitivní a dále vliv času, kdy „v různý čas může text v jednom čtenáři vyvolat rozdílné názory či nálady“ (Bilík, 2014, s. 3). Analýza a kategorizace emocí člověkem by tedy byla, pokud by měla být úspěšná, velmi časově i kapacitně náročná.

Oproti tomu zmiňuje strojovou metodu, kde vidí výhody zejména v rozhodování na základě faktů a daleko větší rychlosti. Nevýhoda strojového zpracování leží zejména v problému, kdy stroj nerozpozná tak dobře vztahy a vazby mezi informacemi, což je pro člověka charakteristické. To už však dle autora je stále menší problém, protože vznikají tzv. ontologické báze, které “obsahují člověkem vytvořené, formálně specifikované pojmy a vzájemné sémantické vztahy mezi nimi, za účelem společného chápání těchto pojmů pro potřeby strojového zpracování textu” (Bilík, 2014, s. 4)

Autorův výzkum se soustředil na vývoj počítačového programu, která rozpozná negativní, pozitivní a neutrální emoce v textu. Konkrétně program testoval na zpravodajských portálech v ČR (ihned.cz, idnes.cz, novinky.cz apod.) na vzorku 3000 příspěvků. Výsledky ukázaly 96% úspěšnost v případě detekce pozitivních emocí a 50% v případě negativních. Neutrálně nabitě emoce neměly velkou úspěšnost detekce.

Seznam klíčových slov pro svůj program vytvářel sám a poté doplnil s pomocí programu Tezaurus SkE, který k jeho slovům doplnil slova podobná (Bilík, 2014).

4.2 Výzkum Marka Fremunta 2014/ 2015

Marek Fremunt zkoumal emoce na Twitteru na náhodném vzorku v anglickém prostředí. To poskytuje výhody zejména v lepší dostupnosti klíčových slov přiřazených k jednotlivým emocím. K dispozici měl například lexikon „DepecheMood“, který je přímo stvořen jako nástroj pro detekci emocí v textu a obsahuje přes 37 000 slov oskórovaných dle emočního významu. Dále slovník emocí od Drummonda (2004), který obsahuje slova pro deset základních lidských emocí, které jsou ještě dále děleny podle síly. Jeho výzkumný vzorek obsahoval přes 210 milionů tweetů. Výsledek jeho práce je, že nejčastěji projevovanou emocí na Twitteru

je emoce „amused“ neboli pobavený a nejméně častou je „afraid“ neboli vystrašený. Emocí, která se nejvíce měnila v čase je také „afraid“ (Fremunt, 2015, s. 27).

4.3 *Výzkum Josefa Buryana 2013*

Josef Buryan se také soustředil na sociální síť Twitter a analýzu sentimentu na něm. Budoucnost vidí „v kombinaci umělé inteligence, statistiky, pravděpodobnosti a lidské manuální kontroly“ (Buryan, 2013, s. 29). Zmiňuje také některé zahraniční nástroje detekce sentimentu (nejen) na Twitteru, jako Twittratr, Social Mention, TweetFeel a Sentiment140, který je považován za nejlepší nástroj s přesností až 80%. Bohužel všechny tyto nástroje nejsou dostupné v českém jazyce a tedy jsou pro české prostředí nepoužitelné. Výjimku tvoří Ataxo Social Insider, který sice pracuje s češtinou, ale pro analýzu sentimentu se příliš nehodil a byl vhodný spíše pro kategorizaci témat (Buryan, 2013). Vlastní program Josefa Buryana s názvem #CzechSentiment nabízí dle autora „unikátní porovnání označení sentimentu lidmi a následným algoritmickým vyhodnocením, díky čemu je možné určovat přesnost těchto metod“ (Buryan, 2013, s. 26). Pomocí metod uvedených v jeho práci rozděloval jeho program příspěvky na pozitivní, negativní a neutrální. Výsledky jeho šetření ukázaly, že jeho metody mely největší úspěšnost při detekci neutrálních příspěvků, naopak nejmenší měly při detekci negativních. Zmiňuje také problém s detekcí emocí zejména v případě ironie a sarkasmu.

4.4 *Výzkum Anežky Kloubové 2013*

Práce autorky se nazývá „Sledování a využívání hodnotících přídavných jmen ve spojitosti s pojmenovanými entitami v českém internetovém zpravodajství“. Autorka vytvořila program, který umožňuje vyhledávání entit ve stažených textech (například politiky) a k nim přídavných jmen, které je hodnotí. Je tak možné zjistit zejména sentiment článků a frekvenci výrazů. Autorka vycházela z databáze slov Wordnet, která obsahuje desetitisíce slov a kde jsou slova propojena do tzv. synsetů = slova spojena skrz sémantický a lexikální význam. V české verzi popisuje tzv. EuroWordnet, za který je zodpovědná Masarykova Univerzita a který obsahuje přibližně 13 tisíc synsetů. Na emoce je zaměřena speciální verze tzv. SentiWordnet, která dokáže dělit

sentiment na pozitivní, negativní a neutrální. Ten také autorka použila ve svém programu.

5 SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Jak jsem nastínil ve své teoretické části, člověk pod vlivem svých emocí do velké míry jedná. Přitom každá emoce způsobuje velmi odlišné chování a prožívání. Reakce člověka například na druhé lidi, na reklamu, na politickou situaci i na aktuální dění - třeba na situaci na ulici po které jde - může být úplně odlišná pod vlivem různých emocí. Člověk může mít například úplně jiné spotřební chování pokud je naštvaný, než když má radost, vnímat odlišně různé pobídky a podněty okolí. Zároveň, jak jsem již uvedl, člověk v dnešní době používá sociální sítě, kde své emoce velmi často projevuje a to i v reálném čase, velmi rychle, s velkou intenzitou, mnoha lidem najednou a často i zcela veřejně a bez větších zábrán. To v něm způsobuje příjemné pocity. Může na nich být dokonce až závislý. Jedna z vlastností tohoto virtuálního světa je, že vše je někde archivováno a dá se to využít pro účely analýzy a kategorizace. To se stává dnešním trendem, zejména v případě dat ze sociálních sítí a zpravodajských serverů. Probíhají pokusy o zařazení příspěvku podle tzv. sentimentu. Zjišťuje se jestli je příspěvek pozitivní, negativní nebo neutrální a někdy dokonce probíhá pokus o zjištění konkrétní emoce. V anglickém prostředí to je jednodušší, zejména díky obsáhlým databázím slov a velkému počtu příspěvků, které tak tvoří větší potenciální výzkumný vzorek. V českém prostředí je toto omezené, nicméně se výzkum této oblasti stále více dostává do popředí.

II VÝZKUMNÁ ČÁST

1 ZKOUMANÝ PROBLÉM A CÍL

Ve své výzkumné části chci provést mapující studii na sociální síti Twitter (viz kapitola 1.2.). S tou pracuji výhradně v její české jazykové mutaci, která je specifická zejména tím, že oproti jiným jazykovým verzím je na ni daleko méně příspěvků (dále jen tweetů) nežli například v anglickém prostředí a je kulturně specifická pro Českou republiku. Prvním krokem bylo sebrání výzkumného vzorku, který činí 6376 vybraných tweetů napříč všemi věkovými kategoriemi mužů i žen. Tweety jsou

vybrány na základě klíčových slov nebo slovních spojení, které vždy spadají do jedné z 18 kategorií emocí, které jsem popsal v kapitole 3.6.

Cílem první, kvalitativně analytické části, je zjistit zda nalezené klíčové emoční slovo odpovídá - podle mého názoru - emoci, která je patrná z obsahu celé výpovědi vzorového tweetu a tedy emoci kterou autor pravděpodobně cítil.

Tuto analýzu uvádím na příkladu 2 tweetů od každé z 18 emocí, ve kterých bylo detekováno stejné klíčové emoční slovo. U jednoho z těchto tweetů soudím, že jeho emoční výpověď nalezenému klíčovému slovu odpovídá, u druhého nikoliv.

Jak píše v kapitole 4, ve světě i v České republice probíhají výzkumy ohledně možností kategorizace tweetů. **Cílem druhé, kvantitativně analytické části, je proto zmapovat možnost kategorizace vzorových tweetů dle 18 emocí a další možnosti práce s těmito daty.**

1.1 Kvalitativní část

1.1.1 Výzkumná otázka

V kvalitativní části nejprve stanovuji výzkumnou otázku:
- Bude emoce, která je patrná z celého obsahu výpovědi vzorového tweetu vždy odpovídat emočnímu klíčovému slovu, které v něm bylo nalezeno?

1.1.2 Výzkumné metody

V této části využívám metod kvalitativní analýzy a to zejména popisu, interpretace, explanace a komparace. Analyzuji emoce v příspěvcích na Twitteru. Je nutné si tedy daný příspěvek přečíst, snažit se ho významově i emočně pochopit, vysvětlit a porovnat s klíčovým slovem.

1.1.3 Sběr a zpracování údajů

1.1.3.1 Tvorba seznamu klíčových slov

Sběr údajů v kvalitativní části spočívá nejprve v nalezení hledaných klíčových slov pro jednotlivé emoce. Ve svém výzkumu chci příspěvky s emocemi kategorizovat podle jednotlivých emocí, nikoliv je dělit jen na pozitivní, negativní nebo neutrální. Vycházím z dělení emocí dle fenomenologie emocí Nakonečného (2000), které jsem

však dále upravil a k jeho jednotlivým emocím doplnil klíčová slova, která jsem odvodil z překladu seznamu anglických emočních klíčových slov dle Drummonda (tomdrummond.com), dále vyhledáním synonym pomocí slovníku synonym (<http://www.slovník-synonym.cz>) a použitím slov, která sám znám. Zvolil jsem toto řešení, protože v českém jazyce není zatím mnoho možností výběru databází s klíčovými slovy pro emoce. To bylo zároveň také problémem ostatních českých výzkumných prací, které jsem ohledně tohoto tématu zkoumal v kapitole 4. Dokáží si představit zpřesnění mého i ostatních výzkumů, pokud bude existovat obdobná databáze jako například anglický DepecheMood (viz kapitola 4).

Sestavil jsem tedy seznam 18 kategorií emocí a pro každou našel okolo 20-50 klíčových slov či spojení, která jsou rozdělena mezi slovesa, přídavná jména, podstatná jména, příslovce a v některých případech citoslovce i jiné slovní druhy.

1.1.3.2 Sběr vzorových příspěvků z Twitteru

Pro sběr dat z Twitteru jsem využil jeho API, které mají vystavené k přístupu k datům (tweetům). K tomu bylo potřeba založit si na Twitteru účet se zadaným telefonním číslem. Poté bylo nutné si zaregistrovat „aplikaci“, díky čemuž jsem dostal sadu 4 klíčů pro komunikaci s API. Tuto aplikaci mi pomohl vytvořit kolega. Popis tohoto API, konkrétně popis vyhledávání Tweetů, které bylo použito, je k nalezení zde: <https://dev.twitter.com/rest/reference/get/search/tweets>.

Tato služba vrací tweety zadaných parametrů až 10 dní zpět, ke starším tweetům se pak už není možné dostat. Aplikace využitá pro tento sběr dat získává data následujícím způsobem:

- 1) Uložení seznamu slovu
- 2) Procházení jednoho slova za druhým a dotazování Twitter API
- 3) Vyhledání podle parametru Q (hledaný výraz) a since_id (program si pro každé slovo pamatuje poslední ID tweetu, který obdržel a to používá, aby API nevracelo pořád stejné tweety)
- 4) Odpověď na takto poskládaný dotaz obsahuje konkrétní tweety a jejich metadata
- 5) Každý tweet je pak uložen i s metadaty do databáze

- 6) Pro každý tweet je hned spuštěna analýza – která hledaná slova se v tweetu objevují.
- 7) Výsledek je pak možné exportovat do mnoha formátů

Data jsou sebrána od náhodných uživatelů ze všech věkových kategoriích, všech pohlaví, kteří komunikují v českém jazyce. Celkový vzorek činí 6376 tweetů v českém jazyce, které byly vytvořeny svými autory v období od 03/04/2016 07:29:58 do 13/04/2016 09:41:46. Celkem bylo zkoumáno 18 emocí s celkem 521 klíčovými slovy.

1.1.3.2.1 *Bolest*

Pro klíčové slovo „bolí“ byly nalezen příklady:

„Bolí mě kolena, kotníky a záda..Moc pěkný“

Tento tweet s velkou pravděpodobností označuje bolest. Uživatel si nejdříve stěžuje na bolest těla a poté zakončuje ironickým prohlášením.

„RT @UndelivereDan: Je vtipné pustit si vedle sebe rozhovor Emmy Smetany v dtv a nové miss. Ten rozdíl bolí.“

Tento tweet sarkasticky poukazuje na rozdíl mezi dvěma ženami. Autor tak projevuje svůj názor. Nejedná se zde však o reálnou bolest. Je velmi nepravděpodobné, že by ji autor skutečně cítil.

1.1.3.2.2 *Úzkost/ strach/ starost*

Pro klíčové slovo „bojím“ byly nalezeny příklady:

„Začínám se nějak uzavírat do sebe a všem se bojím věřit.“

S velkou pravděpodobností se jedná o reálný pocit úzkosti a strachu. Je zmíněno uzavření se do sebe a strach se svěřením se, což jsou fakta související z úzkostí a strachem.

„@MVlckova trošku se bojím, že na to máš málo palců :D ale stejně děkuju :D“

Zde je strach vyjádřen humorně. Autorka spíše lituje adresáta v nějaké humorné souvislosti, protože tweet obsahuje dále dva směřující se emotikony, než že by měla pravý strach nebo cítila úzkost. Nejbližší by asi byl pocit starosti, který je i tak nepravděpodobný. Autorka zní, že je v dobré náladě.

1.1.3.2.3 Radost/ Štěstí/ Spokojenost

Pro klíčové slovní spojení „mám radost“ byly nalezeny příklady:

„Ani nevíte jakou mám radost z toho, že pojedou do toho Berlína????❤️“

Vyjádření radosti nad událostí, dále podtrženo emotikonem. Pravděpodobně autentická radost.

„jsem si nádherně spálila obličej dneska, no to mam radost“

Zde se jedná nejspíše o ironii. Patrně nikdo by neměl z takovéto skutečnosti radost.

1.1.3.2.4 Smutek

Pro klíčové slovo „brečím“ byly nalezeny příklady:

„brecim a je mi ze me zle“

Pravděpodobně autentické vyjádření smutku, nejspíše spojené i s pocitem viny či odporu.

„Jsem tak unudena az z toho brecim“

Toto je velmi ambivalentní tweet. Je pravděpodobné, že autorka myslí brek ironicky, ale potvrdit to s jistotou nelze. Dále je vyjádřen stav nudy, který neříká, jakou emoci autorka zrovna cítí. Její tweet se dá s větší jistotou ohodnotit jen jako negativní nálada.

1.1.3.2.5 Hněv/ Agrese

Pro klíčové slovo „nadávám“ byly nalezeny příklady:

„nadavam na vsechno a na vsechny“

Nejspíše vážně míněný projev rozzlobení. Není patrný jiný význam.

„RT @zrzavenestesti: Ja si treba s vetsinou mych kamaradu nadavam a bereme to jako prdel. Fakt nechapu, co na tom nekomu prijde divne nebo d...“

Tweet se nevztahuje k nějakému konkrétnímu času, ale spíše k situaci. Patrné je použití slova “nadávat” v situaci, kdy má slovo zcela jinou emoční hodnotu nežli hněv.

1.1.3.2.6 Pocit viny

Pro klíčové slovní spojení „moje vina“ byly nalezeny příklady:

„Fakt mi mrzí, že nemám s mamkou takový vztah, jaký bych si představovala, ale není to jen moje vina????“

Autorka představuje pravděpodobně reálný problém a vyžaduje pochyby své odpovědnosti za něj. Je však patrné, že určitý projev viny cítí.

„pohadala jsem se s mamou :D jsem ted nejak rozhadana se vsema, ale neni to moje vina :D“

Tato autorka představuje podobný problém jako první autorka, její příspěvek je však doplněn emotikony, které poukazují na pravděpodobně jiný význam sdělení, nebo jejich ironické či prostě špatné použití.

1.1.3.2.7 Stud

Pro klíčové slovo „stydím“ byly nalezeny příklady:

„Můj problém je, že se před cizími lidmi stydim, neumim navázat konverzaci a dokud si nejsem jistá, že je to oboustraný všechny pocity tajim.“

Pravděpodobně autentická výpověď stydlivého člověka, není důvod pro pochyby.

“RT @paulczynski: Stáváme se zemí za kterou se stydím pravil Bursík. To je ten co jí celou nechal zasrat fotovoltaickýma panelama.”

Tento autor cituje výrok jiného člověka, není proto vůbec jasné, jak se pisatel cítí.

1.1.3.2.8 Empatie

Pro klíčové slovo „chápu“ byly nalezeny příklady:

„Ja chápu, že jsem řekla věci, co jsem neměla a že tě to mrzí. Ale něco mi sakra napiš! Něco!“

Vyjádření pochopení nad domnělým pocitem jiného člověka, pokud není účelový a tedy lží, jedná se o empatii.

„@podvinho Přesně tak, absolutně chápu, že se @HCSpartaPraha nelíbí, že za TV práva dostane stejně jako třeba Vary.“

Slovo „chápu“ může však být použito úplně v jiných významech a proto se tweet může týkat i úplně jiného tématu.

Není úplně jednoduché empatii jasně slovy ohraničit.

1.1.3.2.9 *Hlad a žízeň*

Pro klíčové slovní spojení „mám hlad“ byly nalezeny příklady:

“Včera jsem mel hlad a i dneska mam hlad”

Pro slovní spojení “mám hlad” byly nalezeny tweety, které většinou žádný jiný význam nenesly. Dá se říci, že pocit hladu se dá poměrně dobře zachytit.

“nevím jestli jím proto, že mám hlad nebo se jenom nudím”

Výjimku může tvořit například tato úvaha, která o aktuálním stavu nic nevyovídá a nebo vyovídá o tom, že autor již pocit a s ním spojenou potřebu uspokojil.

1.1.3.2.10 *Odpor/ Hnus*

Pro klíčové slovo „nesnáším“ byly nalezeny příklady:

“*nesnasim tu hnusnou papriku v bagetach:(((*”

Jednoznačné vyjádření odporu umocněné odpovídajícími negativními emotikony.

“*Nenasim lidi co si myslí ze jsou uzasni protoze maj nejlepsi obleceni ale maj na nem dírky jak socky a myslí si ze to nikdo nevidí #nechapem*”

Vyjádření odporu zde sice je, ale nevztahuje se patrně k přítomnosti, nýbrž vyjadřuje názor. Toto může i nemusí znamenat, že autor/ka v daný moment pocit cítí.

Odpor je slovem “nesnáším” také poměrně dobře identifikovatelný.

1.1.3.2.11 *Sexuální pocity*

Pro klíčové slovní spojení “udělám se” byly nalezeny příklady:

“Nemasturbovala jsem a bylo pekne zatazeno...udelam se a ejhle slunicko vylezlo ...ponauceni?meli bychom vice masturbovat #asiZnameni”

Autorka naznačuje nedávnou masturbaci, sexuální pocity jsou pravděpodobné.

“Udělám se pěknou svačinu a odejdu dřív než se Jerry vzbudí”

Zde je patrná chyba, místo “si” autor píše “se”, čímž hned klíčové spojení spadá do jiné kategorie.

1.1.3.2.12 *Únava*

Pro klíčové slovo “usínám” byly nalezeny příklady:

“Poslední dny usínám i za chůze...”

Slovo usínám mělo - stejně jako v příkladu – skoro vždy jediný význam. Nicméně může se jednat o nadsázku.

“MILUJU” když mi napíšeš “už úplně usínám, jdu spát” a dalších 30minut komentuješ na fb a lajkuješ fotky na instagramu.. příště stačí jen..”

Zcela jiný význam má, pokud autor komentuje nebo cituje stav někoho jiného, takových příkladů však nebylo mnoho.

1.1.3.2.13 *Intelektuální*

Pro klíčové slovo “objevuji” byly nalezeny příklady:

“objevuju skoro neznámé hudební projekty archyho marshalla a nestačím se divit, kolik toho zvládá tvořit”

Předmětem je objev něčeho, co je pro autora nové. Autor opravdu objevuje.

“Na instagramu se na fotkách objevuju dokola ve svých oblíbených kouscích.”

Slovo objevovat však může mít i úplně jiný význam. V tomto případě by bylo potřeba slovo objevovat provázat ještě s jinými slovy.

1.1.3.2.14 Etické

Pro klíčové slovo “obětuji” byly nalezeny příklady:

“Co ja pro tebe vsechno obetuju. Maloktera kamaradka by toho byla schopna tolik vydrzet”

Nejpíše autentická stížnost na obětování se pro někoho.

“A k obětuju jsou špagety s masem, to nemyslíš vážně mami vid”

Zde je opět patrná chyba, která nejspíše vznikla automatickou opravou zabudovanou v mnoha počítačích a telefonech.

1.1.3.2.15 Estetické

Pro klíčové slovo “obdivuji” byly nalezeny příklady:

“Obdivuju lidi co to mají v hlavě srovnaný. To asi nikdy nedokážu.”

Pravděpodobně upřímé vyjádření obdivu.

“obdivuji tu schopnost vytočit mě 3 sekundy po příchodu domů”

Zde je opět patrná nadsázka, obdiv pravděpodobně daný člověk necítí. U slovesa obdivuji byla zjištěna nadsázka ve velké míře.

1.1.3.2.16 *Přátelství*

Pro klíčové slovní spojení “s partou” byly nalezeny příklady:

“Potřebuju někam pryč s partou kamarádek????❤️👉 #Beruška”

Je zde patrné, že autorka má touhu být s přáteli.

“Proste... On zarli na meho dobreho kamose, ale to, ze chodi vsude s partou pomalu plnou holek, to uz nikomu nevadi...”

Tweet se také týká přátelství, ale autorka spíše poukazuje na přátelské chování jiné osoby.

U přátelství je problém, že ho většinou nevyjadřujeme slovesy, ostatní slova vyjadřující přátelství jsou však často zavádějící.

1.1.3.2.17 *Láska*

Pro klíčové slovo “miluji” byly nalezeny příklady:

“Sice je konec, ale stejne te porad miluju?????????”

Nejspíše pravdivé vyjádření lásky, i když nenaplněné.

“V patek prijimacky a pristi tejden miliarda testu? Ach díky čitelé, taky vas miluju”

Je patrná ironie.

1.1.3.2.18 *Závist/ Nenávist*

Pro klíčové slovo “nenávidím” byly nalezeny příklady:

“NENÁVIDÍM FRANCOUZŠTJÁNU”

Autentické vyjádření nenávisti.

“nenávidím to, jak mi chybíš”

Zde je patrná nenávist, ale nejspíše spojená s láskou, která bude pravděpodobně silnější než nenávist.

1.2 *Kvantitativní část*

1.2.1 *Výzkumné otázky*

V kvantitativní části stanovuji další výzkumné otázky:

- Bude možné vzorek tweetů rozdělit mezi jednotlivé emoce dle klíčových slov?
- Jak bude vypadat rozdělení vzorových tweetů mezi jednotlivé emoce?

1.2.2 *Výzkumné metody*

V této části využívám kvantitativní analýzu pro statistické vyhodnocení vyhledaných vzorových tweetů.

1.2.3 *Sběr a zpracování údajů*

Sběr údajů je popsán v kapitole 1.1.3. Byla použita stejná vstupní data.

1.2.3.1 *Počet klíčových slov*

Tweety obsahující klíčová emoční slova mohou být rozděleny podle jejich počtu v jednom tweetu:

Počet klíčových slov	Počet Tweetů	Podíl
1	5477	85.90%
2	816	12.80%
3	78	1.22%
4	5	0.08%
CELKEM	6376	

- Nejčastěji byly přítomny tweety s jedním klíčovým slovem, těch bylo 86 % (5477).
- Zbýlých 14% tvoří tweety s více než jedním klíčovým slovem (899).

1.2.3.2 Počet kategorií emocí

Dále mohou být tweety rozděleny dle počtu kategorií emocí, které v nich byly nalezeny:

- 90% tweetů obsahovalo klíčová emoční slova pouze z jedné kategorie emocí (5738).
- Z těchto 5738 tweetů bylo nalezeno 261 tweetů, které obsahovaly jednu kategorii emoce, avšak potvrzenou více klíčovými emočními slovy.
- 10% tweetů obsahovalo tweety s klíčovými slovy z více než jedné kategorie emocí (638).

Počet kategorií emocí	Počet Tweetů	Podíl
1	5738	89.99%
2	600	9.41%
3	37	0.58%
4	1	0.02%
CELKEM	6376	

- Jediný tweet kombinoval 4 klíčová emoční slova:

Radost/ štěstí/spokojenost
Hlad/ žízeň
Pocit únavy
Hnus

„Co dál nesnáším je, když večer usínám a těším se na snídani, ale když ráno vstanu, nemam hlad!!!!“

1.2.3.3 Rozdělení tweetů do kategorií emocí

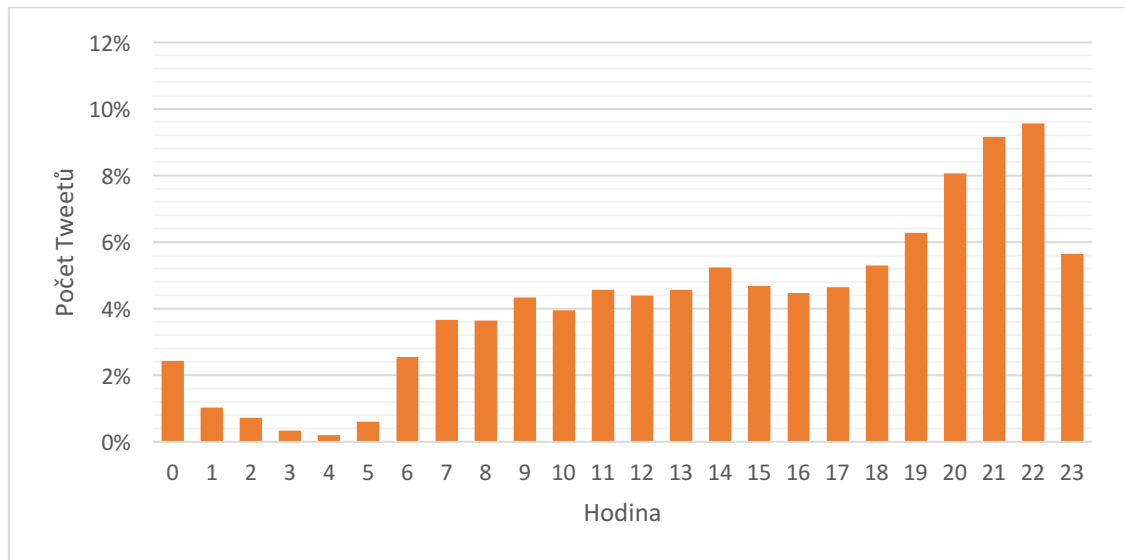
Tweety byly rozděleny dle kategorií emocí takto:

Emoce	Počet Tweetů	Podíl
Hlad/ žízeň	1579	11.2%
Radost/ štěstí	1540	10.9%
Intelektuální	1224	8.7%
Úzkost/ Strach/ Starost	1037	7.4%
Smutek	982	7.0%
Empatie	933	6.6%
Hnus	858	6.1%
Láska	857	6.1%
Estetické	818	5.8%
Bolest	812	5.8%
Hněv	803	5.7%
Závist/ nenávisť	652	4.6%
Pocit únavy	504	3.6%
Přátelství	467	3.3%
Sexuální pocity	429	3.0%
Etické	297	2.1%
Pocit viny	157	1.1%
Stud	129	0.9%
CELKEM	14078	100%
<i>(včetně tweetů s více emocemi)</i>		

1.2.3.4 Trend přispívání na Twitter

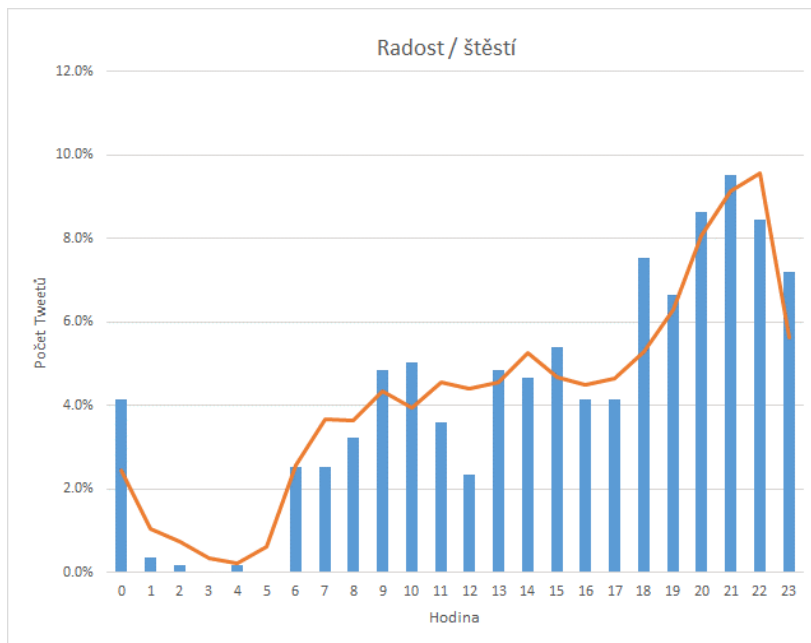
Dále byl zajímavý trend přispívání na Twitter který je uveden níže. Jde o hodinu, kdy byly psány všechny příspěvky z výzkumného vzorku (6376).

- Je patrné, že lidé z mého vzorku měli tendenci tweetovat spíše ve večerních hodinách:



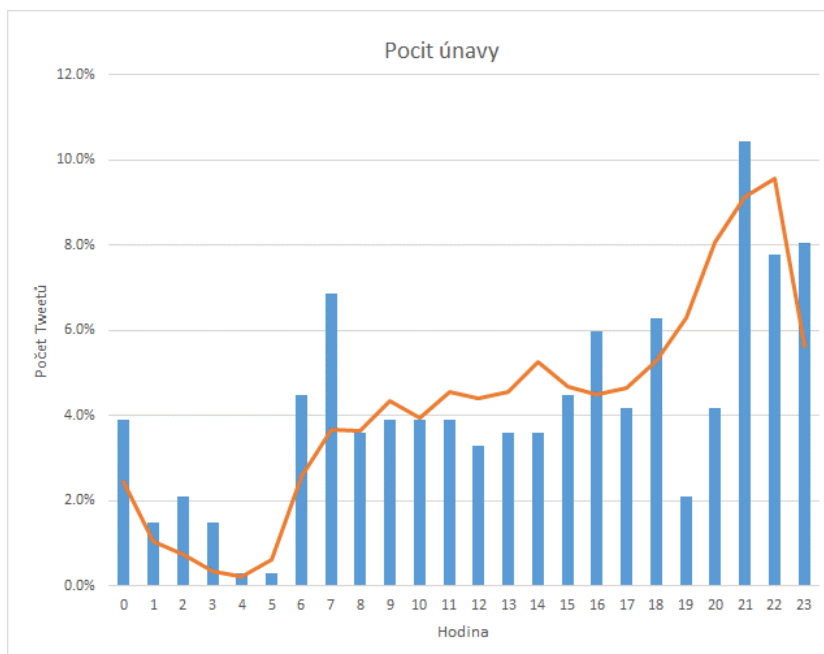
Tento graf je použit jako trend pro srovnání s jednotlivými klíčovými emočními slovy. Ukazuje se, že různé emoce kulminují v různou denní dobu. Zkoumaný vzorek je náhodný a neodpovídá zastoupení populace, ale může odpovídat zastoupení té části populace, která tweetuje a tweetuje právě emoční slova.

Například pro radost/ štěstí/ spokojenost vypadá graf následovně (linie v grafu):



- Jde vidět, že příspěvky s radostnými klíčovými slovy odpovídají přibližně trendu

Oproti tomu graf pro únavu vypadá takto:



- Zde je vidět že příspěvky s klíčovými slovy pro únavu mají jiné rozložení než ukazuje trend

Grafy pro další emoce je možné nalézt v příloze 1.

2 INTERPRETACE A DISKUZE

2.1 *Interpretace výsledků*

Z kvalitativní analýzy vzorových tweetů plyne **odpověď na první výzkumnou otázku, tedy, že emoce, která je patrná z celého obsahu výpovědi vzorového tweetu ne vždy odpovídá emočnímu klíčovému slovu, které v něm bylo nalezeno.** Mnoho klíčových emočních slov použitých v určité situaci může značit i emoci zcela jinou nebo také vůbec žádnou. Faktory které ovlivňovaly význam klíčového emočního slova byly zejména:

- Ironie: klíčové slovo nalezené v tweetu má opačný význam.
- Sarkasmus: klíčové slovo nalezené v tweetu má opačný význam.
- Emotikony: klíčovému slovu nalezenému v tweetu neodpovídají užití emotikony, jedná se tedy o tzv. dvojnou vazbu.
- Jiný význam: velmi často autor použije klíčové emoční slovo nebo slovní spojení v jiném významu.
- Nejasný význam: autor použije slovo klíčové emoční slovo, ale tweet je celkově ambivalentní a není možné určit jak se autor cítí.
- Citace, parafráze: často se na Twitteru cituje nebo parafrázuje jiná osoba, klíčové emoční slovo tedy s autorem vůbec nesouvisí.
- Lhaní: často může být přítomna lež.
- Filozofování: mnoho autorů užívá klíčová emoční slova ve svých filozofických úvahách, které však jejich aktuálnímu emočnímu stavu nemusí odpovídat.

- Chyby: mnoho autorů dělá gramatické chyby, díky kterým mohou slova nabýt úplně jiného významu.
- Auto-correct: často mají lidé zapnutou automatickou opravu chyb, která může za zamýšlená slova dosadit zcela jiná.
- Nadsázka: humorné užití emočně nabitých slov, které o autorově emocích nic nevyprávějí.

Z kvantitativní analýzy vzorových tweetů vyloučily odpovědi na dvě zbývající výzkumné otázky:

Vzorek tweetů je možné rozdělit do jednotlivých kategorií emocí (viz kapitola 3.6) dle klíčových slov. Výsledkem je, že ze vzorových Tweetů nejvíce klíčových emočních slov spadalo do kategorie hlad/ žízeň a nejméně do kategorie stud. Zajímavé je také zjištění, že lidé z mého vzorku měli největší tendenci tweetovat spíše ve večerních hodinách. V příkladu grafů (a v příloze 1) jde vidět, že některé emoce tomuto trendu odpovídaly více a některé méně.

Toto by mohlo odpovídat například typickým činnostem, které lidé přes den dělají a typickým aktivitám pro denní dobu.

- Například z grafu pro radost/ štěstí/ spokojenost bychom mohli usuzovat, že tyto pocity kulminují odpoledne a večer, kdy už lidé nejsou v práci a dělají například nějakou volnočasovou aktivitu.
- Z grafu pro pocit únavy bychom zase mohli usuzovat, že únava kulminuje po ránu, kdy lidé musejí vstávat a večer, kdy jsou lidé unavení a jdou spát.

Další zjištění jsou, že většina tweetů obsahovala pouze jedno klíčové emoční slovo a také pouze z jedné kategorie emocí.

2.2 Možná omezení výzkumu

S tímto výzkumem byla spojena i některá omezení, jejichž odstranění či zlepšení by mohlo další výzkumy v této oblasti dále zpřesnit.

Největším omezením tohoto výzkumu je definování klíčových emočních slov či slovních spojení vhodných pro vyhledání určité emoce. Velkou pomoc bych viděl v přesnější a obsáhlejší databázi slov, která by obsahovala nejen slova a slovní spojení, ale také propojení klíčových slov s významy a často používanými spojeními. Toto by bylo možné například strojovým učením z velkého počtu tweetů které by byly člověkem označeny jako vyjadřující určitou emoci. V tuto chvíli je patrné, že správná analýza a kategorizace emocí není možná s absolutní přesností a je samozřejmě otázkou - vzhledem k interpretaci údajů výše - zdali někdy možná bude.

Dalším omezením je samotný vzorek tweetů. Twitter API umožňuje získání tweetů pouze za posledních 10 dní. Pokud se například stane v těchto 10 dnech nějaká významná událost, může tento vzorek celý výzkum nějakým směrem zkreslit. Je tedy důležité brát při interpretaci těchto dat pro jakékoliv účely ohled i na aktuální události ve světě a případně sbírat vzorek pravidelně či delší dobu.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci s názvem Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace jsem se zaměřil na sociální sítě, konkrétně na Twitter a příspěvky obsahující emoce, které jsou na něm vytvářeny.

V úvodu práce, v teoretické části jsem se zaměřil na uvedení do problematiky sociálních sítí, na popis hlavních událostí, které se v této souvislosti staly a důvody vzniku těchto sítí vůbec. Tomu jsem věnoval celou první kapitolu.

V druhé kapitole jsem se soustředil na psanou komunikaci na sociálních sítích a Twitteru a na všechna její možná specifika, úskalí i výhody. Zmínil jsem pro úplnost přehledově i některé chemické reakce, které probíhají při užívání sociálních sítí z důvodu jejich nesporné patřičnosti do kontextu této problematiky.

Ve třetí kapitole jsem se soustředil přímo na emoce, některé teorie jejich vzniku a průběhu a také teorie, které emoce kategorizují. Popisuji zde také některé slovní projevy, kterými jsou vyjadřovány.

Ve výzkumné části jsem se zaměřil nejprve na kvalitativní analýzu některých emočních příspěvků na Twitteru a poté na jejich možné způsoby kategorizace a dalšího využití pomocí kvantitativní analýzy.

Myslím se, že cíl práce, který jsem si na začátku stanovil a který byl zmapovat možnosti analýzy a kategorizace emocí na Twitteru, se mi podařilo splnit. Zároveň připouštím, že toto zkoumání může být dále zpřesněno a zkvalitněno metodami, které jsem v práci uvedl.

Má smysl se snažit kategorizovat a analyzovat emoční příspěvky na Twitteru i jiných sociálních sítích? Podle mě ano. Nezbyvá mnoho a budeme schopni tato data zpřesnit a poté využít pro účely nejen reklamy, politiky a obchodu, ale také potenciálně pro zkvalitnění našich životů znalostí emočního naladění lidí v různých oblastech i časech.

POUŽITÁ LITERATURA:

ATKINSON, Rita L. *Psychologie*. 2. aktualiz. vyd. v *Portálu 1*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-640-3.

BERNE, Eric. *Jak si lidé hrají*. Praha: Portál, 2011. Spektrum (Portál). ISBN 978-80-7367-992-7.

BILÍK, Jan. *Rozpoznání emocí v textu*. Brno: Masarykova Univerzita, Fakulta informatiky, 2014, 42s. Vedoucí bakalářské práce RNDr. Zuzana Nevěřilová.

BURYAN, Josef. *Analýza sentimentu v příspěvcích na sociální síti Twitter*. Brno: Masarykova Univerzita, Fakulta informatiky, 2013, 36s. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Luděk Bártek, Ph.D.

FREMUNT, Marek. *Predictability of security returns using Twitter sentiment*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut ekonomických studií, 2015. 68 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Jozef Baruník, Ph.D.

FROMM, Erich. *Umění milovat*. V Českém klubu 6. vyd. Překlad Jan Vinař. Praha: Český klub, 2010. ISBN 978-80-86922-32-4.

GOLEMAN, Daniel. *Emoční inteligence*. Vyd. 2., (V nakl. Metafora 1.). Překlad Markéta Bílková. V Praze: Metafora, 2011. ISBN 978-80-7359-334-6.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

JIROUŠKOVÁ, Dominika. *1000 věcí, co mě serou: jazyková analýza blogu*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut komunikačních studií a žurnalistiky, 2014, 50 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Tereza Klabíková Rábová, Ph.D.

KOUBLOVÁ, Anežka. *Sledování a využívání hodnotících přídavných jmen ve spojitosti s pojmenovanými entitami v českém internetovém zpravodajství*. Brno: Masarykova Univerzita, Fakulta informatiky, 2013, 35s. Vedoucí bakalářské práce doc. RNDr. Aleš Horák, Ph.D.

MACHÁČ, M., MACHÁČOVÁ, H., HOSKOVEC, J. *Emoce a výkonnost*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1985. ISBN 14-498-88.

NAKONEČNÝ, Milan. *Lidské emoce*. Praha: Academia, 2000. ISBN 8020007636.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Vyd. 2. Praha: Academia, 2009. ISBN 9788020016799.

PLHÁKOVÁ, Alena. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia, 2007. ISBN 978-80-200-1499-3.

POSPÍŠILOVÁ, Lenka. *Vliv hraní počítačových her na rozvoj žáka*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra pedagogiky, 2008, 85 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Hana Krykorková.

STEHLÍKOVÁ, Jana. *Etiketa v prostředí sociálních sítí*. Praha: Univerzita Karlova, Institut komunikačních studií a žurnalistiky, Katedra mediálních studií, 2014, 91 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Tereza Klabíková Rábová, Ph.D.

STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-553-9.

ŠMAHEL, David. *Psychologie a internet*. Praha: Triton, 2003. ISBN 978-80-7254-360-1.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-387-1.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přeprac. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE:

CHUNKA, Mui. *Why Facebook Beat MySpace, and Why MySpace's Revised Strategy will Probably Fail* [online]. 12.1.2011 [cit. 5.4. 2016]. Dostupné z: <http://www.forbes.com/sites/chunkamui/2011/01/12/why-facebook-beat-myspace-and-why-myspaces-revised-strategy-will-probably-fail/#5d74619c253f>

Statista.com: *Leading social networks worldwide as of January 2016, ranked by number of active users (in millions)* [online]. [cit. 5.4. 2016]. Dostupné z: <http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>

MEIKLE, James. *Twitter is harder to resist than cigarettes and alcohol, study finds* [online]. 3.2.2012 [cit. 6.4.2016]. Dostupné z: <https://www.theguardian.com/technology/2012/feb/03/twitter-resist-cigarettes-alcohol-study>

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: *Twitter* [online]. c2016 [cit. 17. 04. 2016]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Twitter&oldid=13426668>

DUYEN, T. Nguyen; FUSSELL, R. Susan: *Effects of Conversational Involvement Cues on Understanding and Emotions in Instant Messaging Conversations* [online]. 16.2.2015 [cit. 28.3.2016]. Dostupné z: <http://jls.sagepub.com/content/35/1/28.abstract>

SULER, John: *The online disinhibition effect* [online]. 2003 [cit. 6.3.2016]. Dostupné z: <https://10-musketeers.wikispaces.com/file/view/The+Online+Disinhibition+Effect.pdf>

BigThink.com: *Daniel Goleman Considers Emotions and Technology* [online]. 23.4.2012 [cit. 13.3. 2016]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=oE4c3iCAjX8>

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: *Dopamin* [online]. c2016 [cit. 17. 04. 2016]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Dopamin&oldid=13226016>

Fastcompany.com: *Social Networking Affects Brains Like Falling in Love* [online]. 07.01.2010 [cit. 8.3.2016]. Dostupné z: <http://www.fastcompany.com/1659062/social-networking-affects-brains-falling-love>

BERRIDGE C. Kent; ROBINSON E. Terry: *What is the role of dopamine in reward: hedonic impact, reward learning, or incentive salience?* [online]. 23.6.1998 [9.3. 2016]. Dostupné z: <http://lsa.umich.edu/psych/research&labs/berridge/publications/Berridge&RobinsonBrResRev1998.pdf>

Wikipedie: Otevřená encyklopedie: *Operantní podmiňování* [online]. c2015 [cit. 17. 04. 2016]. Dostupné z: <https://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Operantní%20podmiňování&oldid=12921473>

SCHMIDT-ATZERT, Lothar: *Lehrbuch der Emotionspsychologie* [online]. 1996. [cit. 17.3.2016]. Dostupné z: <http://www.gbv.de/dms/ilmenau/toc/188315934.PDF>

ŠVANCARA, J.: *Emoce, motivace, volní procesy. Studijní příručka k předmětu Obecná psychologie II (prožívání, jednání)* [online]. 2003 [cit 18.3. 2016]. Dostupné z: <http://docplayer.cz/1449230-Emoce-motivace-volni-procesy.html>

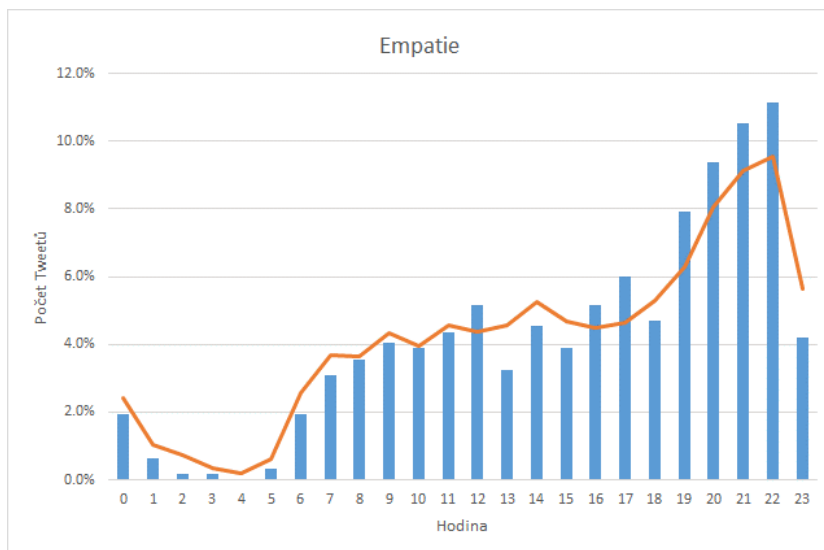
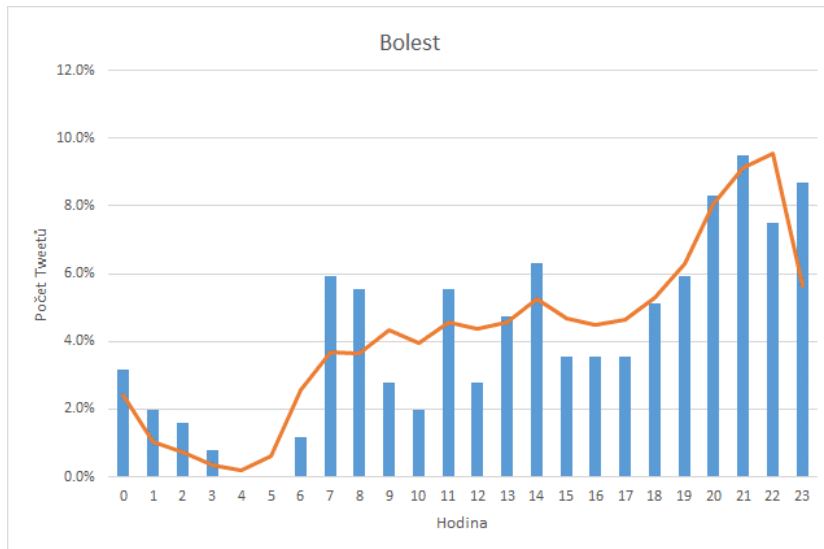
Tomdrummond.com: *Emotion-vocabulary* [online]. [cit. 6.4.2016]. Dostupné z: <http://tomdrummond.com/emotion-vocabulary/>

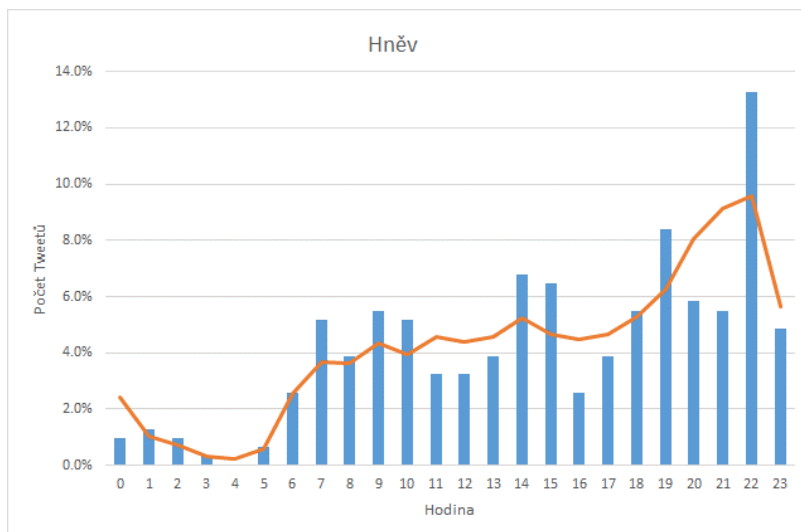
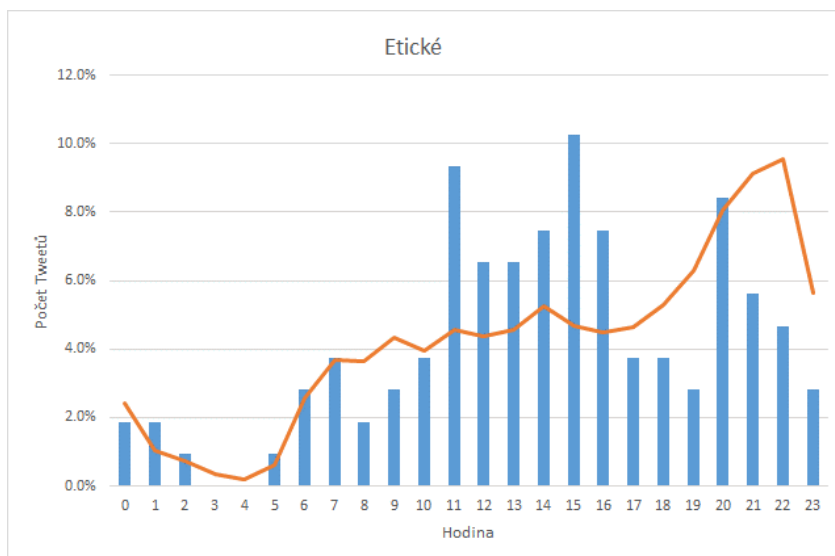
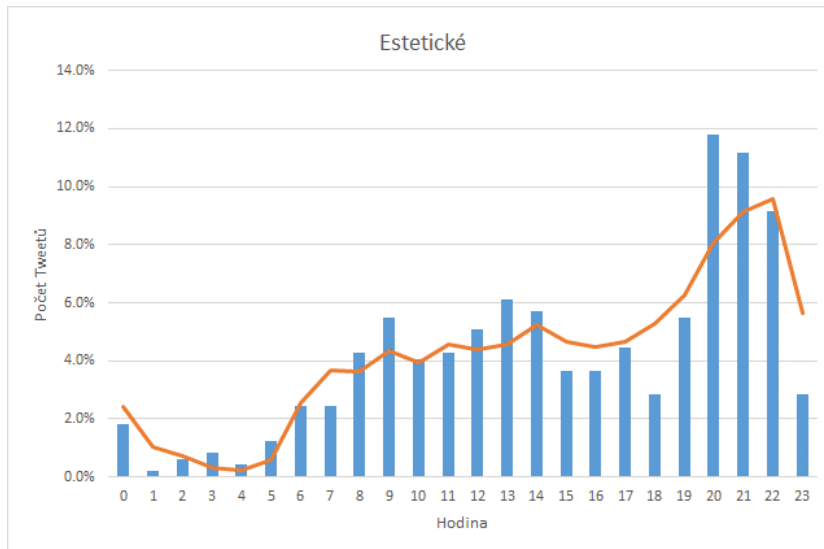
Slovník-synonym.cz: *ABZ slovník českých synonym - on-line hledání*. [cit. 6.4.2016].

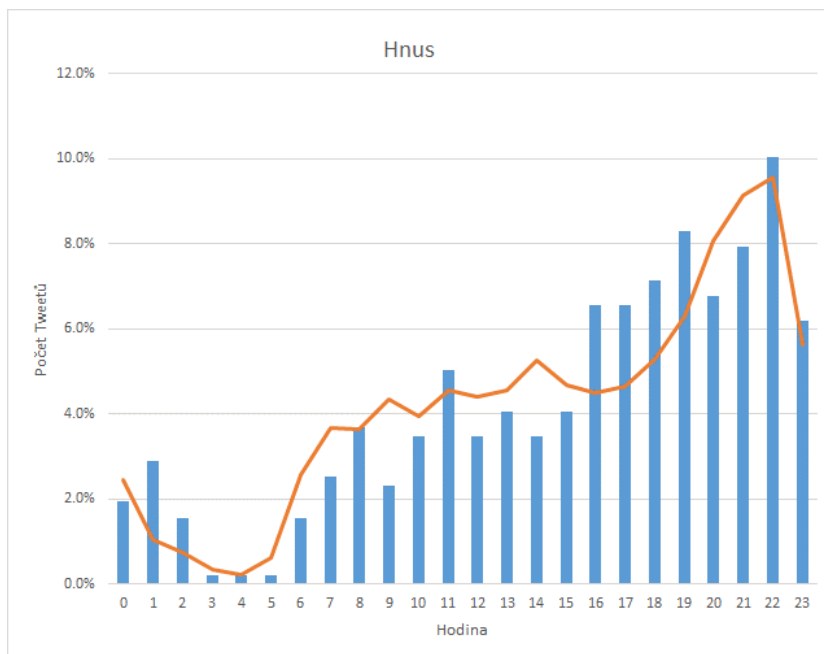
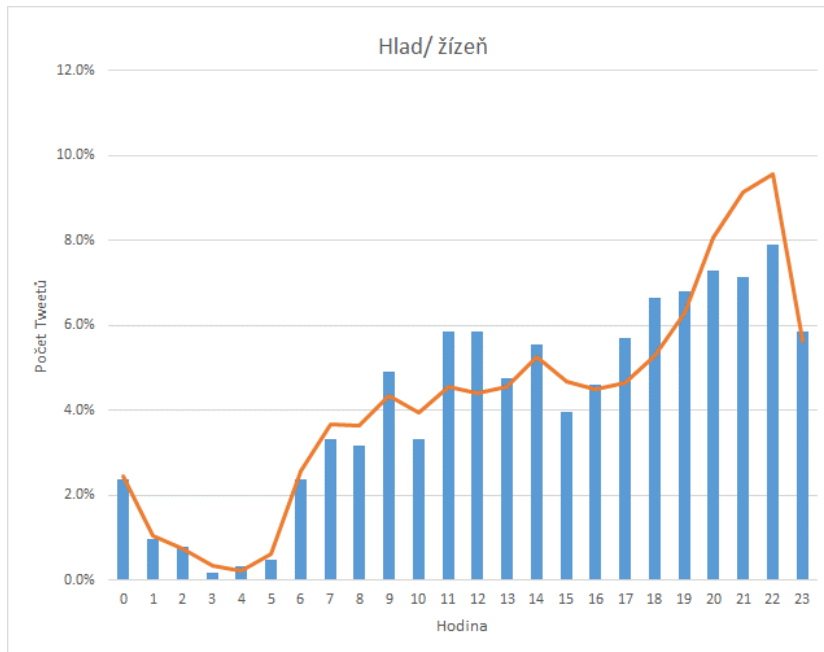
Dostupné z: <http://www.slovník-synonym.cz>

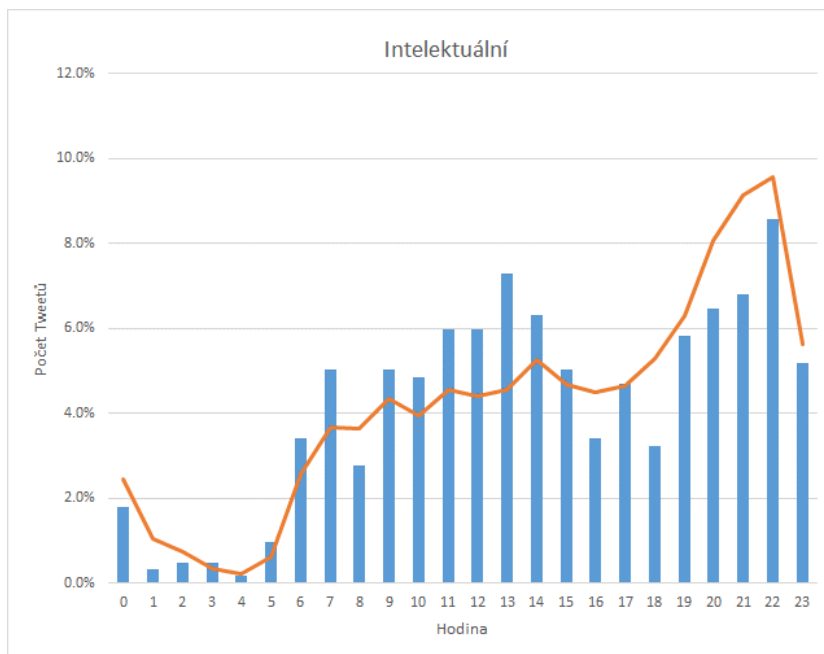
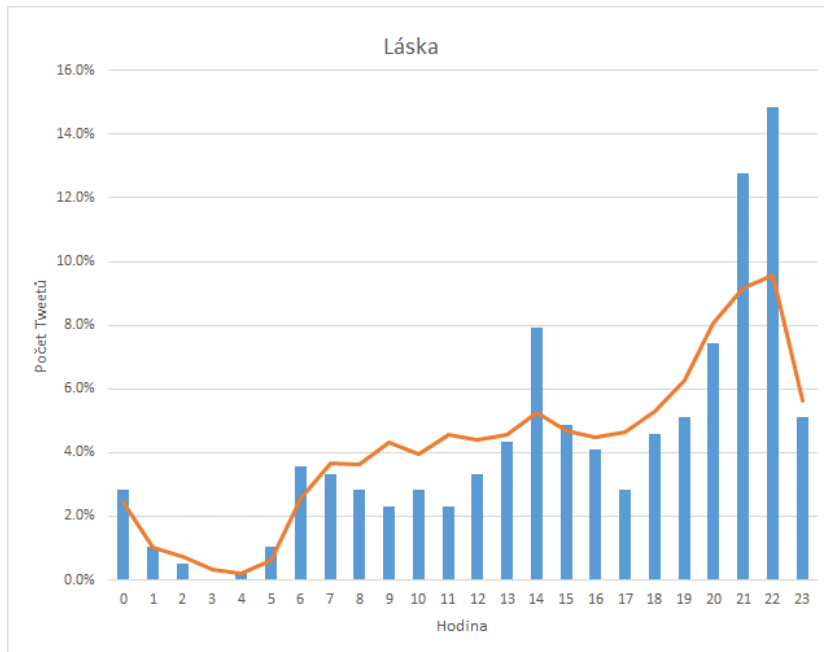
PŘÍLOHY

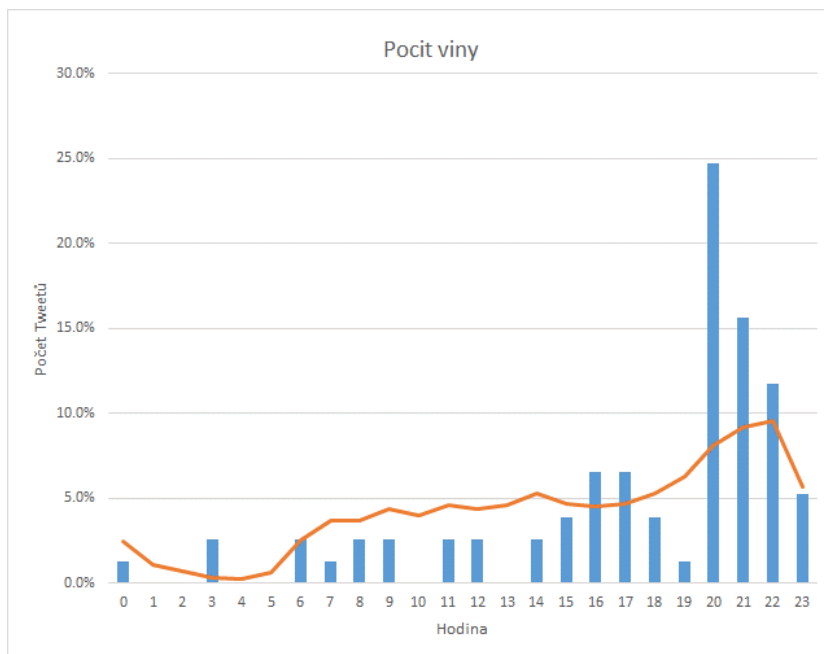
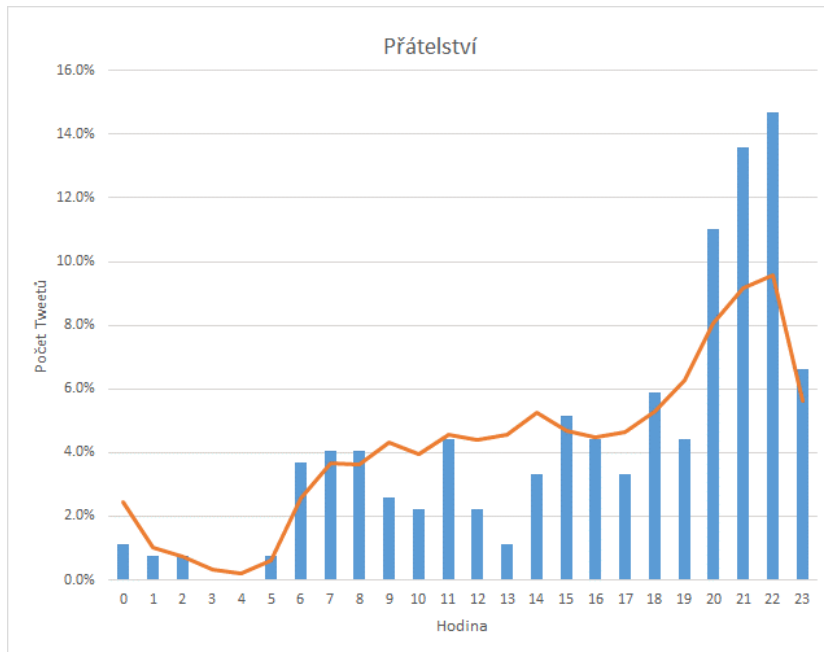
I Příloha 1:

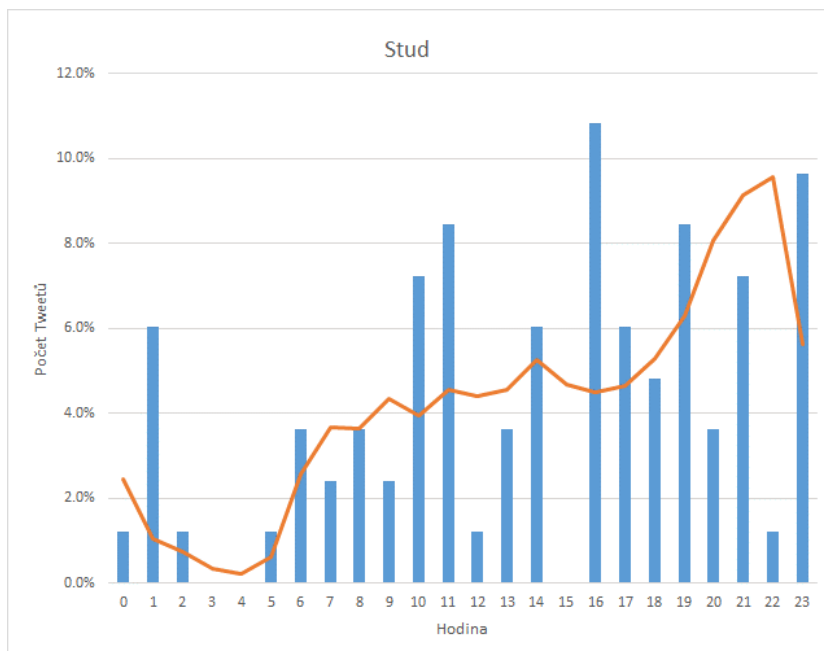
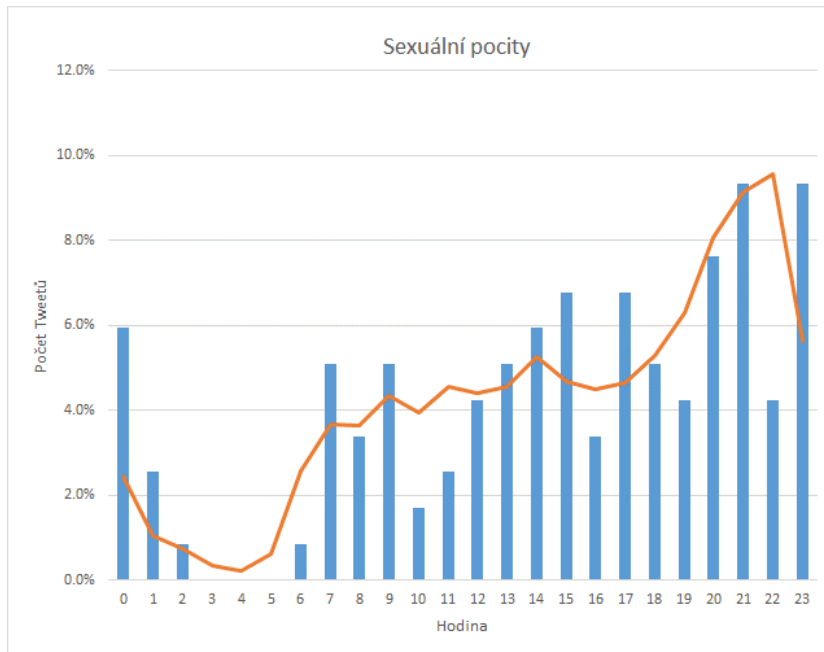


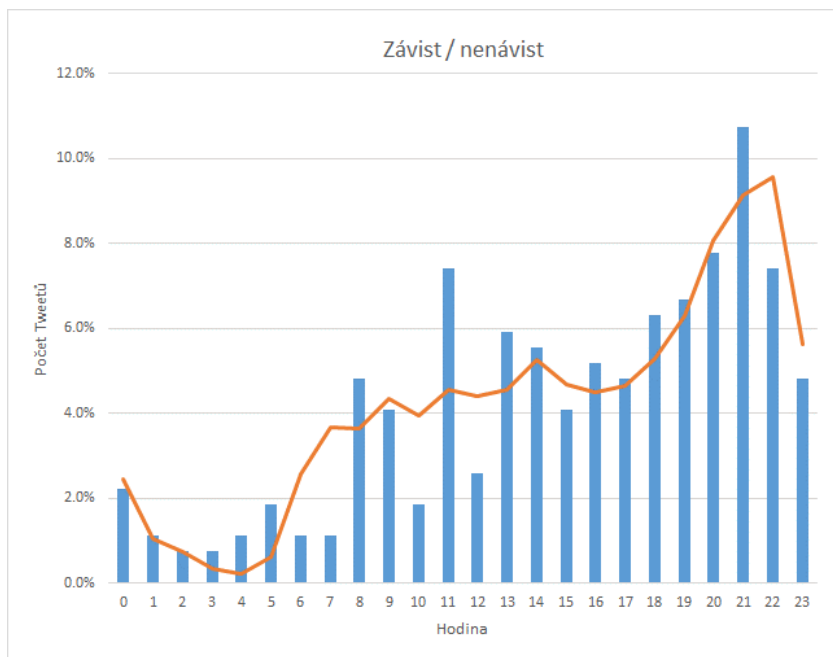
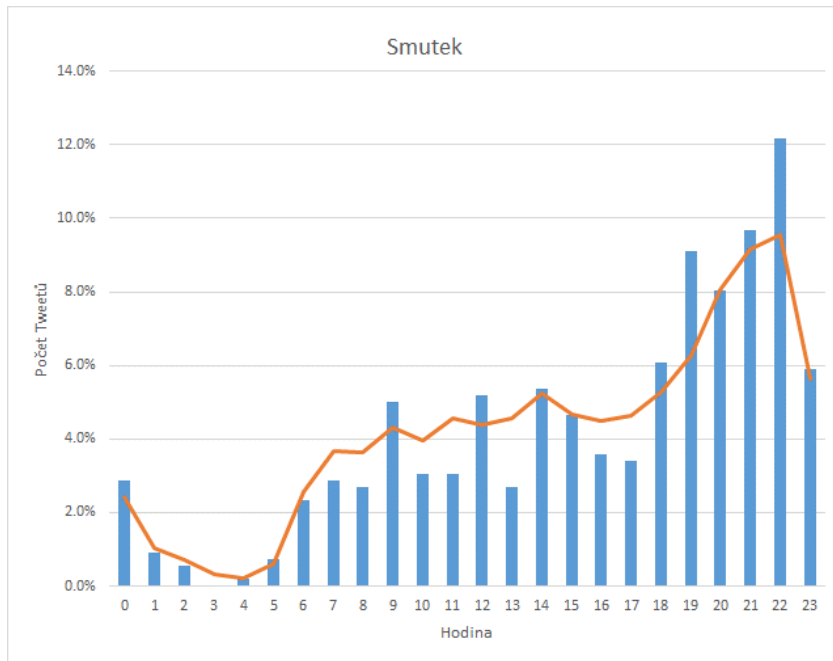


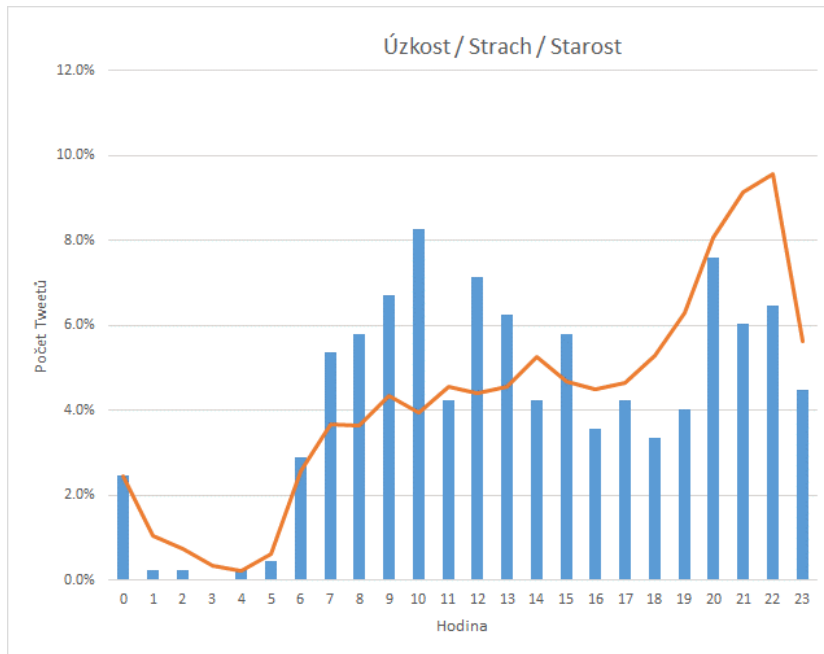












BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: David Strnad

Studijní program: Psychologie (Bc.) (PB)

Studijní obor: 7701R005 - Psychologie (Bc.). (PBp)

Název práce: Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace

Počet stran (bez příloh): 44

Celkový počet stran příloh: 8

Počet titulů české literatury a pramenů: 15

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 5

Počet internetových odkazů: 15

Vedoucí práce: PhDr. Markéta Habermannová, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2016

Posudek vedoucího bakalářské/diplomové práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií

Jméno a příjmení studenta: David Strnad

Obor studia: Psychologie

Název práce: Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace

Vedoucí práce: PhDr, Markéta Habermannová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 44

Počet stránek příloh: 8

Počet titulů v seznamu literatury: 35

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

	x			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	x			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

	x			
--	---	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	x			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	x			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

	x			
--	---	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

	x			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Naplnění cílů práce

	x			
--	---	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části
v daném tématu

		x		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	x			
--	---	--	--	--

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost
výsledků v praxi

	x			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce
(publikace, referáty, apod.)

	x			
--	---	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

1. Stručně přestavit výzkumnou část a dosažené výsledky.
2. Jaké proměnné vstupovaly do výzkumu?
3. Jaká jsou možná omezení dané studie?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Předložená studie mapuje poměrně nové téma v psychologii - sociální síť (twitter). Teoretická část neopomíjí ani problematiku komunikace na sociálních sítích a věnuje se i tématu emocí a přináší přehled základních teorií emocí z psychologického hlediska. Přestože není v české i zahraniční literatuře příliš mnoho zdrojů k tématu sociálních sítí, autor se s tím vypořádal velmi dobře, doplnil studii internetovými citacemi. Práce je přehledně zpracována. Použitý jazyk práce je srozumitelný a celkově je práce velmi čtivá, což je potřeba ocenit. Na závěr teoretické části autor uvádí několik studií provedených v dané oblasti.

V praktické části jasně stanovuje cíl práce a výzkumnou otázku, dále popisuje metodu a způsob sběru dat. Dosažené výsledky dokáže autor interpretovat a diskutovat, škoda jen, že kapitola diskuse k výsledkům není o něco podrobnější. Nicméně je třeba ocenit, že autor dále diskutuje možná omezení dané studie

I přes uvedené drobné nedostatky se jedná o zdařilou práci, která splňuje náležitosti bakalářské práce.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 1

Datum, podpis: 12. května 2016

PhDr. Markéta Habermannová, Ph.D.



**Posudek oponenta bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: **David Strnad**

Obor studia: psychologie

Název práce: *Projevy emocí na sociální síti Twitter a možnosti jejich analýzy a kategorizace*

Oponent práce: doc. Karel Hnilica

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 44

Počet stránek příloh: 8

Počet titulů v seznamu literatury: 35

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		X		
--	--	---	--	--

Oborová přílehlavost tématu

			X	
--	--	--	---	--

Originalita tématu a jeho zpracování

			X	X
--	--	--	---	---

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

		X		
--	--	---	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	X			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		X		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

			X	
--	--	--	---	--

Využití praktických zkušeností

X				
---	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

X				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

X				
---	--	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

	X			
--	---	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

	X			
--	---	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

X				
---	--	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

X				
---	--	--	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Práce sestává ze dvou částí. V první z nich, teoretické, autor uvádí základní informace týkající se sociálních sítí a písemné komunikace v jejich prostředí a dále některé informace týkající se emocí. Celá část týkající se emocí je založena především na práci Nakonečného. Ve druhé části je uvedena frekvence výskytu osmnácti kategorií „emočních“ slov s 521 podkategoriemi, která byla zaregistrována na Twitteru během první poloviny dubna 2016. Výsledky autor prezentuje ve dvou částech. V první, kvalitativní, přetiskuje a stručně komentuje věty, které program vyhledal na internetu, ve druhé uvádí tabulky a grafy, ve kterých jsou frekvence nalezených slov. Nejsou uvedeny žádné analýzy, jde v podstatě především o překopírování a částečný přepis hrubých dat.

Otázky: Na základě čeho jste dospěl k identifikaci uvedených osmnácti emocí? Jak jste vyvodil oněch 521 podkategorií? Proč jste je v práci neuvedl? Jde o data od různých, nebo od stejných pisatelů? Jak často se různé emoce vyskytují společně?

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Podle mého soudu jde o velmi povrchně zpracovanou práci.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: 3-4

Datum: 20. 5. 2016


doc. Karel Hnilica