

# Funkcija emocionalnih suza u pregovaranju

---

**Alaburić, Natalia**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:034127>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-24**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



Sveučilište u Rijeci  
Filozofski fakultet u Rijeci  
Diplomski studij psihologije

Natalia Alaburić

**FUNKCIJA EMOCIONALNIH SUZA U PREGOVARANJU**

Diplomski rad

Rijeka, 2022.

Sveučilište u Rijeci  
Filozofski fakultet u Rijeci  
Diplomski studij psihologije

Natalia Alaburić

**FUNKCIJA EMOCIONALNIH SUZA U PREGOVARANJU**

Diplomski rad

Mentor: doc. dr. sc. Asmir Gračanin

Rijeka, 2022.

## IZJAVA

Izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da sam diplomski rad izradila samostalno, znanjem stečenim na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, služeći se navedenim izvorima podataka i uz stručno vodstvo mentora doc. dr. sc. Asmira Gračanina.

Rijeka, rujan, 2022.

## Sažetak

Pretpostavlja se da je emocionalno plakanje oblikovano da bi se moglo usmjeriti prema figurama privrženosti, kako bi signalizirala nemogućnost nošenja sa situacijom. Istraživanja pokazuju kako plakanje uspješno promovira pomagačko ponašanje i smanjuje agresivne tendencije okoline. Mehanizam putem kojeg se to odvija je vjerojatno signalizacija bespomoćnosti i submisivnosti. Stoga, iako plakanje može pospješiti dobivanje pomoći, ima i svojih negativnih posljedica po ugled i status osobe koja plače (u daljnjem tekstu: plakač). Povlačenjem paralele s rekalibracijskom teorijom ljutnje, može se pretpostaviti da emocionalno plakanje potencijalno ima funkciju osiguravanja povoljnog ishoda pregovora, a da će se ona iskazati u određenim situacijama. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati hoće li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku u pregovorima i hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika imati utjecaja na vjerojatnost plakanja tijekom pregovaranja. Ovi problemi ispitani su u obiteljskom i poslovnom kontekstu. U istraživanju je sudjelovalo 178 ispitanika koji su procjenjivali vjerojatnost plakanja u različitim situacijama pregovaranja. Dobiveni podaci analizirani su korištenjem t-testa za nezavisne uzorke i t-testa za zavisne uzorke ispitanika. Rezultati su pokazali veću vjerojatnost plakanja u situacijama u kojim potencijalni plakač očekuje nepovoljan ishod pregovora u odnosu na situacije u kojima očekuje povoljan ishod pregovora. Veća vjerojatnost plakanja pronađena je i u situacijama u kojima potencijalni plakač nema dovoljno resursa koje bi mogao ponuditi sugovorniku u odnosu na situacije u kojima ih ima, kao i u situacijama u kojima je potencijalni plakač nižeg hijerarhijskog statusa u odnosu na svojeg sugovornika nego u situacijama u kojima je višeg hijerarhijskog statusa. Posljednja dva efekta su, međutim, opažena samo u poslovnom kontekstu pregovaranja. Moguće je da emocionalno plakanje ima funkciju u pregovaranju i to takvu da može povećati vjerojatnost povoljnog ishoda pregovora kada se plakač nalazi u stanju percipirane bespomoćnosti.

Ključne riječi: emocionalno plakanje, bespomoćnost, pregovaranje, rekalibracijska teorija ljutnje, plakanje kao strategija pregovaranja

## Abstract

It is assumed that emotional crying has been designed to be directed towards attachment figures so it could signal the inability to cope with a present situation. The research has shown it is a successful way to promote helping behavior and the inhibition of aggressive tendencies in others. The probable mechanism through which that is done is by signaling helplessness and submissiveness. Therefore, even though crying can make getting help easier, it has some negative consequences as well, in terms of crier's reputation and social status. Taking into consideration the recalibration theory of anger, it can be assumed that the potential function of emotional crying is to ensure a favorable outcome of negotiations. The aim of this research was to examine whether the expected favorability of the outcome, possession of resources that the potential crier can offer to the other negotiator in a negotiation, and the potential crier's hierarchical status in relation to the other negotiator have an impact on the probability of crying during negotiations. These questions were examined both in family and work contexts. The research had 178 participants that rated the probability of crying in different negotiation situations. Independent samples t-test and paired samples t-test were performed to test the hypotheses. The results showed there is a higher probability of crying in situations in which the potential crier expects an unfavorable outcome of negotiation than in those in which he expects a favorable outcome of negotiations. Also, there was a higher chance of crying when the potential crier had lower hierarchical status in relation to the other negotiator than when he had higher hierarchical status in relation to the other negotiator, as well as when the potential crier had the resources to offer in the negotiations than when he didn't have them. However, the effects of hierarchical status and resource ownership on probability of crying were significant in family, but not in work context. Research concludes that it is possible that emotional crying has the potential function of ensuring a higher probability of favorable negotiations outcome when the crier feels helpless.

Keywords: emotional crying, helplessness, negotiation, recalibration theory of anger, crying as a negotiation strategy

# Sadržaj

1. UVOD .....	1
1.1. Evolucijsko porijeklo suza .....	1
1.2. Teorije plakanja u odrasloj dobi .....	2
1.3. Intrapersonalna funkcija plakanja.....	4
1.4. Interpersonalna funkcija plakanja.....	5
1.5. Rekalibracijska teorija ljutnje.....	8
1.6. Plakanje kao strategija pregovaranja .....	9
1.7. Problemi rada .....	11
1.8. Hipoteze.....	11
2. METODA.....	13
2.1. Ispitanici .....	13
2.2. Mjerni instrumenti .....	13
2.3. Postupak .....	13
3. REZULTATI.....	15
3.1. Obiteljski i poslovni kontekst pregovaranja .....	15
3.2. Obiteljski kontekst pregovaranja.....	20
3.3. Poslovni kontekst pregovaranja.....	22
4. DISKUSIJA.....	23
5. ZAKLJUČAK .....	30
6. LITERATURA .....	31
7. PRILOZI.....	38
7.1. Opisi situacija koje se odvijaju u poslovnom kontekstu.....	38
7.2. Opisi situacija koje se odvijaju u obiteljskom kontekstu.....	40

# 1. UVOD

## 1.1. Evolucijsko porijeklo suza

U oftalmološkoj literaturi razlikuju se 3 vrste suza – bazalne, refleksne i emocionalne (Murube, 2009). Bazalne suze odnose se na malu i gotovo neprimjetnu količinu suza koja se producira kako bi se održao lakrimalni film na površini rožnice, a imaju optičku, metaboličku i lubrikantnu funkciju. Refleksne suze nastaju kao odgovor na doticaj sa stranim tijelima, rane ili upale. Njihova funkcija je ispiranje stranih i iritirajućih tvari, a možda čak i doprinose obrani i obnovi okularne površine. Emocionalne suze su, s druge strane, posljedica kognitivnih i emocionalnih procesa. Emocionalno plakanje definira se kao produkcija suza iz lakrimalnih žlijezda koja nije potaknuta iritacijom oka. Često je praćeno promjenama u facijalnim mišićima, vokalizacijom i jecanjem (Patel, 1993). Među današnjim znanstvenicima postoji konsenzus da su emocionalne suze jedinstvene ljudima (Provine i sur., 2009; Vingerhoets, 2013), a što sugerira da se radi o funkcionalnom odgovoru na adaptivne izazove koji su specifični za ljude (Gračanin i sur., 2018). Najsličnije ponašanje koje se primjećuje kod ostalih životinja, a koje bi se moglo usporediti s ljudskim plakanjem je separacijski/stresni poziv, koji uključuje snažnu vokalizaciju mladunčadi prilikom odvajanja od majke (Newman, 2007). Isto ponašanje prisutno je i kod novorođenčadi, kod koje je plakanje u prvim tjednima života isključivo vokalno, a tek se kasnije uparuje sa suzama (Penbarkkul i sur., 1962). Uz to, postoje određeni dokazi koji upućuju na iste neuralne mehanizme uključene u stresnu vokalizaciju mnogih sisavaca, kao i na to da svi primati dijele isti razvojni tijek vokalnog plakanja (Newman, 2007). Vjerojatno je, stoga, da ljudsko emocionalno plakanje ima evolucijsko podrijetlo upravo u separacijskom pozivu životinja (Newman, 2007). Plakanje kod novorođenčadi se tako može smatrati ponašanjem privrženosti (Bowlby, 1969), čija je glavna funkcija održavanje majčine blizine, odnosno dobivanje zaštite i brige skrbnika (Bell i Ainsworth, 1972). Uzevši u obzir bespomoćnost ljudske novorođenčadi, a koja se održava dulje nego kod bilo koje druge vrste, postojanje ovakvog signala, koji će djetetu omogućiti dobivanje pomoći i brige, bilo je od iznimne evolucijske važnosti (Newman, 2007).

Kao što je već spomenuto, plakanje (kao i separacijski poziv kod ostalih životinja) je tijekom prvih nekoliko tjedana života isključivo vokalno. Nekoliko je razloga koji akustični znak čine boljim od primjerice kemijskog ili vizualnog (Gračanin i sur., 2018). Prva i najočitija prednost ovakvog signala jest što se može čuti na veće udaljenosti, neovisno o količini svjetlosti ili fizičkim barijerama, kao što je gusta vegetacija. Širi se u svim smjerovima i ima relativno velik doseg, što je korisno u slučaju odvajanja od skrbnika. Potencijalni nedostatak, međutim,



jest što može privući pažnju ne samo skrbnika, nego i predatora. Iako se plakanje kod ljudi održava kroz cijeli život, ono se u nekim stavkama bitno razlikuje od plakanja novorođenčadi. Jedna od njih je postupna zamjena vokalnog plakanja (bez suza) s produkcijom vidljivih suza. Ta zamjena vokalnog s vizualnim signalnom započinje između 3. i 4. mjeseca života, iako nije potpuno jasno zašto (Rottenberg i Vingerhoets, 2012). Mogući razlog je da djeca s razvojem postaju sve samostalnija te se mogu samostalno kretati i prići skrbniku kada im je potreban, umjesto da ga dozivaju. Samim time, vokalni signali s vremenom postaju manje potrebni, ali i nepotrebno opasni. Vizualni znak može biti usmjeren na specifičnu osobu, bez opasnosti od dozivanja drugih, potencijalno opasnih osoba u okolini. Lice je, pri tome, logično mjesto za takav signal, budući da je ono i generalni pokazatelj emocionalnih informacija. Također, iako su suze relativno suptilne u odnosu na druge emocionalne ekspresije, tendencija ljudi da se fokusiraju na oči čini ih izraženim i jasno vidljivim signalom (Gračanin i sur., 2018). Istraživanja tako pokazuju da suze olakšavaju identifikaciju emocije. Kada se ispitanicima prikazuju portreti ljudi sa suzama i oni na kojima su suze digitalno uklonjene, ispitanici uplakana lica procjenjuju značajno tužnijima od neuplakanih. Osim toga, uklanjanje suza dovodi do otežanog prepoznavanja emocije koja je prikazana. Točnije, na takvim licima ispitanici prepoznaju zabrinutost, strahopoštovanje, razmišljanje ili zbunjenost, a ne samo manje izraženu tugu (Provine i sur., 2009). Uz to, pokazuje se i da prisutnost suza značajno ubrzava prepoznavanje tuge (Balsters i sur., 2013). Slične rezultate dobivaju i druga istraživanja (npr. Hendriks i Vingerhoets, 2006), čime je nedvojbeno dokazano kako suze pospješuju identifikaciju emocionalnih stanja.

## 1.2. Teorije plakanja u odrasloj dobi

Uloga suza u identifikaciji emocija djelomično odgovara na važno pitanje o tome zašto se ponašanje plakanja zadržava i u odrasloj dobi. Na takvo pitanje nije jednostavno dati potpuni odgovor i u skladu s time, postoje brojne teorije plakanja koje pokušavaju objasniti njegovu funkciju. Vingerhoets i suradnici (2000) podijelili su brojne postojeće teorije u 3 kategorije – redukcionističke, psihoanalitičke i psihološke.

Redukcionističke teorije plakanje reduciraju na pretpostavljene fiziološke funkcije, kao što su zaštita od isušivanja sluznih membrana nosa i grla, a do čega bi došlo suhim plakanjem (Montagu, 1959) ili uklanjanje toksičnih i otpadnih produkata koji se otpuštaju kada su ljudi u stresnim situacijama (Frey, 1985; prema Vingerhoets i sur., 2000).

Psihoanalitičke teorije također nisu jednoznačne i nude nekoliko mogućnosti, odnosno, funkcija plakanja u odrasloj dobi. Prema nekim autorima (Heilbrunn, 1955), emocionalne suze imaju funkciju izbacivanja napetosti iz tijela, slično kao što refleksne suze izbacuju iritanse iz očiju, dok se prema drugima (Sadoff, 1966) plakanje smatra regresivnim fenomenom kojim se izražava osjećaj bespomoćnosti i ovisnosti o drugima. Postoje, nadalje, teorije (Kottler, 1966; prema Vingerhoets i sur., 2000), koje plakanje smatraju kompenzatornom obranom od drugih unutarnjih poriva, primarno agresivne i seksualne energije, kao i one koje ga definiraju u terminima hidrauličkih procesa, odnosno smatraju ga sigurnosnim ventilom, kojim se prevenira pretjerano nakupljanje emocija (Breuer i Freud, 1955; Koestler, 1964; sve prema Vingerhoets i sur., 2000).

Psihološke teorije također plakanje objašnjavaju na različite načine. Neki autori definiraju plakanje kao interakciju s okolinom, s naglaskom na njen komunikacijski aspekt i signaliziranje potrebe za pomoći (Roes, 1990; prema Vingerhoets i sur., 2000). Prema takvom stajalištu, plakanje je ponašanje koje motivira okolinu na pružanje pomoći, ali i na suzbijanje agresivnih impulsa potencijalnih napadača. Prema dvofaktorskoj teoriji plakanja (Efran i Spangler, 1979), plakanje je rezultat ponovne procjene faktora koji su doveli do uzbuđenja ili napetosti, a što dovodi do razrješenja emocionalnog konflikta ili oporavka. Suze se, pri tome, javljaju tek u fazi oporavka i može ih se smatrati vanjskom manifestacijom oporavka od povišenog uzbuđenja. Konačno, postoji i teorija o plakanju kao znaku bespomoćnosti, odnosno, želji osobe da se odustane i preda (Frijda, 1986).

Gračanin i suradnici (2018) opisuju dvije osnovne funkcije plakanja koje razlikuje današnja psihološka literatura, a što je u skladu s modelom Shariffa i Tracyja (2011) koji se bazira na Darwinovoj (1872) pretpostavci o evoluciji emocionalnih ekspresija, prema kojoj one imaju dvije osnovne funkcije: a) priprema organizma na adaptivni odgovor na ponavljajuće okolinske podražaje, i b) komuniciranje bitnih socijalnih informacija okolini. Prema navedenom modelu, vjerojatno podrijetlo emocionalnih ekspresija je intrapersonalna funkcija, koja je kasnije evoluirala u interpersonalnu, odnosno komunikacijsku i to kroz proces ritualizacije. Ritualizacija se odnosi na evolucijski proces u kojem neverbalna ponašanja postaju uparena s emocijama i to na način da postaju prenaplašena, više vidljiva, distinktivna i/ili prototipna za specifičnu emociju, a kako bi funkcionirala kao pouzdan i efikasan signal (Eibl-Eibesfeldt, 1989; prema Gračanin i sur., 2018).

### 1.3. Intrapersonalna funkcija plakanja

Istraživanja intraindividualnih efekata proučavaju efekte koje plakanje ima na osobu koja plače (u daljnjem tekstu: plakač). Ono se generalno povezuje s pozitivnim ishodima, (Cornelius, 2001; Nelson, 2005), a dvije su osnovne struje teorija koje nastoje objasniti očekivane pozitivne posljedice (Gross i sur., 1994). Prve su teorije o oporavku, koje predlažu da suze potaknute tugom pospješuju ponovnu uspostavu homeostaze u organizmu. Tri su potencijalna mehanizma u podlozi homeostatske funkcije plakanja (Gross i sur., 1994). Prvi je ublažavanje depresije i/ili povezanih negativnih afekta, u skladu sa stajalištem da se plakanjem otpuštanju nakupljene negativne emocije (Frijda, 1986). Istraživanja (Choti i sur., 1987; Labott i Martin, 1988), međutim, pokazuju da to nije slučaj, odnosno, da plakanje samo po sebi ne smanjuje razinu stresa i depresivnog raspoloženja kod ispitanika nakon prezentacije tužnih podražaja. Drugi predloženi mehanizam bazira se na ideji da se plakanjem otpuštaju sa stresom povezani bio-kemijski toksini, a potječe iz već spomenute redukcionističke teorije (Frey, 1985; prema Vingerhoets i sur., 2000) o plakanju kao procesu izlučivanja štetnih toksina i produkata iz organizma. Postoji, međutim, nekoliko značajnih nedostataka takve teorije, od kojih je najznačajniji taj da toksične supstance koje bi se suzama trebale izbacivati iz tijela nikada nisu identificirane u laboratoriju (Murube i sur., 1999). Posljednji mehanizam kojim bi plakanje moglo dovesti do homeostatskih efekata uključuje smanjenje aktivacije simpatičkog živčanog sustava. Budući da su lakrimalne žlijezde inervirane parasimpatičkim vlaknima sedmog kranijalnog živca (*n. facialis*) (Botelho, 1983), neki autori (npr. Efran i Spangler, 1979; Frijda, 1986; Heilbrunn, 1955) smatraju kako plakanje ima funkciju smanjenja snažne simpatičke aktivacije uzrokovane intenzivnim emocijama, odnosno povratka organizma u stanje mirovanja. Pokazalo se, međutim, da je i početak plakanja povezan s povećanjem srčanog ritma i elektrodermalne aktivnosti, odnosno, da producira stanje visokog fiziološkog uzbuđenja (Kraemer i Hastrup, 1988), što ne ide u prilog ovoj teoriji.

Na tome se bazira druga struja teorija, teorija uzbuđenja, koja tvrdi da plakanje, ukoliko je povezano s visokim fiziološkim uzbuđenjem, ne može pospješiti fiziološki oporavak. Umjesto toga, ono je signal okolini da nešto nije u redu (Tomkins, 1963). Funkcija takvog stanja mogla bi biti održavanje socijalne kohezije budući da i plakač i ljudi u njegovoj blizini nastoje ukloniti takvo averzivno stanje. Čini se, stoga, da bi pozitivne intrapersonalne posljedice plakanja mogle biti povezane s njegovom interpersonalnom funkcijom, odnosno reakcijom okoline na plakanje (Gračanin i sur., 2014). U skladu s time, istraživanja pokazuju kako je

upravo socijalna podrška dobivena nakon plakanja povezana s pozitivnim emocijama koje plakač osjeća po završetku plakanja (Blysmá i sur., 2008).

#### 1.4. Interpersonalna funkcija plakanja

Teorije o interindividualnim efektima plakanja započinju Bowlbyjevom (1969) pretpostavkom o plakanju kao ponašanju privrženosti. Osim što plakanje ima takvu funkciju kod novorođenčadi, pretpostavlja se da je ona kao takva zadržana kroz cijeli život (Nelson, 2005). Ključna stavka ove teorije jest da je plakanje specifično oblikovano da se usmjeri prema figurama privrženosti, a kako bi potaknulo njihovu pažnju i podršku. I kada se funkcija suza odraslih analizira iz evolucijske perspektive, pretpostavlja se da one imaju primarno interpersonalnu funkciju, kao što je promoviranje zblizavanja i inhibicija agresije i nasilja kod drugih. Razlog takvom shvaćanju je pretpostavka o suzama kao znaku submisivnosti, odnosno, pozivu za pomoć i prestanak agresije (Hasson, 2009). Suze su, kroz uparivanje s vokalnim plakanjem kod novorođenčadi, postale povezane s potrebom za pomoći, kako kod djece, tako i kod odraslih (Gračanin i sur., 2018). Ključnim pozadinskim faktorom u situacijama koje dovode do suza, posebno negativnim, smatra se bespomoćnost (Vingerhoets i sur., 1997). Plakanje u tom slučaju signalizira okolini da se osoba ne može nositi sa situacijom u kojoj se nalazi, a što potvrđuje ideju da je jedna od osnovnih funkcija suza, a posebno u negativnim emocionalnim situacijama, komuniciranje okolini da je osobi koja plače potrebna pomoć (Vingerhoets i sur., 2016). Pitanje je, međutim, zašto bi plakanje osiguravalo takvu reakciju od okoline. Ljudi, prema Van Kleefu (2016), na emocionalne ekspresije reagiraju dvama odgovorima. Prvi je afektivna reakcija, koja može biti recipročna (npr. zauzimanje perspektive, zaraza emocijama i sl.) ili komplementarna (npr. ljutnja može izazvati strah, tuga može izazvati ljutnju i sl.), a drugi uključuje zaključke o onome tko izražava emociju i situaciji u kojoj se nalazi. Obje vrste reakcija, nadalje, utječu na bihevioralni odgovor promatrača. Vingerhoets i suradnici (2016) su na temelju pregleda literature sumirali 3 osnovna razloga zbog kojih bi plakanje moglo rezultirati ponašanjem pomaganja. Prvi se odnosi na činjenicu da suze pojačavaju percepciju tuge te se tako u istraživanjima pokazuje da digitalno uklanjanje suza sa fotografija otežava prepoznavanje emocije koju osoba doživljava (Balsters i sur., 2013; Hendriks i Vingerhoets, 2006; Provine i sur., 2009). Budući da su tuga i bespomoćnost povezani, pretpostavka je da će suze povećati percipiranu bespomoćnost osobe koja plače, a što će posljedično dovesti do povećane spremnosti za pomaganje (Horstmann, 2003). Drugi razlog jest što plakanjem osobe ostavljaju dojam o posjedovanju nekih karakteristika koje ljudi obično

procjenjuju kao pozitivne. Točnije, vidljive suze dovode do atribucije ugodnosti, iskrenosti, prijateljstva, manje agresivnosti i osjećaja empatije (Balsters i sur., 2013; Provine i sur., 2009, Vingerhoets i sur., 2016). Posljednji razlog jest što suze dovode do većeg osjećaja povezanosti s osobom koja plače, a što posljedično može promovirati prosocijalno ponašanje. Drugim riječima, što je veći osjećaj bliskosti s nekom osobom, veća je vjerojatnost pomaganja (Vingerhoets i sur., 2016).

Istraživanja zaista pronalaze kako plakanje promovira pomagačko ponašanje i emocionalnu podršku (Zickfield i sur., 2021). Koristeći opise situacija koje se razlikuju u tome plače li glavni lik ili ne, Hendriks i suradnici (2008) pronalaze da ispitanici izvještavaju o većoj spremnosti na pružanje emocionalne podrške i pomoći te manjoj vjerojatnosti izražavanja vlastitog negativnog afekta prema osobi koja plače u odnosu na onu koja ne plače. Slično tome, ispitivanje stavova i reakcija medicinskog osoblja i studenata medicine na kolege i pacijente koji plaču pokazuje da ispitanici imaju pozitivne stavove o plakanju kod pacijenata i navode kako je najizglednija reakcija u tom slučaju pomaganje, odnosno, držanje za ruku i pokušaj utjehe (Wagner i sur., 1997). Također, pokazuje se da plakanje može imati korisne posljedice i u poslovnom kontekstu, gdje ublažava i mijenja negativne povratne informacije koje zaposlenik dobiva te smiruje napete poslovne sastanke (Elsbach i Bechky, 2018).

Drugi mogući razlog zašto plakanje povećava vjerojatnost dobivanja pomoći i podrške je egoistične naravi. Blizina uplakane osobe može kod ljudi izazvati negativne emocije, primarno nelagodu i iritiranost (Hendriks i sur., 2008; Hendriks i Vingerhoets, 2006). Neki su autori (Batson i sur., 1983; Cialdini i sur., 1987), stoga, sugerirali da motivacija za pomaganjem uplakanoj osobi leži u nastojanju da smanjimo osobnu nelagodu.

Uzevši u obzir nalaze navedenih istraživanja, plakanje se zaista pokazuje kao korisna strategija u slučaju kada su nam potrebni podrška i pomoć. Unatoč tome, plakanje u odrasloj dobi nije toliko učestalo. S obzirom na to, jasno je da mora postojati razlog zašto tako efikasna strategija nije nešto što se učestalo koristi. Taj razlog, naravno, leži u cijeni ove strategije. Naime, plakanje za sobom donosi i neke snažne negativne posljedice. Tako se pokazuje da se osoba koja plače percipira više depresivnom, slabom i emocionalno nestabilnom (Hendriks i sur., 2008; Van de Ven i sur., 2016; Vingerhoets i sur., 2016), u odnosu na onu koja nije uplakana. Dodatno, plakanje ne utječe samo na zaključke o ličnosti osobe, već i smanjuje njenu percipiranu kompetentnost (Fischer i sur., 2013; Van de Ven i sur., 2017). Slično pokazuju i istraživanja koja u svojem fokusu imaju tugu. Primjerice, u istraživanju koje je proveo Lewis

(2000) pokazalo se kako izražavanje tuge smanjuje procjenu podređenih o samopouzdanju i efikasnosti njihovog vođe. U skladu s time, a uzevši u obzir da suze dodatno pojačavaju percepciju tuge, plakanje na poslu povezano je s lošim evaluacijama i ograničenjima u karijeri (Poverny i Picascia, 2009; prema Vingerhoets i sur., 2016). Djelomični uzrok toga leži u nečemu što se naziva fundamentalna atribucijska pogreška (Ross, 1977), odnosno, u tendenciji ljudi da ponašanje atribuiraju stabilnim i unutarnjim, a ne trenutnim i vanjskim činiteljima. Točnije, kada se osoba nalazi u situaciji u kojoj plače jer se osjeća bespomoćno, opažači će vjerojatno taj događaj generalizirati i zaključiti da je općenito manje kompetentna.

U skladu s time, pokazuje se da pomaganje nije jedini ponašajni odgovor koji se javlja kao odgovor na plakanje. Tako istraživanja pokazuju da tuga dovodi do dvojne reakcije ispitanika u istraživanjima (Seidel i sur., 2010). Prva i automatska je ponašanje približavanja, budući da osoba komunicira potrebu za pomoći. Međutim, svjesna i kontrolirana obrada informacija dovodi do suprotne reakcije – ponašanja izbjegavanja. Slični rezultati dobivaju se i kada umjesto tužnih lica, istraživanja koriste uplakana (Van de Ven i sur., 2017). Točnije, ispitanici izvještavaju kako bi pristupili uplakanoj osobi i ponudili joj pomoć, ali i da bi izbjegavali surađivati s njom. Autori kao objašnjenje za to navode činjenicu da su uplakane osobe procijenjene kao toplije od onih koji ne plaču, ali istovremeno i kao manje kompetentne. Zanimljivo je i napomenuti kako suze snažnije umanjuju percipiranu kompetentnost muškarca nego što umanjuju percipiranu kompetentnost žena, iako efekt postoji kod oba spola. Ovakve nalaze, međutim, treba uzeti s dozom opreza budući da neka novija istraživanja (npr. Zickfield i sur., 2021; Zickfield i Schubert, 2018) ne uspijevaju pronaći povezanost između plakanja i smanjene percepcije kompetentnosti plakača.

Jasno je, međutim, da ispitanici obično navode kako je plakanje u javnosti sramotno (Miceli i Castelfranchi, 2003) i generalno izbjegavaju javno iskazivanje bespomoćnosti i submisivnosti kako bi izbjegli negativne evaluacije povezane s time. Tako čak petina studenata medicine koji su plakali tijekom svog rada u bolnici navodi kako su zbog toga bili ismijavani (Wagner i sur., 1997). Posebno često se negativne reakcije javljaju kod muškaraca u slučaju plakanja drugog muškarca, a rjeđe kao reakcija i muškaraca i žena na žensko plakanje (Cretser i sur., 1982). Treba, međutim, napomenuti kako su spolne razlike u novijim istraživanjima sve manje (Hendriks i Vingerhoets, 2006; Hendriks i sur., 2008), vjerojatno zbog promjena u spolnim ulogama tijekom godina pri čemu se ohrabruje izražavanje emocija kod muškaraca kao i zbog toga što su muškarci danas više u doticaju s vlastitim emocijama i ne osjećaju toliku nelagodu pred osobom koja plače (Hendriks i sur., 2008).

Potencijalni ishodi plakanja u terminima primanja pomoći i podrške daju naslutiti da bi ono moglo dovesti do sličnih ishoda i u situacijama pregovaranja. Pregovaranje se može definirati kao razgovor između dviju ili više strana među kojima postoji konflikt u interesima, a koji je usmjeren prema rješavanju istog (Van Kleef i sur., 2006). Zanimljivo je, međutim, da se ljudi tijekom pregovora često ne ponašaju onako kako bi se očekivalo prema teoriji racionalnog izbora (Guth i sur., 1982; prema Franco-Watkins i sur., 2013). Takva teorija pretpostavlja da će ljudi za sebe uvijek nastojati osigurati maksimalnu moguću dobit. Umjesto toga, ishod pregovora, odnosno, ponašanje pregovarača često je pod utjecajem drugih faktora, od kojih treba kao bitne izdvojiti emocije uključenih strana.

### 1.5. Rekalibracijska teorija ljutnje

O ulozi emocija u pregovaranju govori i činjenica da neki autori (Sell i sur., 2009) smatraju kako je ljutnja evoluirala upravo iz razloga što povećava vjerojatnost povoljnog ishoda pregovora. Ljutnja, a posljedično i agresija koja iz nje proizlazi, su skupe strategije u terminima metaboličkih zahtjeva za organizam (Ekman i sur., 1983), gubitka kooperativnih odnosa sa sugovornikom, ali i u terminima fizičkog ugrožavanja organizma. Unatoč tomu, opstala je tijekom evolucijske povijesti, što ukazuje na njenu korisnost u povećanju reproduktivne uspješnosti i preživljavanja. Uzevši u obzir prirodu socijalnih odnosa, u kojem odluka jednog člana grupe utječe i na druge članove, prirodnom selekcijom dizajnirani su mehanizmi čija je svrha odlučiti koliku važnost treba dati tuđoj dobrobiti u odnosu na našu vlastitu. Mentalna reprezentacija te relativne važnosti naziva se omjer vrijednosti između naše i tuđe dobrobiti (*welfare tradeoff ratio*; WTR) (Tooby i sur., 2008). Organizmi bi svoj WTR trebali kalibrirati na način da maksimiziraju vlastitu dobrobit – ponekad je to postavljanjem visokog WTR-a prema sebi (gdje se favorizira vlastita dobrobit u odnosu na tuđu), a ponekad, kada se to isplati, je to postavljanjem visokog WTR-a prema drugome (npr. kako bi se izbjegli konflikti) (Sell, 2011). Pretpostavka ove teorije jest da je ljutnja produkt prirodne selekcije čija je primarna funkcija rekalibracija tuđeg WTR-a prema nama, kada je on niži nego što nam je prihvatljivo. Ona djeluje aktivirajući dvije taktike pregovaranja – prijetnja za nanošenjem štete sugovorniku ili prijetnja za uskraćivanjem koristi koje sugovornik ima od nas. Funkcija tih taktika je pokazati sugovorniku da mu je neisplativo ponašati se na način da premalo vrednuje našu dobrobit. U skladu s time, ljutnja je efikasna strategija pregovaranja samo kada je cijena opiranja rekalibraciji WTR-a visoka, odnosno, kada agresor može dovoljno naštetiti sugovorniku. To je slučaj kada agresor ima a) visoku sposobnost nanošenja štete i b) visoku sposobnost

dodjeljivanja/uskraćivanja koristi. Točnije, kada potencijalni agresor ima relevantne resurse koji mu daju moć, odnosno, povoljnu poziciju u pregovorima. U skladu s time, takvi pojedinci očekuju da drugi postavljaju viši WTR u odnosu na njih, a što povećava vjerojatnost da je opaženi WTR prenizak. To posljedično dovodi do češćeg javljanja ljutnje, odnosno, korištenja ljutnje kao strategije pregovaranja višeg WTR-a. Isto tako, kod takvih pojedinaca, ljutnja je češće efikasna strategija, nego kod onih koji imaju manje resursa koje mogu koristiti kako bi podesili WTR kojeg okolina određuje u odnosu na njih (Sell i sur., 2011).

#### 1.6. Plakanje kao strategija pregovaranja

Ako postoji ovakav mentalni mehanizam koji procjenjuje korisnost korištenja ljutnje kako strategije pregovaranja, možemo očekivati da sličan postoji i za plakanje. Također, možemo očekivati da i plakanje ima svoju funkciju u osiguravanju povoljnog ishoda pregovora. Plakanje možemo smatrati suprotnom strategijom pregovaranja u odnosu na ljutnju. Ljutnja uključuje iskazivanje snage koju organizam ima u odnosu na svojeg sugovornika i na taj način mijenja njegovo ponašanje. Plakanje, s druge strane, pokazuje bespomoćnost i promjenu ponašanja sugovornika može potaknuti ne strahom, već suosjećanjem i potrebom za pomoći. Kao i ljutnja, međutim, ono je skupa strategija i koristit će se samo u određenim situacijama u kojima se očekuje da će biti efikasna i u kojima se očekuje da će cijena koju nosi biti manja od dobiti koju može osigurati. Plakanje, pokazuje se, povećava vjerojatnost dobivanja pomoći (npr. Zickfield i sur., 2021) i smanjuje agresivne tendencije sugovornika (Hasson, 2009). Kada bismo to sagledali u terminima pregovaranja, očekuje se da će se uplakanoj osobi postavljati manji zahtjevi i praviti veći ustupci. Međutim, signaliziranjem bespomoćnosti čovjek se stavlja u situaciju koja može imati dugoročne negativne posljedice u terminima atribucije submisivnosti, slabosti, nekompetentnosti i emocionalne nestabilnosti (Hendriks i sur., 2008; Fischer i sur., 2013; Van de Ven i sur., 2016; Vingerhoets i sur., 2016), a što sve može negativno utjecati na njegovu sposobnost preživljavanja i reprodukcije. Jasno je, stoga, da će biti prihvatljiva strategija pregovaranja samo kada se procijeni da je omjer cijene i dobiti povoljan. Zanimljivo je, stoga, razmotriti koje su to karakteristike situacije, odnosno, koje su to karakteristike osobe, kod kojih će se isplatiti koristiti plakanje kao strategiju i u kojima će potencijalne dobiti biti veće od potencijalne štete.

##### a) Očekivani ishod pregovora



Plakanje je potaknuto bespomoćnošću koju osoba osjeti u situaciji u kojoj nema izlaza ili rješenja (Vingerhoets i sur., 1997). Stoga, ne možemo očekivati da će ono biti strategija u situacijama u kojima osoba percipira pregovore kao povoljne, odnosno, očekuje da će ishod istih biti u skladu s zahtjevima koje je postavila. Kao što se ljutnja javlja kada organizam procijeni da sugovornik ne vrednuje dovoljno njegovu dobrobit (Sell, 2011; Sell i sur., 2009; Tooby i sur., 2008), osjećaj bespomoćnosti, a posljedično i plakanje, možemo očekivati kada osoba situaciju u kojoj se nalazi percipira kao bezizlaznu, odnosno, kada zaključi da ishod pregovora neće biti povoljan za nju. U toj situaciji, plakanje može biti korisna strategija mijenjanja ishoda pregovora koji su u tijeku.

b) Resursi koje osoba posjeduje, a koje može ponuditi i koristiti u pregovorima

Tijekom situacija pregovaranja, sugovornicima je u interesu osigurati sebi najpovoljniji ishod u terminima razmjene resursa. Međutim, kako bi dobili ono što traže od sugovornika, moraju imati i nešto za ponuditi zauzvrat. Resursi mogu biti konkretne stvari o kojima se u toj situaciji pregovara, ali i ne samo to. Bitni resursi u svakoj vrsti pregovora, a na koje se pregovarač može osloniti kada nema dovoljno konkretnih resursa, su i a) sposobnost nanošenja štete sugovorniku, i b) sposobnost osiguravanja koristi/dobiti sugovorniku. Obje vrste resursa značajno povećavaju pregovaračku moć. Što više relevantnih resursa pregovarač posjeduje, veća je vjerojatnost povoljnog ishoda po njega. Osim toga, veća pregovaračka moć dovodi i do većih očekivanja koja pregovarač ima o ishodu pregovora (Sell, 2011; Sell i sur., 2009). Točnije, što više može ponuditi (ili uskratiti), to više očekuje zauzvrat. Međutim, neposjedovanje resursa odnosno načina da se utječe na ponašanje sugovornika (bilo prijetnjom ili obećanjima) dovodi do pozicije bespomoćnosti, a što posljedično može dovesti do plakanja kao strategije pregovaranja. U tom slučaju, unatoč tome što pregovarač nema resursa koje može koristiti kako bi potaknuo poželjno ponašanje kod sugovornika, povoljan ishod pregovora može pokušati osigurati signaliziranjem tuge i bespomoćnosti, odnosno, potrebe za pomoći.

c) Hijerarhijski status sugovornika uključenih u pregovore

Konačno, ponekad osjećaj bespomoćnosti neće biti dovoljan da bi plakanje bilo isplativa strategija. Ukazivanje na vlastitu bespomoćnost i submisivnost je ponašanje koje potencijalno ugrožava osobu (Hasson, 2009), stoga je bitno pred kime se ono odvija. U evolucijskom interesu čovjeka je očuvati svoju nadmoć i dominantnost u grupi kojoj pripada i na taj način povećati vjerojatnost preživljavanja i reprodukcije. Za razliku od ljutnje, koja je strategija koju koriste oni koji su moćni i koji time signaliziraju i naglašavaju svoju snagu (Sell i sur., 2014),

plakanje ima upravo suprotan efekt – iskazuje nemogućnost borbe i traži prestanak agresije i pružanje pomoći (Hasson, 2009). Ukoliko se plakanje odvija pred osobom koja je već snažnija, sposobnija ili na neki drugi način nadređena plakaču, ono će održati takav status, ali ga neće dodatno ugroziti. To bi se moglo smatrati isplativim omjerom cijene i dobiti ponašanja plakanja. S druge strane, manje je vjerojatno da će se iskazivati submisivnost pred nekim tko nas percipira dominantnim u tom odnosu, budući da bi to dovelo do zamjene položaja, odnosno, potencijalnog ugrožavanja vlastitog statusa.

Dosadašnja istraživanja pokazala su kako postoje određene razlike u plakanju u privatnim, obiteljskim situacijama u odnosu na formalne, poslovne situacije. Točnije, plakanje je vjerojatnije u krugu obitelji ili partnera (Nelson, 2005; Vingerhoets, 2013) gdje se smatra i primjerenijim i nosi manje negativnih atribucija (Vingerhoets, 2013). Stoga, može se očekivati da će plakanje biti vjerojatnije u pregovorima koji se odvijaju u obiteljskom kontekstu u odnosu na poslovni. Međutim, ako su gornje pretpostavke točne, za očekivati je da će one vrijediti u obje vrste situacija.

Cilj ovog istraživanja je ispitati potencijalnu funkciju emocionalnih suza u pregovaranju, odnosno, plakanje kao strategiju pregovaranja. Ako se vodimo postavkama rekalkibracijske teorije ljutnje, koja opisuje ljutnju kao strategiju osiguravanja boljeg ishoda pregovora iskazujući snagu i pregovaračku moć, plakanje možemo smatrati suprotnim načinom osiguravanja povoljnog ishoda pregovora i to iskazivanjem submisivnosti i bespomoćnosti, a koje će onda dovesti do pomaganja i inhibicije agresivnih tendencija.

## 1.7. Problemi rada

Ispitati hoće li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, hijerarhijski status plakača i sugovornika te količina/kvaliteta resursa koje plakač posjeduje, a koje može ponuditi u pregovorima, imati utjecaja na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja.

## 1.8. Hipoteze

H1: Plakanje kao strategija pregovaranja vjerojatnije će se koristiti u situacijama u kojima trenutno ponuđene opcije od strane sugovornika nisu povoljne po potencijalnog plakača (plakač ne dobiva tražene resurse od sugovornika) u odnosu na situacije u kojima trenutno

ponuđene opcije od strane sugovornika jesu povoljne po potencijalnog plakača (plakač dobiva tražene resurse od sugovornika).

H2: Plakanje kao strategija pregovaranja vjerojatnije će se koristiti u situacijama u kojima potencijalni plakač nema dovoljno dobrih resursa koje bi ponudio zauzvrat osobi s kojom pregovara u odnosu na situacije u kojima potencijalni plakač ima dovoljno dobrih resursa koje bi ponudio zauzvrat osobi s kojom pregovara.

H3: Plakanje kao strategija pregovaranja vjerojatnije će se koristiti u situacijama u kojima potencijalni plakač ima niži hijerarhijski status u usporedbi s osobom s kojom pregovara u odnosu na situacije u kojima potencijalni plakač ima viši hijerarhijski status u odnosu na osobu s kojom pregovara.

## 2. METODA

### 2.1. Ispitanici

Ispitanici su prikupljeni putem objava na društvenim mrežama. U istraživanju je sudjelovalo 178 ispitanika, od čega 114 (64%) žena, 61 (34.3%) muškarac te 3 (1.7%) koji se nisu izjasnili po pitanju spola. Prosječna dob ispitanika bila je 28 godina ( $M = 27.98$ ;  $SD = 7.71$ ). Većina ispitanika završila je diplomski studij (43.8%), srednju školu (27.5%) i preddiplomski studij (24.2%), a manji broj poslijediplomski studij (2.8%) i osnovnu školu (1.7%). U trenutku sudjelovanja u istraživanju, 60.1% ispitanika bilo je zaposleno, 7.3% nezaposleno, a 32.6% ispitanika bili su studenti.

### 2.2. Mjerni instrumenti

Kako bi se ispitala vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja, osmišljeno je 12 vinjeta koje su opisivale situacije pregovaranja, a u kojoj glavni lik (potencijalni plakač) pregovara sa sugovornikom o nekom resursu. Za svaku nezavisnu varijablu osmišljene su dvije priče, od kojih se jedna odnosi na obiteljski, a druga na poslovni kontekst. Svaka od tih priča imala je dvije istovjetne verzije, koje su se razlikovale samo u Sstupnju nezavisne varijable. Tako su postojale dvije priče koje su opisivale situaciju u kojoj potencijalni plakač očekuje povoljan ishod pregovora i dvije priče u kojoj očekuje nepovoljan ishod pregovora; dvije priče u kojoj potencijalni plakač ima resursa koje bi mogao ponuditi sugovorniku u pregovoru i dvije u kojoj nema takvih resursa; te dvije priče u kojoj je potencijalni plakač višeg hijerarhijskog statusa u odnosu na svojeg sugovornika i dvije priče u kojoj je nižeg hijerarhijskog statusa od svojeg sugovornika. Ispitanici su odgovarali na skali od 0 do 100 na pitanje „*Kolika je vjerojatnost da će glavni lik\* zaplakati tijekom opisanog razgovora?*“. Svi glavni likovi bili su muškog spola kako bi se efekt spola držao konstantnim. Sve vinjete navedene su u Prilogu 1.

### 2.3. Postupak

Istraživanje je napravljeno i postavljeno na *online* alatu Qualtrics. Ispitanici su upitniku pristupali *online*, putem pametnih telefona ili osobnih računala. Vrijeme rješavanja nije bilo ograničeno.

*\*termin glavni lik bio je zamijenjen imenom glavnog lika u konkretnoj priči*

Svakom ispitaniku prikazano je šest vinjeta, na način da je rješavao po jednu vinjetu iz para istovjetnih priča. Tri priče odnosile su se na obiteljski kontekst, a tri priče na poslovni. Izbor prikazanih vinjeta, kao i redoslijed njihova prikazivanja bili su nasumični kako bi se izbjegao efekt redoslijeda i kako bi se osigurali zavisni i nezavisni uzorci ispitanika. Točnije, s obzirom na nasumični izbor prikazanih priča, u određenim kombinacijama ispitanika i varijabli, ispitanici su bili tretirani su kao uzorak zavisnih ispitanika (u situacijama kada bi im bile prezentirane priče koje sadrže obje razine iste nezavisne varijable), a u drugim kombinacijama ispitanici su bili tretirani kao uzorak nezavisnih ispitanika (kada bi im bile prezentirane priče koje sadrže iste razine nezavisne varijable).

Podjela ispitanika na zavisne i nezavisne korisna je jer omogućava istovremeno umanjivanje vjerojatnosti  $\beta$  pogreške korištenjem zavisnih uzoraka i  $\alpha$  pogreške korištenjem nezavisnih. Točnije, ukoliko se opazi značajna razlika u zavisnom uzorku, snaga opaženog efekta može biti provjerena u nezavisnom.

### 3. REZULTATI

Dobiveni rezultati analizirani su na dvije razine. Prvo su analizirani ukupni rezultati, odnosno, ukupne procjene ispitanika o vjerojatnosti plakanja u obiteljskim i poslovnim situacijama. Nakon toga, zasebno su analizirani rezultati procjene vjerojatnosti plakanja u obiteljskom, a zasebno u poslovnom kontekstu.

#### 3.1. Obiteljski i poslovni kontekst pregovaranja

Zbog korištene metode randomizacije pitanja na koje ispitanici odgovaraju, neki ispitanici analizirani su kao zavisni, a neki kao nezavisni uzorci ispitanika. Točnije, zbog korištenja istovjetnih varijabli u situacijama obiteljskog i poslovnog konteksta, neki ispitanici procjenjivali su vjerojatnost plakanja u situacijama obje razine jedne nezavisne varijable (npr. viši status/posao i niži status/obitelj). Takvi su ispitanici analizirani kao zavisni uzorci. Oni koji su procjenjivali vjerojatnost plakanja samo na jednoj razini jedne nezavisne varijable (npr. viši status/posao i viši status/obitelj), analizirani su kao nezavisni uzorci. Rezultati za nezavisne uzorke ispitanika analizirani su t-testom za nezavisne uzorke, a za zavisne uzorke ispitanika t-testom za zavisne uzorke ispitanika.

##### a) Nezavisni uzorci ispitanika

Prije testiranja hipoteza, provjereni su deskriptivni podaci korištenih varijabli – aritmetička sredina i standardna devijacija, minimalni i maksimalni rezultati te pokazatelji normalnosti distribucije. Rezultati su prikazani u Tablici 1.

Tablica 1. *Deskriptivni podaci analiziranih varijabli*

Varijabla	<i>N</i>	Min	Max	<i>M</i>	<i>SD</i>	K-S	Zakrivljenost	Spljoštenost
<b>Povoljnost ishoda</b>	178	0	100	16.46	28.85	.21***	.90	.36
<b>Hijerarhijski status</b>	184	0	100	39.18	31.10	.13***	1.06	.22
<b>Posjedovanje resursa</b>	204	0	100	26.73	26.22	.16***	.32	.36

Legenda: *N* – broj ispitanika; Min – minimalni rezultat; Max – maksimalni rezultat; *M* – aritmetička sredina; *SD* – standardna devijacija; K-S – Kolmogorov-Smirovljev test normalnosti; \*\*\* $p < .000$

Iako Kolmogorov-Smirnovljev test normalnosti, kao i indeksi spljoštenosti i zakrivljenosti ukazuju na nenormalnu distribuciju rezultata, odlučeno je da će se za obradu rezultata koristiti parametrijski testovi, budući da pokazuju otpornost na  $\alpha$  pogrešku čak i kod nenormalnih distribucija rezultata (Blanca i sur., 2017).

Kako bi se ispitalo imaju li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, hijerarhijski status te posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku utjecaja na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja, korišten je t-test za nezavisne uzorke ispitanika. U analizi su korištene procjene vjerojatnosti plakanja svih ispitanika nezavisnog uzorka, bez obzira na kontekst plakanja (obiteljski ili poslovni). Rezultati su prikazani u Tablici 2.

Tablica 2. Rezultati t-testa za nezavisne uzorke usporedbe vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u situaciji povoljnog i nepovoljnog ishoda; višeg i nižeg hijerarhijskog statusa te posjedovanja i neposjedovanja resursa

<b>Razina NV</b>	<b><i>N</i></b>	<b><i>M</i></b>	<b><i>SD</i></b>	<b><i>t</i></b>	<b><i>df</i></b>	<b><i>p</i></b>	<b><i>d</i></b>
<b>Povoljan ishod</b>	88	10.18	18.56				
				8.96	176	.000	1.35
<b>Nepovoljan ishod</b>	90	42.38	28.29				
<b>Viši status</b>	88	35.80	31.55				
				1.42	182	.158	.21
<b>Niži status</b>	96	42.28	30.52				
<b>Ima resurse</b>	90	20.51	22.51				
				3.07	202	.002	.44
<b>Nema resurse</b>	114	31.64	27.95				

Legenda: *N* – broj ispitanika; *M* – aritmetička sredina, *SD* – standardna devijacija; *df* – stupnjevi slobode; *d* –Cohenov *d* indeks

Analiza rezultata pokazala je da postoji statistički značajna razlika u vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u dvije od tri ispitane situacije. Pokazalo se da je, kod nezavisnih uzoraka ispitanika, vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja statistički značajno veća,  $t(176) = 8.96$ ;  $p < .000$ ;  $d = 1.35$ , u situacijama u kojima potencijalni plakač očekuje nepovoljan ishod pregovora ( $M = 42.38$ ;  $SD = 28.29$ ) nego u situacijama u kojima potencijalni plakač očekuje povoljan ishod pregovora ( $M = 10.18$ ;  $SD = 18.56$ ), kao i u situacijama u kojima potencijalni plakač nema resursa koje bi ponudio

sugovorniku ( $M = 31.64$ ;  $SD = 27.95$ ) u odnosu na situacije u kojima potencijalni plakač ima resursa koje bi ponudio sugovorniku ( $M = 20.51$ ;  $SD = 22.51$ ),  $t(202) = 3.07$ ;  $p < .01$ ;  $d = .44$ .

b) Zavisne skupine ispitanika

Prije testiranja hipoteza, provjereni su deskriptivni podaci korištenih varijabli – aritmetička sredina i standardna devijacija, minimalni i maksimalni rezultati te pokazatelji normalnosti distribucije. Rezultati su prikazani u Tablici 3.

Tablica 3. *Deskriptivni podaci analiziranih varijabli*

Razina NV	<i>N</i>	Min	Max	<i>M</i>	<i>SD</i>	S-W	Zakrivljenost	Spljoštenost
<b>Povoljan ishod</b>	97	0	100	14.76	21.66	.70***	2.01	3.63
<b>Nepovoljan ishod</b>		0	100	40.52	28.50	.94***	.22	-1.06
<b>Viši status</b>	94	0	100	36.26	31.61	.89***	.52	-1.06
<b>Niži status</b>		0	100	48.82	33.26	.91***	-.07	-1.41
<b>Ima resurse</b>	84	0	100	20.81	25.15	.80***	1.38	1.10
<b>Nema resurse</b>		0	100	32.51	28.59	.89***	.63	-.82

Legenda: *N* – broj ispitanika; Min – minimalni rezultat; Max – maksimalni rezultat; *M* – aritmetička sredina; *SD* – standardna devijacija; S-W – Shapiro-Wilkov test normalnosti; \*\*\* $p < .000$

Shapiro-Wilkov test normalnosti, kao i indeksi spljoštenosti i zakrivljenosti i u ovom slučaju pokazuju nenormalnu distribuciju podataka. Kao i u prethodnom slučaju, korišten je paramterijski test, odnosno, t-test za zavisne uzorke ispitanika.

Kako bi se ispitalo imaju li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika te posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku utjecaja na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja, korišten je t-test za zavisne uzorke ispitanika. U analizi su korištene procjene vjerojatnosti plakanja svih ispitanika zavisnog uzorka, bez obzira na kontekst plakanja (obiteljski ili poslovni). Rezultati su prikazani u Tablici 4.



Tablica 4. Rezultati *t*-testa za zavisne uzorke ispitanika usporedbe vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u situaciji povoljnog i nepovoljnog ishoda; višeg i nižeg hijerarhijskog statusa te posjedovanja i neposjedovanja resursa

Razina NV	<i>N</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>t</i>	<i>df</i>	<i>p</i>	<i>d</i>
<b>Povoljan ishod</b>		14.76	21.66				
	97			7.86	96	.000	.80
<b>Nepovoljan ishod</b>		40.52	28.51				
<b>Viši status</b>		36.26	31.61				
	94			3.17	93	.00	.33
<b>Niži status</b>		48.82	33.26				
<b>Ima resurse</b>		20.81	25.15				
	84			3.34	83	.00	.36
<b>Nema resurse</b>		32.51	28.60				

Legenda: *N* – broj ispitanika; *M* – aritmetička sredina, *SD* – standardna devijacija; *df* – stupnjevi slobode; *d* – Cohenov *d* indeks

Analiza rezultata pokazala je da postoji statistički značajna razlika u vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u sve tri ispitane situacije. Pokazalo se da je, kod zavisnih uzoraka ispitanika, vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja statistički značajno veća,  $t(96) = 7.86$ ;  $p < .000$ ;  $d = .80$ , u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje nepovoljan ishod pregovora ( $M = 40.52$ ;  $SD = 28.51$ ) nego u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje povoljan ishod pregovora ( $M = 14.76$ ;  $SD = 21.66$ ). Veća je vjerojatnost,  $t(93) = 3.17$ ;  $p < .01$ ;  $d = .33$ , i korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u situaciji u kojoj je potencijalni plakač nižeg hijerarhijskog statusa ( $M = 48.82$ ;  $SD = 33.26$ ) od sugovornika nego u situaciji u kojoj je potencijalni plakač višeg hijerarhijskog statusa od sugovornika ( $M = 36.26$ ;  $SD = 31.61$ ), kao i u situaciji u kojoj potencijalni plakač nema resursa koje bi ponudio sugovorniku ( $M = 32.51$ ;  $SD = 28.60$ ) u odnosu na situaciju u kojoj potencijalni plakač ima resursa koje bi ponudio sugovorniku ( $M = 20.81$ ;  $SD = 25.15$ ),  $t(83) = 3.34$ ;  $p < .01$ ;  $d = .36$ .

U sljedećem koraku zasebno su analizirane vjerojatnosti plakanja u obiteljskom i poslovnom kontekstu.

Prije provođenja analiza, provjereni su deskriptivni podaci korištenih varijabli – aritmetička sredina i standardna devijacija, minimalni i maksimalni rezultati te pokazatelji normalnosti distribucije. Rezultati su prikazani u Tablici 5.

Osim toga, izračunat je i Pearsonov koeficijent korelacije između analiziranih varijabli i demografskih pokazatelja (nisu uključeni podaci o stupnju obrazovanja i radnom statusu ispitanika). Rezultati pokazuju postojanje značajne povezanosti između procjena vjerojatnosti plakanja u gotovo svim ispitanim situacijama. Rezultati su prikazani u Tablici 6.

Tablica 5. *Deskriptivni podaci analiziranih varijabli*

<b>Varijabla</b>	<b><i>N</i></b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b><i>M</i></b>	<b><i>SD</i></b>	<b>K-S</b>	<b>Zakrivljenost</b>	<b>Simetričnost</b>
<b>Povoljnost ishoda/posao</b>	178	0	100	25.30	27.22	.20***	.99	-.08
<b>Hijerarhijski status/posao</b>	178	0	100	36.42	29.40	.13***	.47	-1.00
<b>Posjedovanje resursa/posao</b>	178	0	100	22.32	22.97	.24***	1.33	1.24
<b>Povoljnost ishoda/obitelj</b>	178	0	100	31.28	29.69	.19***	.65	-.86
<b>Hijerarhijski status/obitelj</b>	178	0	100	49.01	32.44	.13***	-.05	-1.35
<b>Posjedovanje resursa/obitelj</b>	178	0	100	33.48	29.05	.15***	.63	-.79

Legenda: *N* – broj ispitanika; Min – minimalni postignuti rezultat; Max – maksimalni postignuti rezultat; *M* – aritmetička sredina; *SD* – standardna devijacija; K-S – Kolmogorov-Smirnov test normalnosti; \*\*\* $p < 0.000$

Iako i u ovom slučaju distribucija rezultata, prema Kolmogorov-Smirnovljevom testu normalnosti distribucije te indeksu spljoštenosti i zakrivljenosti, odstupa od normalne, odlučeno je da će se podaci analizirati t-testom za nezavisne uzorke ispitanika.

Tablica 6. *Pearsonov koeficijent korelacije između procjena vjerojatnosti plakanja u svim ispitanim situacijama, spola i dobi ispitanika*

Varijabla	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
<b>1. Povoljnost/posao</b>	<b>1</b>							
<b>2. Status/posao</b>	<b>.37**</b>	<b>1</b>						
<b>3. Resursi/posao</b>	<b>.29**</b>	<b>.32**</b>	<b>1</b>					
<b>4. Povoljnost/obitelj</b>	<b>.24**</b>	<b>.21**</b>	<b>.26**</b>	<b>1</b>				
<b>5. Status/obitelj</b>	<b>.19*</b>	<b>.24**</b>	<b>.23**</b>	<b>.34**</b>	<b>1</b>			
<b>6. Resursi/obitelj</b>	.13	<b>.26**</b>	<b>.28**</b>	<b>.30**</b>	<b>.37**</b>	<b>1</b>		
<b>7. Spol (0=ž; 1=m)</b>	.00	.01	.02	.12	.03	.08	<b>1</b>	
<b>8. Dob</b>	-.10	-.10	-.02	-.08	.05	.00	.10	<b>1</b>

Legenda: \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; povoljnost – procjena vjerojatnosti plakanja u vinjetama koje ispituju utjecaj povoljnosti ishoda na vjerojatnost plakanja; status – procjena vjerojatnosti plakanja u vinjetama koje ispituju utjecaj hijerarhijskog statusa na vjerojatnost plakanja; resursi – procjena vjerojatnosti plakanja u vinjetama koje ispituju utjecaj posjedovanja resursa na vjerojatnost plakanja; posao – poslovni kontekst; obitelj – obiteljski kontekst

### 3.2. Obiteljski kontekst pregovaranja

Kako bi se ispitalo imaju li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika te posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku utjecaja na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u obiteljskom kontekstu, korišten je t-test za nezavisne uzorke ispitanika. Dobiveni rezultati prikazani su u Tablici 7.

Tablica 7. Rezultati *t*-testa za nezavisne uzorke ispitanika usporedbe vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u obiteljskom kontekstu u situaciji povoljnog i nepovoljnog ishoda; višeg i nižeg hijerarhijskog statusa te posjedovanja i neposjedovanja resursa

<b>Razina NV</b>	<b><i>N</i></b>	<b><i>M</i></b>	<b><i>SD</i></b>	<b><i>t</i></b>	<b><i>df</i></b>	<b><i>p</i></b>	<b><i>d</i></b>
<b>Povoljan ishod</b>	90	15.08	22.07	8.82	176	.000	1.32
<b>Nepovoljan ishod</b>	88	47.85	27.31				
<b>Viši status</b>	90	42.17	32.00	2.90	176	.00	.44
<b>Niži status</b>	88	56.00	31.55				
<b>Ima resurse</b>	84	24.06	24.00	4.29	176	.000	.65
<b>Nema resurse</b>	94	41.90	30.68				

Legenda: *N* – broj ispitanika; *M* – aritmetička sredina, *SD* – standardna devijacija; *df* – stupnjevi slobode; *d* – Cohenov *d* indeks

Analiza rezultata pokazala je da postoji statistički značajna razlika u vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u sve tri ispitane situacije. Pokazalo se da je u obiteljskom kontekstu, vjerojatnost plakanja kao strategije pregovaranja statistički značajno veća,  $t(176) = 8.82$ ;  $p < .000$ ;  $d = 1.32$ , u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje nepovoljan ishod pregovora ( $M = 47.85$ ;  $SD = 27.31$ ) nego u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje povoljan ishod pregovora ( $M = 15.08$ ;  $SD = 22.07$ ). Veća je vjerojatnost,  $t(176) = 2.90$ ;  $p < .01$ ,  $d = .44$ , i korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u situaciji u kojoj je potencijalni plakač nižeg hijerarhijskog statusa ( $M = 56.00$ ;  $SD = 31.55$ ) od sugovornika nego u situaciji u kojoj je potencijalni plakač višeg hijerarhijskog statusa od sugovornika ( $M = 42.17$ ;  $SD = 32.00$ ), kao i u situaciji u kojoj potencijalni plakač nema resursa koje bi ponudio sugovorniku ( $M = 41.90$ ;  $SD = 30.68$ ) u odnosu na situaciju u kojoj potencijalni plakač ima resursa koje bi ponudio sugovorniku ( $M = 24.06$ ;  $SD = 24.00$ ),  $t(176) = 4.29$ ;  $p < .000$ ;  $d = .65$ .

### 3.3. Poslovni kontekst pregovaranja

Kako bi se ispitalo imaju li očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora, hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika te posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku utjecaja na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u poslovnom kontekstu, korišten je t-test za nezavisne uzorke ispitanika. Dobiveni rezultati prikazani su u Tablici 8.

Tablica 8. *Rezultati t-testa za nezavisne uzorke ispitanika usporedbe vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u poslovnom kontekstu u situaciji povoljnog i nepovoljnog ishoda; višeg i nižeg hijerarhijskog statusa te posjedovanja i neposjedovanja resursa*

<b>Razina NV</b>	<b><i>N</i></b>	<b><i>M</i></b>	<b><i>SD</i></b>	<b><i>t</i></b>	<b><i>df</i></b>	<b><i>p</i></b>	<b><i>d</i></b>
<b>Povoljan ishod</b>	87	11.16	18.86				
				7.85	176	.000	1.18
<b>Nepovoljan ishod</b>	91	38.82	27.19				
<b>Viši status</b>	84	32.89	29.83				
				1.52	176	.13	.23
<b>Niži status</b>	94	39.57	28.80				
<b>Ima resurse</b>	82	19.18	23.64				
				1.69	176	.10	.25
<b>Nema resurse</b>	96	25.00	22.15				

Legenda: *N* – broj ispitanika; *M* – aritmetička sredina, *SD* – standardna devijacija; *df* – stupnjevi slobode; *d* – Cohenov *d* indeks

Analiza rezultata pokazala je da postoji statistički značajna razlika u vjerojatnosti korištenja plakanja kao strategije pregovaranja u jednoj od tri ispitane situacije. Pokazalo se da je u poslovnom kontekstu, vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja statistički značajno veća,  $t(176) = 7.85$ ;  $p < .000$ ;  $d = 1.18$ , u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje nepovoljan ishod pregovora ( $M = 38.82$ ;  $SD = 27.19$ ) nego u situaciji u kojoj potencijalni plakač očekuje povoljan ishod pregovora ( $M = 11.16$ ;  $SD = 18.86$ ).

## 4. DISKUSIJA

Cilj istraživanja bio je ispitati utjecaj očekivane (ne)povoljnosti ishoda, hijerarhijskog statusa sugovornika i potencijalnog plakača te posjedovanja resursa koji se mogu ponuditi sugovorniku na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja. Rezultati su analizirani t-testom za nezavisne uzorke u slučajevima nezavisnih skupina ispitanika i t-testom za zavisne uzorke u slučaju zavisnih skupina ispitanika. Istraživanje je potvrdilo jednu postavljenu hipotezu, a dvije djelomično.

*a) Utjecaj očekivane (ne)povoljnosti ishoda pregovora na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja*

Prvi problem rada odnosio se na utjecaj očekivane povoljnosti ishoda pregovora na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja. Istraživanje je pokazalo postojanje značajnog efekta povoljnosti ishoda na vjerojatnost plakanja i to takvog da je plakanje vjerojatnije u situacijama u kojima potencijalni plakač očekuje nepovoljne ishode pregovora u odnosu na situacije u kojima potencijalni plakač očekuje povoljne ishode pregovora. Takvi rezultati bili su i očekivani.

Kada pregovori idu u smjeru koji je povoljan za potencijalnog plakača, odnosno, kada procjenjuje da će dobiti tražene resurse ili zadržati one resurse koje želi zadržati, za očekivati je da će se javiti pozitivne emocije kao reakcija na povoljan ishod pregovora. Plakanje u tom slučaju, ne samo da nema funkciju, već ne bi imalo niti jasnog uzroka. Ako očekujemo da je funkcija emocionalnih suza u pregovaranju povećavanje vjerojatnosti povoljnog ishoda za plakača, tada ih možemo očekivati samo u onim situacijama koje plakač percipira kao nepovoljne. Nepovoljan ishod pregovora može do plakanja dovesti na nekoliko načina. Između ostalog, izazivajući tugu i osjećaj bespomoćnosti (Nelson, 2005; Vingerhoets, 2013). U obje od tih situacija, pojava suza može biti funkcionalna. Naime, tuga već sama po sebi pospješuje dobivanje pomoći (Dehghani i sur., 2014), a prisutnost suza dodatno pojačava percepciju tuge (Provine i sur., 2009) te olakšava i ubrzava njeno prepoznavanje (Balsters i sur., 2013). Nadalje, suze, osim tuge, signaliziraju i osjećaj bespomoćnosti (Hasson, 2009), odnosno, komuniciraju okolini da se plakač ne može nositi sa situacijom u kojoj se nalazi i da mu je potrebna pomoć (Vingerhoets i sur., 2016). Prenoseći tu poruku sugovorniku, plakanje može biti korisna strategija koja će kod sugovornika dovesti do pružanja pomoći, odnosno, mijenjanja ishoda pregovora, na način koji će biti povoljan za plakača.

*b) Utjecaj posjedovanja resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku tijekom pregovora na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja*

Drugi problem rada bio je ispitati utjecaj posjedovanja resursa koje osoba može ponuditi sugovorniku u pregovorima na vjerojatnost plakanja tijekom pregovaranja. Pokazalo se da postoji značajan efekt posjedovanja resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku tijekom pregovora na vjerojatnost plakanja i to takav da je plakanje vjerojatnija strategija pregovaranja u situacijama u kojima osoba nema resurse koje bi mogla ponuditi sugovorniku tijekom pregovaranja u odnosu na onu u kojoj ima. Ovaj efekt, međutim, nije bio značajan u poslovnom kontekstu pregovaranja.

Iako postoji niz faktora koji utječu na ishod pregovora, jedan vrlo značajan je moć pregovarača (Galinsky, 2017), a koja se može definirati kao asimetrična kontrola nad vrijednim resursima u socijalnom odnosu (Magee i Galinsky, 2008). Veći posjed relevantnih i privlačnih resursa osigurava i veću vjerojatnost postizanja povoljnog ishoda pregovora (Magee i Galinsky, 2008). Osim toga, omogućava pregovaranje u terminima nanošenja štete ili osiguravanja određenih pogodnosti, a što je ono što primjerice ljutnju čini efikasnom u mijenjanju ishoda pregovora (Sell, 2014; Sell i sur., 2009; Tooby i sur., 2008). U skladu s time, posjedovanje vrijednih resursa potencijalnog plakača stavlja u povoljan položaj, odnosno daje mu pregovaračku moć koja pomaže u osiguranju ishoda pregovora koji je za njega povoljan. Za očekivati je i da će ti resursi onda biti korišteni, odnosno, da pregovarač neće pribjeći korištenju drugih, potencijalno skupljih strategija. Ako usporedimo ljutnju i plakanje kao strategije pregovaranja, ljutnja pospješuje vjerojatnost povoljnog ishoda pregovora na potpuno suprotan način od plakanja. Točnije, ljutnja je strategija koju mogu koristiti oni pojedinci koji imaju moć, a koja se sastoji u posjedu relevantnih i vrijednih resursa koje pregovarač može upotrijebiti u svoju korist. Upravo zbog toga, takvi će pregovarači i očekivati da će dobiti povoljan tretman od sugovornika, odnosno, očekivat će da ga, na temelju moći koju imaju, zaslužuju (Sell, 2014; Sell i sur., 2009; Tooby i sur., 2008). Ukoliko se to ne dogodi i ukoliko pregovarač procijeni da nije adekvatno tretiran, odnosno, da sugovornik ne pridaje dovoljnu važnost njegovoj dobrobiti, uslijedit će ljutnja. Njena funkcija je pokazati sugovorniku kako mu se više isplati popustiti u pregovorima nego riskirati negativne posljedice ako ostane pri istom ponašanju (Sell, 2014; Sell i sur., 2009; Tooby i sur., 2008). Oni koji nemaju takvu moć, međutim, nemaju „prava“ osjetiti ljutnju jer smatraju da su neadekvatno tretirani, budući da u terminima razmjene resursa, ne zaslužuju više od onoga što mogu ponuditi zauzvrat. Umjesto ljutnje, stoga, u tom se slučaju mogu javiti tuga zbog izgubljenih/nedobivenih resursa, kao i osjećaj bespomoćnosti zbog

nemogućnosti osiguravanja istih. Posljedično, takve osjećaje, može pratiti i plakanje. U tom slučaju, plakanje može služiti kao zamjenski resurs. Kako ljutnja može dovesti do popuštanja u pregovorima zbog percipirane moći pregovarača i straha kojeg ona može utjerati, tako plakanje može dovesti do popuštanja zbog tendencije sugovornika da smanji agresivne nagone i pomogne uplakanoj osobi (Elsbach i Bechky, 2018; Hendriks i sur., 2008; Zickfield i sur., 2021). U terminima pregovaranja, ta ponašanja ekvivalentna su pravljenu manjih zahtjeva i većih ustupaka.

Ovakav efekt bio je opažen u obiteljskom kontekstu pregovaranja, kao i u analizi ukupnih rezultata. Međutim, isti nije bio značajan u poslovnom kontekstu pregovaranja. Moguće je da efekt zaista ne postoji u poslovnim situacijama, ali vjerojatnija su druga objašnjenja. Rezultati, prije svega, idu u očekivanom smjeru iako razlika među njima nije značajna. Bitno je napomenuti da su procjene vjerojatnosti plakanja u obje situacije bile relativno niske, odnosno, da ispitanici ni jednu od dviju situacija nisu percipirali kao situaciju koja će vjerojatno dovesti do suza. S obzirom da su procjene vjerojatnosti plakanja u poslovnom okruženju općenito bile niske, moguće je da ispitanici smatraju da je u takvom kontekstu potreban vrlo značajan i bitan razlog koji bi uopće doveo do plakanja, a da u ovoj situaciji on nije bio prisutan.

*c) Utjecaj hijerarhijskog statusa potencijalnog plakača u odnosu na osobu s kojom pregovara na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategija pregovaranja*

Posljednji problem rada odnosio se na utjecaj hijerarhijskog statusa potencijalnog plakača i njegovog sugovornika na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja. Pretpostavka je bila da će se plakanje vjerojatnije koristiti u situacijama pregovora s osobom koja je potencijalnom plakaču hijerarhijski nadređena nego u situacijama u kojima se pregovara s osobom koja je potencijalnom plakaču hijerarhijski podređena. Rezultati su, međutim, nejednoznačni.

U obiteljskom kontekstu, rezultati su bili u skladu s hipotezom. Pokazalo se da je veća vjerojatnost plakanja u pregovorima s osobom višeg hijerarhijskog statusa u odnosu na situaciju pregovora s osobom nižeg hijerarhijskog statusa. Takvi rezultati su bili očekivani. Naime, pokazuje se da je viši hijerarhijski status i sam po sebi resurs u pregovorima (Benjamin i Podolny, 1999), odnosno, da osobe višeg statusa u pregovorima dobivaju bolje ponude nego one nižeg hijerarhijskog statusa. Samim time, potreba za korištenjem dodatnih i skupih strategija, kao što je plakanje, postaje manja. Osim toga, za očekivati je da će takvi pregovarači



u slučaju posezanja za emocijama kao strategijom pregovaranja, radije posezati za ljutnjom i izazivanjem straha kod sugovornika, nego za plakanjem i izazivanjem suosjećanja i empatije (Lelieveld i sur., 2012). Treba napomenuti i drugi razlog zbog kojeg se očekivalo da će plakanje biti manje vjerojatno u slučaju pregovaranja sa sugovornicima nižeg statusa, a to je da je u tom slučaju, potencijalni gubitak veći nego što bi on bio u slučaju plakanja pred osobom višeg statusa. Plakanjem se sugovorniku iskazuje submisivnost i nemoć (Fischer i sur., 2013; Van de Ven i sur., 2017). Takva poruka je korisna kada treba inhibirati agresiju okoline (Hasson, 2009), ali nosi za sobom za posljedicu narušen status i ugled. Takve su posljedice manje skupe u slučaju da se plače pred osobom koja je otprije dominantna u tom odnosu, budući da je plakač ionako percipiran kao podređen.

U poslovnom kontekstu, međutim, postavljena hipoteza nije bila potvrđena. Pokazalo se da se vjerojatnost plakanja nije razlikovala s obzirom na hijerarhijski status potencijalnog plakača i njegovog sugovornika. Barem su dva moguća razloga za takve rezultate. Jedan potencijalni razlog leži u vinjeti koja je korištena kako bi se ispitala vjerojatnost plakanja, a koja je bila zasićena potencijalnim velikim gubitkom, odnosno, razvodom braka (cijela vinjeta dostupna je u Prilogu 1.). Ispitanici su u prosjeku davali relativno visoke procjene vjerojatnosti plakanja u oba ispitana slučaja (viši status i niži status), iz čega se može pretpostaviti da su procijenili da se isplati riskirati negativne posljedice povezane s plakanjem ako to znači očuvanje braka i skladne obitelji. Moguće je, stoga, da u ovom slučaju nije izmjereno ono što se htjelo izmjeriti. Dodatni razlog za ovu sumnju je i činjenica da je hijerarhijski status bio značajna varijabla u situaciji pregovaranja u obiteljskom kontekstu, u kojem bi iskazivanje submisivnosti i bespomoćnosti trebalo imati blaže posljedice nego u formalnim, poslovnim odnosima. Moguće je, međutim, i drugo objašnjenje. Naime, iako su u prosjeku, procjene vjerojatnosti plakanja bile relativno niske u poslovnom kontekstu u odnosu na obiteljski, u ovom su slučaju bile relativno visoke. Moguće je da upravo radi tih visokih procjena, razlika među rezultatima, iako je išla u očekivanom smjeru, nije bila značajna.

Dodatno, ova je varijabla dala dvosmislene rezultate i u analizi ukupnih (objedinjeni obiteljski i poslovni kontekst) procijenjenih vjerojatnosti plakanja. Naime, budući da su neki ispitanici tretirani kao zavisne, a drugi kao nezavisne skupine ispitanika, za svaku skupinu rezultati su analizirani odgovarajućim (različitim) statističkim testovima. U analizi rezultata zavisnih skupina ispitanika, hijerarhijski status imao je utjecaja na vjerojatnost plakanja, dok kod nezavisnih skupina ispitanika nije. Razlog tomu može biti u činjenici da testovi koji se primjenjuju na zavisne uzorke ispitanika lakše pronalaze razlike među rezultatima, dok su

testovi koji se koriste kod nezavisnih uzoraka ispitanika stroži i potrebne su veće razlike između ispitanika kako bi efekt nezavisne varijable na zavisnu bio značajan. Moguće je, stoga, da efekt hijerarhijskog statusa na vjerojatnost plakanja postoji, ali je slab.

Iako to nije bilo direktno ispitivano u ovom istraživanju, čini se da je potvrđeno da postoji razlika u vjerojatnosti plakanja u situacijama obiteljskog i situacijama poslovnog konteksta. Naime, u svakoj od ispitanih situacija, procijenjena vjerojatnost plakanja bila je vidljivo viša kada se situacija u pitanju odvijala među članovima obitelji nego kada se ona odvijala na poslu, odnosno, među poslovnim kolegama. To je u skladu s onime što govore i dosadašnja istraživanja, a prema kojima je plakanje značajno češće među bliskim ljudima, gdje se i smatra primjerenijim i manje negativnim nego kada se odvija u formalnim situacijama (Nelson, 2005; Vingerhoets, 2013). Bitno je napomenuti, međutim, kako se ovdje ne radi o direktno usporedivim situacijama, budući da se one nisu razlikovale samo u razini NV. Unatoč tomu, opažene razlike su izražene i u skladu s prijašnjim istraživanjima.

Ovo istraživanje pokazalo je kako postoje određene karakteristike situacija koje plakanje čine više ili manje isplativom strategijom pregovaranja. Čini se da je bitan faktor osjećaj bespomoćnosti, koji se i inače vezuje uz ovu emocionalnu ekspresiju. Točnije, ukoliko se osoba ne nalazi u situaciji koju percipira bezizlaznom i ima drugih mogućnosti osiguravanja povoljnog ishoda, nije izgledno da će plakanje biti preferirana strategija. Međutim, kada ne postoje drugi načini, plakanje postaje relativno isplativa strategija pregovora, koja može pomoći u osiguravanju boljeg ishoda i to na način da sugovorniku komunicira potrebu za pomoći, a što može dovesti do većih ustupaka i manjih zahtjeva. Čini se, stoga, da plakanje u situacijama pregovaranja u određenim uvjetima može biti isplativo. Ako sagledamo ove rezultate iz perspektive rekalkibracijske teorije ljutnje (Sell i sur., 2009), možemo reći da postoje indikacije da je jedna od funkcija emocionalnog plakanja povećanje vjerojatnosti povoljnog ishoda u pregovorima i to kada se osoba nalazi u situaciji u kojoj se osjeća bespomoćno i spremna je okolini to signalizirati kako bi primila pomoć.

#### *Doprinosi istraživanja*

Ovo istraživanje ispitalo je funkciju emocionalnih suza u pregovaranju, koja do sada, prema pregledanoj literaturi, nije bila ispitana. Osnovni doprinos istraživanja je što pokazuje da plakanje potencijalno ima i drugih, do sada ne ispitanih funkcija, a jedna od njih je upravo povećanje vjerojatnosti povoljnog ishoda pregovora. Utvrđene su i određene karakteristike situacija koje doprinose vjerojatnosti plakanja, odnosno, u kojima je vjerojatnije da će plakanje

iskazati tu svoju funkciju. Ovo također pruža temelj za daljnja istraživanja u ovom kontekstu kojim će se doprinijeti boljem razumijevanju emocionalnih suza i njihovih funkcija.

Osim toga, može se istaknuti i praktični doprinos ovog istraživanja, a taj je da može pomoći u promjeni stajališta koje okolina ima prema plakanju. Budući da se na njega često gleda kao na nešto negativno, nepoželjno i sramotno, korisno je naglasiti kako ono ima svoju funkciju i svrhu, kako bi se na taj način smanjile predrasude koje postoje kako o plakanju, tako i o onima koji su mu skloni.

#### *Nedostatci i prijedlozi za buduća istraživanja*

Rezultati ovog istraživanja nisu uspjeli u potpunosti potvrditi niti opovrgnuti utjecaj hijerarhijskog statusa potencijalnog plakača i njegovog sugovornika na vjerojatnost plakanja tijekom pregovora. Iako je moguće da on postoji, u budućim istraživanjima treba opreznije konstruirati podražajni materijal kako bi se izolirao utjecaj hijerarhijskog statusa, a bez potencijalnog uplitanja drugih varijabli. Uzevši u obzir problematiku u ovom istraživanju, to je moguće učiniti na način da se uspoređi utjecaj hijerarhijskog statusa u situacijama različitih (i za ispitanike različito vrijednih) potencijalnih gubitaka. Ako je točno da se u slučaju poslovnog konteksta hijerarhijski status nije pokazao značajnim radi toga što su ispitanici veću vrijednost pridavali očuvanju obitelji nego gubitku statusa i iskazivanju submisivnosti, bilo bi korisno ispitati relativnu važnost očuvanja statusa u odnosu na potencijalne gubitke.

Sličan problem postojao je i u ispitivanju utjecaja posjedovanja resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku na vjerojatnost plakanja u poslovnom kontekstu. U ovom slučaju vjerojatno u korištenoj vinjeti nije postojao, za ispitanike, dovoljno bitan razlog koji bi doveo do plakanja, neovisno o (ne)posjedovanju resursa. Bitno je, stoga, i u ovom slučaju voditi računa o relativnoj važnosti potencijalnog gubitka.

Nadalje, u svim situacijama u ovom istraživanju procjenjivala se vjerojatnost plakanja muškaraca, ali ne i žena. Razlog korištenja samo jednog spola leži u činjenici da žene plaču češće od muškaraca, zbog većeg broja razloga i u većem broju konteksta (Fischer i sur., 2013). S obzirom na veličinu uzorka koji je bio dostupan za ovo istraživanje, kada bi se istovremeno procjenjivala vjerojatnost plakanja muškaraca i žena, spol bi zasigurno bio utjecajna varijabla, a što se u ovom slučaju htjelo izbjeći, kako bi se ispitao utjecaj samo onih varijabli koje su od interesa. Iako nema razloga očekivati da dobiveni rezultati neće biti primjenjivi i na žene, bitno je iste replicirati i na njihovom uzorku.

Konačno, bilo bi korisno da su ispitanici procjenjivali vjerojatnost plakanja u manjem broju situacija nego što je to u ovom istraživanju bio slučaj. Točnije, svaki od ispitanika procjenjivao je vjerojatnost plakanja na temelju šest opisa situacija. Iako se radilo o relativno kratkim i jednostavnim pričama, potrebno je uzeti u obzir mogućnost zamora ispitanika i nedovoljno pažljivog čitanja i odgovaranja.

## 5. ZAKLJUČAK

U provedenom istraživanju ispitan je utjecaj očekivane (ne)povoljnosti ishoda pregovora, posjedovanja resursa koje se može sugovorniku u pregovorima ponuditi te hijerarhijskog statusa potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika na vjerojatnost korištenja plakanja kao strategije pregovaranja. Rezultati pokazuju veću vjerojatnost plakanja u situacijama očekivanog nepovoljnog ishoda pregovora u odnosu na očekivani povoljni ishod. Također, veća je vjerojatnost plakanja u situacijama neposjedovanja relevantnih resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovora u odnosu na situaciju u kojoj ih posjeduje, kao i u situacijama u kojima se pregovara s hijerarhijski podređenim sugovornikom u odnosu na hijerarhijski nadređenog. Posljednja dva efekta, međutim, opažena su samo u obiteljskom kontekstu, ali ne i u poslovnom. Moguće je da je izostanak navedenih efekta rezultat metodoloških problema. Čini se da emocionalno plakanje ima funkciju u pregovaranju i to takvu da može povećati vjerojatnost povoljnog ishoda pregovora kada se plakač nalazi u stanju percipirane bespomoćnosti i ne može se osloniti na druge strategije pregovaranja.

## 6. LITERATURA

- Balsters, M. J., Kraemer, E. J., Swerts, M. G. i Vingerhoets, A. J. (2013). Emotional tears facilitate the recognition of sadness and the perceived need for social support. *Evolutionary Psychology*, 11(1), 148-158. <https://doi.org/10.1177/147470491301100114>
- Batson, C. D., O'Quin, K., Fultz, J., Vanderplas, M. i Isen, A. M. (1983). Influence of self-reported distress and empathy on egoistic versus altruistic motivation to help. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(3), 706–718. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.45.3.706>
- Bell, S. M. i Ainsworth, M. D. S. (1972). Infant crying and maternal responsiveness. *Child Development*, 1171-1190. <https://doi.org/10.2307/1127506>
- Benjamin, B. A. i Podolny, J. M. (1999). Status, quality, and social order in the California wine industry. *Administrative Science Quarterly*, 44(3), 563-589. <https://doi.org/10.2307/2666962>
- Blanca, M. J., Alarcón, R., Arnau, J., Bono, R. i Bendayan, R. (2017). Non-normal data: Is ANOVA still a valid option?. *Psicothema*, 29(4), 552-557. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.383>
- Bylsma, L. M., Vingerhoets, A. J. i Rottenberg, J. (2008). When is crying cathartic? An international study. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 27(10), 1165-1187. <https://doi.org/10.1521/jscp.2008.27.10.1165>
- Botelho, S. Y. (1964). Tears and the lacrimal gland. *Scientific American*, 211(4), 78-87.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss (Vol. 1)*. Basic Books.
- Choti, S. E., Marston, A. R., Holston, S. G. i Hart, J. T. (1987). Gender and personality variables in film-induced sadness and crying. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 5(4), 535-544. <https://doi.org/10.1521/jscp.1987.5.4.535>
- Cialdini, R. B., Schaller, M., Houlihan, D., Arps, K., Fultz, J. i Beaman, A. L. (1987). Empathy-based helping: Is it selflessly or selfishly motivated? *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(4), 749–758. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.4.749>
- Cornelius, R. R. (2001). Crying and catharsis. U: A. J. J. M. Vingerhoets i R. R. Cornelius (Ur.), *Adult crying: A biopsychosocial approach* (str. 199–212). Brunner-Routledge.

- Cretser, G. A., Lombardo, W. K., Lombardo, B. i Mathis, S. (1982). Reactions to men and women who cry: A study of sex differences in perceived societal attitudes versus personal attitudes. *Perceptual and Motor Skills*, 55(2), 479-486. <https://doi.org/10.2466/pms.1982.55.2.479>
- Darwin, C. (1872). *The expression of emotions in animals and man*. Oxford University Press.
- Dehghani, M., Carnevale, P. J. i Gratch, J. (2014). Interpersonal effects of expressed anger and sorrow in morally charged negotiation. *Judgment & Decision Making*, 9(2), 104-113. <https://journal.sjdm.org/13/13910b/jdm13910b.pdf>
- Efran, J. S. i Spangler, T. J. (1979). Why grown-ups cry. *Motivation and Emotion*, 3(1), 63-72. <https://doi.org/10.1007/BF00994161>
- Ekman, P., Levenson, R. W. i Friesen, W. V. (1983). Autonomic nervous system activity distinguishes among emotions. *Science*, 221(4616), 1208-1210. <https://doi.org/10.1126/science.6612338>
- Elsbach, K. D. i Bechky, B. A. (2018). How observers assess women who cry in professional work contexts. *Academy of Management Discoveries*, 4(2), 127-154. <https://doi.org/10.5465/amd.2016.0025>
- Fischer, A. H., Eagly, A. H. i Oosterwijk, S. (2013). The meaning of tears: Which sex seems emotional depends on the social context. *European Journal of Social Psychology*, 43(6), 505-515. <https://doi.org/10.1002/ejsp.1974>
- Franco-Watkins, A. M., Edwards, B. D. i Acuff Jr, R. E. (2013). Effort and fairness in bargaining games. *Journal of Behavioral Decision Making*, 26(1), 79-90. <https://doi.org/10.1002/bdm.762>
- Frijda, N. H. (1986). *The emotions*. Cambridge University Press.
- Galinsky, A. D., Schaerer, M. i Magee, J. C. (2017). The four horsemen of power at the bargaining table. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 32(4), 606-611. <https://doi.org/10.1108/JBIM-10-2016-0251>
- Gračanin, A., Bylsma, L. M. i Vingerhoets, A. J. (2014). Is crying a self-soothing behavior?. *Frontiers in Psychology*, 5, 502. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00502>

- Gračanin, A., Bylsma, L. M. i Vingerhoets, A. J. (2018). Why only humans shed emotional tears. *Human Nature*, 29(2), 104-133. <https://doi.org/10.1007/s12110-018-9312-8>
- Hasson, O. (2009). Emotional tears as biological signals. *Evolutionary Psychology*, 7(3), 363-370. <https://doi.org/10.1177/147470490900700302>
- Heilbrunn, G. (1955). On weeping. *The Psychoanalytic Quarterly*, 24(2), 245-255. <https://doi.org/10.1080/21674086.1955.11925982>
- Hendriks, M. C., Croon, M. A. i Vingerhoets, A. J. (2008). Social reactions to adult crying: The help-soliciting function of tears. *The Journal of Social Psychology*, 148(1), 22-42. <https://doi.org/10.3200/SOCP.148.1.22-42>
- Hendriks, M. C. i Vingerhoets, A. J. (2006). Social messages of crying faces: Their influence on anticipated person perception, emotions and behavioural responses. *Cognition and Emotion*, 20(6), 878-886. <https://doi.org/10.1080/02699930500450218>
- Horstmann, G. (2003). What do facial expressions convey: Feeling states, behavioral intentions, or actions requests?. *Emotion*, 3(2), 150-166. <https://doi.org/10.1037/1528-3542.3.2.150>
- Kraemer, D. L. i Hastrup, J. L. (1986). Crying in natural settings: Global estimates, self-monitored frequencies, depression and sex differences in an undergraduate population. *Behaviour Research and Therapy*, 24(3), 371-373. [https://doi.org/10.1016/0005-7967\(86\)90199-3](https://doi.org/10.1016/0005-7967(86)90199-3)
- Labott, S. M. i Martin, R. B. (1988). Weeping: Evidence for a cognitive theory. *Motivation and Emotion*, 12(3), 205-216. <https://doi.org/10.1007/BF00993111>
- Lelieveld, G. J., Van Dijk, E., Van Beest, I. i Van Kleef, G. A. (2012). Why anger and disappointment affect other's bargaining behavior differently: The moderating role of power and the mediating role of reciprocal and complementary emotions. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(9), 1209-1221. <https://doi.org/10.1177/0146167212446938>
- Lewis, K. M. (2000). When leaders display emotion: How followers respond to negative emotional expression of male and female leaders. *Journal of Organizational Behavior*, 21(2), 221-234. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(200003\)21:2<221::AID-JOB36>3.0.CO;2-0](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<221::AID-JOB36>3.0.CO;2-0)



- Magee, J. C. i Galinsky, A. D. (2008). Social hierarchy: The self-reinforcing nature of power and status. *Academy of Management Annals*, 2(1), 351-398. <https://doi.org/10.5465/19416520802211628>
- Miceli, M. i Castelfranchi, C. (2003). Crying: Discussing its basic reasons and uses. *New Ideas in Psychology*, 21(3), 247-273. <https://doi.org/10.1016/j.newideapsych.2003.09.001>
- Montagu, A. (1959). Natural selection and the origin and evolution of weeping in man. *Science*, 130, 1572-1573. <https://doi.org/10.1126/science.130.3388.1572>
- Murube, J. (2009). Basal, reflex, and psycho-emotional tears. *The Ocular Surface*, 7(2), 60-66. [https://doi.org/10.1016/S1542-0124\(12\)70296-3](https://doi.org/10.1016/S1542-0124(12)70296-3)
- Murube, J., Murube, L. i Murube, A. (1999). Origin and types of emotional tearing. *European Journal of Ophthalmology*, 9(2), 77-84. <https://doi.org/10.1177/112067219900900201>
- Nelson, J. K. (2012). *Seeing through tears: Crying and attachment*. New York: Brunner-Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203955758>
- Newman, J. D. (2007). Neural circuits underlying crying and cry responding in mammals. *Behavioural Brain Research*, 182(2), 155-165. <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2007.02.011>
- Patel, V. (1993). Crying behavior and psychiatric disorder in adults: A review. *Comprehensive Psychiatry*, 34(3), 206-211. [https://doi.org/10.1016/0010-440X\(93\)90049-A](https://doi.org/10.1016/0010-440X(93)90049-A)
- Penbarkkul, S., Karelitz, S., Holland, B. i Scarlett, E. (1962). Lacrimation in the neonatal and early infancy period of premature and full-term infants. *The Journal of Pediatrics*, 61(6), 859-863. [https://doi.org/10.1016/S0022-3476\(62\)80196-6](https://doi.org/10.1016/S0022-3476(62)80196-6)
- Provine, R. R., Krosnowski, K. A. i Brocato, N. W. (2009). Tearing: Breakthrough in human emotional signaling. *Evolutionary Psychology*, 7(1), 52-56. <https://doi.org/10.1177/147470490900700107>
- Ross, L. (1977). The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process. *Advances in Experimental Social Psychology*, 10, 173-220. Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60357-3](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60357-3)

- Rottenberg, J. i Vingerhoets, A. J. (2012). Crying: Call for a lifespan approach. *Social and Personality Psychology Compass*, 6(3), 217-227. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9004.2012.00426.x>
- Sadoff, R. L. (1966). On the nature of crying and weeping. *The Psychiatric Quarterly*, 40(1-4), 490-503. <https://doi.org/10.1007/BF01562776>
- Seidel, E. M., Habel, U., Kirschner, M., Gur, R. C. i Derntl, B. (2010). The impact of facial emotional expressions on behavioral tendencies in women and men. *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 36(2), 500-507. <https://doi.org/10.1037/a0018169>
- Sell, A. N. (2011). The recalibration theory and violent anger. *Agression and Violent Behavior*, 16(5), 381-389. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2011.04.013>
- Sell, A., Cosmides, L. i Tooby, J. (2014). The human anger face evolved to enhance cues of strength. *Evolution and Human Behavior*, 35(5), 425-429. <https://doi.org/10.1016/j.evolhumbehav.2014.05.008>
- Sell, A., Tooby, J. i Cosmides, L. (2009). Formidability and the logic of human anger. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 106(35), 15073-15078. <https://doi.org/10.1073/pnas.0904312106>
- Shariff, A. F. i Tracy, J. L. (2011). What are emotion expressions for?. *Current Directions in Psychological Science*, 20(6), 395-399. <https://doi.org/10.1177/0963721411424739>
- Tomkins, S. (1963). *Affect imagery consciousness: Volume II: The negative affects*. New York: Springer Publishing Company.
- Tooby, J., Cosmides, L., Sell, A., Lieberman, D. i Sznycer, D. (2008). Internal regulatory variables and the design of human motivation: A computational and evolutionary approach. U: A. J. Elliot (Ur.), *Handbook of Approach and Avoidance Motivation* (str. 251–271). Psychology Press.
- Van De Ven, N., Meijs, M. H. i Vingerhoets, A. (2017). What emotional tears convey: Tearful individuals are seen as warmer, but also as less competent. *British Journal of Social Psychology*, 56(1), 146-160. <https://doi.org/10.1111/bjso.12162>
- Van Kleef, G. A. (2016). *The interpersonal dynamics of emotion*. Cambridge University Press.

Van Kleef, G. A., De Dreu, C. K. i Manstead, A. S. R. (2004). The interpersonal effects of anger and happiness in negotiations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(1), 57-76. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.1.57>

Van Kleef, G. A., De Dreu, C. K. W. i Manstead, A. S. R. (2006). Supplication and appeasement in conflict and negotiation: The interpersonal effects of disappointment, worry, guilt, and regret. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91,(1), 124-142. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.91.1.124>

Vingerhoets, A. J. J. M. (2013). *Why only humans weep: Unravelling the mysteries of tears*. Oxford University Press.

Vingerhoets, A. J. i Bylsma, L. M. (2016). The riddle of human emotional crying: A challenge for emotion researchers. *Emotion Review*, 8(3), 207-217. <https://doi.org/10.1177/1754073915586226>

Vingerhoets, A. J., Cornelius, R. R., Van Heck, G. L. i Becht, M. C. (2000). Adult crying: A model and review of the literature. *Review of General Psychology*, 4(4), 354-377. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.4.4.354>

Vingerhoets, A. J., Van Geleuken, A. J., Van Tilburg, M. A. i Van Heck, G. L. (1997). The psychological context of crying: Towards a model of adult crying. U: A. J. J. Vingerhoets, F. J. Van Bussel i A. J. W. Boelhouwer (Ur.), *The (non) expression of emotions in health and disease* (str. 323-336). Tilburg University Press.

Vingerhoets, A. J., Van de Ven, N. i Van der Velden, Y. (2016). The social impact of emotional tears. *Motivation and Emotion*, 40(3), 455-463. <https://doi.org/10.1007/s11031-016-9543-0>

Wagner, R. E., Kropiunigg, U., Hexel, M. i Bauer, W. W. (1997). Crying in hospitals: A survey of doctors', nurses' and medical students' experience and attitudes. *Medical Journal of Australia*, 166(1), 13-16. <https://doi.org/10.5694/j.1326-5377.1997.tb138695.x>

Zickfeld, J. H. i Schubert, T. W. (2018). Warm and touching tears: Tearful individuals are perceived as warmer because we assume they feel moved and touched. *Cognition and Emotion*, 32(8), 1691–1699. <https://doi.org/10.1080/02699931.2018.1430556>

Zickfeld, J. H., Van de Ven, N., Pich, O., Schubert, T. W., Berkessel, J. B., Pizarro, J. J., Bhushan, B., Mateo, N. J., Barbosa, S., Sharman, L., Kökönyei, G., Schrover, E., Kardum, I., Aruta, J. J. B., Lazarevic, L. B., Escobar, M. J., Stadel, M., Arriaga, P., Dodaj, A., ...

Vingerhoets, A. (2021). Tears evoke the intention to offer social support: A systematic investigation of the interpersonal effects of emotional crying across 41 countries. *Journal of Experimental Social Psychology*, 95. <https://doi.org/10.1016/j.jesp.2021.104137>

## 7. PRILOZI

### Prilog 1. *Materijali korišteni u istraživanju*

#### 7.1. Opisi situacija koje se odvijaju u poslovnom kontekstu

##### ***NV1 – očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora***

###### a) Očekivani povoljan ishod pregovora

Ivan se nalazi na razgovoru s vodstvom organizacije u kojoj radi. Organizacija je u financijskim problemima i uslijedit će otkazi, a trenutnim razgovorima vodstvo procjenjuje koje će od zaposlenika zadržati, a koje će morati otpustiti. Ivanu je taj posao izuzetno bitan budući da sam uzdržava svoju obitelj, a prilike za zapošljavanje u njegovoj struci nisu velike. Tijekom razgovora je Ivan dobio priliku dokazati svoju vrijednost timu u kojem radi i uvjeriti vodstvo da ga zadrže kao radnika. Čini mu se da razgovor ide u dobrom smjeru i da neće biti jedan od onih koji će biti otpušteni.

###### b) Očekivani nepovoljan ishod pregovora

Ivan se nalazi na razgovoru s vodstvom organizacije u kojoj radi. Organizacija je u financijskim problemima i uslijedit će otkazi, a trenutnim razgovorima vodstvo procjenjuje koje će od zaposlenika zadržati, a koje će morati otpustiti. Ivanu je taj posao izuzetno bitan budući da sam uzdržava svoju obitelj, a prilike za zapošljavanje u njegovoj struci nisu velike. Tijekom razgovora je Ivan dobio priliku dokazati svoju vrijednost timu u kojem radi i uvjeriti vodstvo da ga zadrže kao radnika. Međutim, čini mu se da razgovor ne ide u dobrom smjeru i da je vjerojatno da će, ako ih ne uspije uvjeriti u suprotno, biti jedan od onih koji će biti otpušteni.

##### ***NV2 – hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika***

###### a) Viši hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika

Toni radi kao voditelj financijskog odjela jedne osiguravajuće tvrtke. Iznimno je predan poslu, zbog čega mu pati obiteljski život. Tonijeva supruga nezadovoljna je njihovim brakom i već neko vrijeme razmišlja o rastavi. Toni se trudi promijeniti joj mišljenje i želi joj dokazati koliko

mu je stalo do nje i njihove obitelji. Zbog toga je odlučio uzeti nekoliko slobodnih dana i odvesti suprugu i djecu na putovanje koje su već dugo planirali, ali nisu, radi Tonijevog posla, uspjeli otići. Osjeća da mu je ovo zadnja prilika da dokaže supruzi koliko mu znači i da spasi brak. Međutim, zbog dolaska novog, velikog klijenta u tvrtku, Toni nije siguran hoće li moći odraditi sav potreban posao kako bi mogao uzeti planirane slobodne dane. Strah ga je da supruga više neće imati razumijevanja za njegov posao i da će otkazivanje putovanja značiti i kraj njihovog braka. Upravo se nalazi na sastanku sa svojim timom gdje im je objasnio obiteljsku situaciju u kojoj se nalazi i zatražio ih da preuzmu njegov dio posla na sebe. Budući da im je šef, očekivao je da neće biti otpora njegovom zahtjevu. Međutim, tim mu je rekao da nisu spremni žrtvovati svoje slobodno vrijeme kako bi uz svoj posao, uspjeli odraditi i njegov.

b) Niži hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika

Toni radi kao mlađi financijski savjetnik u jednoj osiguravajućoj tvrtki. Iznimno je predan poslu, zbog čega mu pati obiteljski život. Tonijeva supruga nezadovoljna je njihovim brakom i već neko vrijeme razmišlja o rastavi. Toni se trudi promijeniti joj mišljenje i želi joj dokazati koliko mu je stalo do nje i njihove obitelji. Zbog toga je odlučio uzeti nekoliko slobodnih dana i odvesti suprugu i djecu na putovanje koje su već dugo planirali, ali nisu, radi Tonijevog posla, uspjeli otići. Osjeća da mu je ovo zadnja prilika da dokaže supruzi koliko mu znači i da spasi brak. Međutim, zbog dolaska novog, velikog klijenta u tvrtku, Toni nije siguran hoće li moći odraditi sav potreban posao kako bi mogao uzeti planirane slobodne dane. Strah ga je da supruga više neće imati razumijevanja za njegov posao i da će otkazivanje putovanja značiti i kraj njihovog braka. Upravo se nalazi na sastanku sa svojim šefom gdje mu je objasnio svoju obiteljsku situaciju i zamolio ga da preuzme taj posao na sebe. Iako je Tonijev šef dobar i uvijek spreman pomoći, nije voljan pristati na tu zamolbu jer nije spreman žrtvovati svoje slobodno vrijeme kako bi uz svoj posao uspio odraditi i njegov.

***NV3 – posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja***

a) Potencijalni plakač ima resurse koje može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja

Borna je dobio zadatak na poslu kojega, koliko god se trudio, ne zna odraditi. U posljednje vrijeme napravio je nekoliko značajnih pogrešaka na poslu i šef nije zadovoljan njegovim radom, što mu je i rekao. Strah ga je, stoga, priznati kako ne zna odraditi zadani zadatak jer

vjeruje da će u tom slučaju biti otpušten. Zbog toga je upravo zatražio od kolege, s kojim nije u dobrim odnosima, da mu učini uslugu i odradi to umjesto njega. Kolega mu ipak nije spreman pomoći bez da dobije nešto zauzvrat. Borna posjeduje određena znanja i vještine koje, stoga, planira ponuditi kolegi kako bi mu uzvratio za učinjenu uslugu.

- b) Potencijalni plakač nema resurse koje može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja

Borna je dobio zadatak na poslu kojega, koliko god se trudio, ne zna odraditi. U posljednje vrijeme napravio je nekoliko značajnih pogrešaka na poslu i šef nije zadovoljan njegovim radom, što mu je i rekao. Strah ga je, stoga, priznati kako ne zna odraditi zadani zadatak jer vjeruje da će u tom slučaju biti otpušten. Zbog toga je upravo zatražio od kolege, s kojim nije u dobrim odnosima, da mu učini uslugu i odradi to umjesto njega. Kolega mu ipak nije spreman pomoći bez da dobije nešto zauzvrat. Borna, međutim, nema ni znanja ni vještina pomoću kojih bi kolegi mogao uzvratiti za učinjenu uslugu.

## 7.2. Opisi situacija koje se odvijaju u obiteljskom kontekstu

### **NV1 - očekivana (ne)povoljnost ishoda pregovora**

- a) Očekivani povoljan ishod pregovora

Ivo je student kojem roditelji u potpunosti financiraju studij i sve troškove života. Studira u gradu udaljenom od svojeg rodnog grada i roditelja te je počeo zanemarivati svoje studentske obaveze zbog izlazaka i provoda. Kada su roditelji shvatili da ne polaže ispite, zaprijetili su mu prestankom financiranja fakulteta i života u drugom gradu. Kada je Ivo čuo njihovu namjeru, obećao im je da će se uozbiljiti i izvršavati svoje obaveze na fakultetu te ih je molio da mu daju još jednu priliku. Čini mu se da razgovor ide u dobrom smjeru i da će ipak moći nastaviti studij.

- b) Očekivani nepovoljan ishod pregovora

Ivo je student kojem roditelji u potpunosti financiraju studij i sve troškove života. Studira u gradu udaljenom od svojeg rodnog grada i roditelja te je počeo zanemarivati svoje studentske obaveze zbog izlazaka i provoda. Kada su roditelji shvatili da ne polaže ispite, zaprijetili su mu prestankom financiranja fakulteta i života u drugom gradu. Kada je Ivo čuo njihovu namjeru, obećao im je da će se uozbiljiti i izvršavati svoje obaveze na fakultetu te ih je molio da joj daju

još jednu priliku. Čini mu se, međutim, da mu roditelji nisu povjerovali i da neće moći nastaviti studij.

### ***NV2 – hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika***

#### **a) Viši hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika**

Roko je devetnaestogodišnjak koji živi s roditeljima i uvelike ovisi o njihovim novcima. Zbog svojeg dugogodišnjeg problematičnog ponašanja, roditelji su mu zaprijetili da će se morati iseliti i sam financirati ukoliko upadne u još kakve probleme. Iako su mu već nekoliko puta davali razne prijetnje koje se nisu ostvarile, Roko vjeruje da su ovoga puta iskreni i da su zaista spremni prekinuti kontakt s njim. Unatoč tome, nakon noćnog izlaska s bratom, odlučio je voziti pod utjecajem alkohola. Tijekom vožnje su imali prometnu nesreću u kojoj je auto jako oštećen. Roko je zabrinut zbog reakcije koju očekuje od svojih roditelja i boji se da će zaista ostvariti svoju prijetnju. Stoga, traži od svojeg mlađeg brata da preuzme krivnju i kaže roditeljima kako je on vozio, budući da će on kod roditelja snositi blaže posljedice. Brat ne pristaje na to budući da ne želi snositi odgovornost za nešto što nije učinio. Roko je oduvijek bio onaj koji je opasniji i kojeg je brat slušao, stoga mu je počeo prijetiti i nastojao ga na razne načine zastrašiti da ga nagovori da preuzme krivnju. Brat, međutim, ni nakon toga ne posustaje, a Roko ne zna na koji ga način drugačije nagovoriti.

#### **b) Niži hijerarhijski status potencijalnog plakača u odnosu na sugovornika**

Roko je devetnaestogodišnjak koji živi s roditeljima i uvelike ovisi o njihovim novcima. Zbog svojeg dugogodišnjeg problematičnog ponašanja, roditelji su mu zaprijetili da će se morati iseliti i sam financirati ukoliko upadne u još kakve probleme. Iako su mu već nekoliko puta davali razne prijetnje koje se nisu ostvarile, Roko vjeruje da su ovoga puta iskreni i da su zaista spremni prekinuti kontakt s njim. Unatoč tome, nakon jednog noćnog izlaska s bratom, odlučio je voziti pod utjecajem alkohola. Tijekom vožnje su imali prometnu nesreću u kojoj je auto jako oštećen. Roko je zabrinut zbog reakcije koju očekuje od svojih roditelja i boji se da će zaista ostvariti svoju prijetnju. Stoga, traži od svojeg starijeg brata da preuzme krivnju i kaže roditeljima kako je on vozio, budući da će on kod roditelja snositi blaže posljedice. Iako je brat uvijek bio taj koji ga je čuvao, pomagao mu i na koga se mogao osloniti kada mu je nešto potrebno, ovog puta nije spreman snositi odgovornost za nešto što nije učinio, a Roko ne zna na koji ga način nagovoriti.



*NV3 – posjedovanje resursa koje potencijalni plakač može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja*

- a) Potencijalni plakač ima resurse koje može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja

Goran se nalazi u velikim finansijskim problemima iz kojih se već neko vrijeme ne može izvući. Nedavno mu se ukazala velika poslovna prilika koja bi mu donijela gotovo sigurnu i značajnu zaradu s kojom bi napokon mogao riješiti dugove koje ima i početi živjeti lagodnijim životom. Problem je u tome što posao zahtijeva veliki početni ulog kojega on ne može priuštiti. Stoga traži pozajmicu od svojih roditelja. Iako bi mu oni rado pomogli, novac kojeg ih Goran traži je njihova životna ušteđevina koja će im osigurati bezbrižnu mirovinu. Budući da je Goran u prošlosti često neodgovorno trošio novce, nisu sigurni kada će i ako dobiti tu pozajmicu natrag. Upravo razgovaraju s njim i teška srca odbijaju njegov zahtjev te mu govore da će se morati snaći na neki drugi način. Kako bi umirio njihove brige u vezi mirovine i uvjerio ih da mu posude novac, Goran im nudi ugovor o doživotnom uzdržavanju kojim se obvezuje finansijski brinuti o njima ukoliko oni to ne budu u mogućnosti.

- b) Potencijalni plakač ima resurse koje može ponuditi sugovorniku u situaciji pregovaranja

Goran se nalazi u velikim finansijskim problemima iz kojih se već neko vrijeme ne može izvući. Nedavno mu se ukazala velika poslovna prilika koja bi mu donijela gotovo sigurnu i značajnu zaradu s kojom bi napokon mogao riješiti dugove koje ima i početi živjeti lagodnijim životom. Problem je u tome što posao zahtijeva veliki početni ulog kojega on ne može priuštiti. Stoga traži pozajmicu od svojih roditelja. Iako bi mu oni rado pomogli, novac kojeg ih Goran traži je njihova životna ušteđevina koja će im osigurati bezbrižnu mirovinu. Budući da je Goran u prošlosti često neodgovorno trošio novce, nisu sigurni kada će i ako dobiti tu pozajmicu natrag. Upravo razgovaraju s njim i teška srca odbijaju njegov zahtjev te mu govore da će se morati snaći na neki drugi način. Drugog načina, međutim, Goran ne pronalazi.