

Indledning

I foråret 2007 afleverede vi på Sociologisk Institut bacheloropgaven "Mellem skam og vrede – en emotionssociologisk undersøgelse af de sociale relationer i konfliktmæglinger". I forbindelse med undersøgelsen var vi i kontakt med unge mennesker, der havde deltaget i konfliktmæglinger og gennem interviews, deltagerobservationer og rollespil opdagede vi, hvordan følelserne skam og vrede på godt og ondt kan have betydning for de sociale relationer i mæglinger. Vi ønsker at dele vores betragtninger og resultater med praktikere på feltet, da vi håber, at vores forskning kan bidrage med nye vinkler at anskue og arbejde med mæglinger udfra.

I denne artikel vil vi forsøge at præsentere de væsentligste pointer fra vores opgave, men vil gerne understrege, at artiklen naturligvis udelukkende udgør en forholdsvist overfladisk gennemgang af undersøgelsen. For yderligere uddybning af resultaterne kan Sociologisk Bibliotek på Københavns Universitet konfereres, hvor opgaven i sin helhed findes.

I undersøgelsen har vi beskæftiget os med følelserne skam og vrede og deres betydning for den sociale relation i konfliktmæglinger. Et sådant perspektiv, hvor vi har betragtet følelser i interaktionen mellem mennesker og disses betydning for sociale relationer, kaldes emotionssociologi. Emotionssociologi er en relativt ny sociologisk genre, der befinder sig i spændingsfeltet mellem sociologi og psykologi og blev først rigtigt anvendt systematisk i sociologiske kredse i 1970'erne bl.a. med Thomas Scheff som central forgænger (Turner & Stets 2001:1f; Scheff 1994: 2f). Vores motiv for netop at beskæftige os med de to følelser skam og vrede var en nysgerrighed og en undren over hvorledes to negativt ladede ord kunne have en konstruktiv betydning. Vi ønskede at undersøge, hvorvidt skam og vrede kunne virke genopbyggende for de sociale relationer i mæglingerne, på trods af deres negative konnotationer.

Vi har gennem undersøgelsen anvendt emotionssociologen Thomas Scheff som teoretisk ramme, og vores definition af skam og vrede bygger derfor også på hans teori. Skam defineres ud fra dens funktion i forhold til den sociale relation. Den udgør en samlebetegnelse for samtlige affekter, der signalerer en trussel af denne, og dækker dermed over flere varianter. Skam forstås således som en social følelse, da den vedrører individets forhold til den anden (Scheff 2006:69). Individer der deltager i mægling må derfor rent teoretisk formodes at føle skam, da deres sociale relation er truet. En truet social relation kommer ofte til udtryk ved uenigheder, konflikter og sågar vold og kan derfor være årsag til, at man deltager i en konfliktmægling. Vi havde derfor

en teoretisk antagelse om, at deltagerne i konfliktmæglinger føler skam, men vi ville undersøge hvordan følelsen udtrykkes, og hvilken betydning udtrykket har for den sociale relation i mæglingen.

På samme måde ville vi undersøge vredens betydning for de sociale relationer. Vrede defineres som en følelse, der fungerer som et forsvar mod skammen og som protest mod tab af følelsesmæssige relationer (Felson 1993:305). Begge følelser kan medvirke til at den sociale relation opretholdes eller ødelægges (Scheff 1990:7; Scheff 2006:69). Igennem empiriindsamling og analyse ønskede vi at undersøge hvordan følelserne blev udtrykt i konfliktmæglinger og hvornår det førte til genoprettelse af sociale relationer.

I løbet af processen fandt vi ud af, at der var en betydelig sammenhæng mellem følelsernes udtryk og de sociale relationer. Når skam erkendes og en eventuel vrede bliver udtrykt respektfuldt er der stor sandsynlighed til at mæglingen resulterer i genoprettede sociale relationer. Hvis skammen derimod ikke erkendes og vreden undertrykkes eller udtrykkes respektløst er der risiko for at det påvirker de sociale relationer i en negativ retning.

Metodologiske udfordringer

Da undersøgelsen fordrer viden om disse små detaljer, var det nødvendigt at overveje hvilke metoder, der kunne hjælpe os til at belyse og forstå hvordan skam og vrede kan have en konstruktiv effekt på de sociale relationer i en mægling. De metodiske redskaber er centrale i undersøgelsen, og derfor vil vi redegøre for hvilke metoder vi har anvendt. For at forstå vores valg af metoder er det væsentligt at have et indblik i den kontekst mæglingerne har foregået i.

De metodologiske overvejelser, der går forud for vores valg af empiri, bunder i flere antagelser. Ved at interviewe personer, der har været involveret i konfliktmæglinger, har vi antaget, at vi ville få den bedste mulighed for at forstå, hvordan de oplevede mæglingen og de følelser, den implicerede. Eftersom følelser ofte er svære at italesætte eller er ubevidste i deres udtryk, har det ligeledes være relevant at observere en mægling. Men da konfliktmæglinger omhandler sensitive og meget personlige emner, er det svært umiddelbart at få adgang til interview såvel som deltagerobservationer. Derfor stod vi overfor en stor udfordring med hensyn til, at få lov til at lave disse. For at sikre muligheden for at betragte og fortolke nonverbale udtryk

og for at understøtte de interviewedes oplevelser af mæglingssituationen, er der inddraget en dokumentarfilm og et rollespil, der bygger på aspekter ved virkelige konfliktmæglinger, i undersøgelsen.

Eftersom vi tidligt i forskningsprocessen erfarede, at det kunne blive problematisk at få adgang til feltet, tog vi kontakt til Center for Konfliktløsning, som satte os i forbindelse med mæglere fra 4 kommuner. En af disse indgik vi et særligt samarbejde med. Som mægler og underviser i mægling har han et stort kendskab til feltet og er ligeledes aktiv i mæglinger i den kommune, hvor han arbejder.

Gennem vores forbindelser i de forskellige kommuner etablerede vi kontakt til nogle unge mennesker, der har deltaget i en konfliktmægling, og som gerne ville interviewes om deres følelser i processen, og dermed blev ønsket om at interviewe deltagere opfyldt.

Da mæglinger ofte opstår på meget kort tid, og fordi vores deltagelse var en usikkerhedsfaktor, var Center for Konfliktløsning behjælpelig med at rekvirere en dokumentarfilm, der bruges i mægleruddannelsen, som understøttede vores undersøgelse.

Af samme årsag konstruerede vi en konfliktmægling i form af et rollespil. I en sådan var vores deltagelse sikret, og der var ligeledes mulighed for at optage den på videofilm så den senere kunne analyseres.

Mæglingernes karakter

Vi har beskæftiget os med forskellige typer mæglinger. De former for mægling, der omtales i interviewene har det til fælles, at det udelukkende er de direkte involverede parter og en mægler, som deltager i mødet. Rollespillet udgør endnu et eksempel på en sådan mægling. Vi observerede ligeledes andre typer mæglinger, den australske dokumentarfilm og mæglingen i en pigegruppe, i hvilken vi har lavet deltagerobservationer. Begge mæglinger har karakter af et såkaldt stormøde.¹

¹ Et stormøde er en form for mægling, hvor deltagerne udgøres af de direkte involverede parter, men ligeledes af andre indirekte berørte personer i lokalsamfundet såsom en lærer, familie eller venner

I alle de mæglinger, vi har beskæftiget os med, deltager en uddannet mægler. Dette har i flere tilfælde været en SSP konsulent, der er ansat i kommunen eller på en skole og en politimand, som det er tilfældet i dokumentarfilmen.

Af hensyn til det anonymitetskrav vi har givet vores informanter vil konflikterne, vi har beskæftiget os med, ikke blive beskrevet dybdegående. Men for at læseren kan få en overordnet forståelse for konfliktmæglingerne og for at kunne begribe den efterfølgende resultatpræsentation, introduceres konflikterne kort i det følgende. Det er vigtigt at forstå hvordan de betragtede følelserne ikke kan forstås alene, men altid skal ses i den kontekst de indgår i.

Dokumentarfilmen

Konflikten foregår i en lille forstad i Australien. Michael Marslew arbejder på pizzariet i byen og dræbes ved et væbnet røveri. Fire unge mænd var til stede ved røveriet og var mere eller mindre direkte involveret i mordet. En af de lokale politibetjente iværksætter en mægling. Til stede ved mæglingen er Michaels forældre og venner samt to af de morddømte. Mæglingen er meget følelsesladet og domineres især af Michaels forældre og den ene af de morddømte. Da filmen tydeligvis er redigeret, vides det ikke, hvor lang tid mæglingen egentlig varede

Rollespil

Rollespillet er en kunstigt opstillet konfliktmægling, derfor er nedenstående case konstrueret af os i samarbejde med en SSP-konsulent. Konflikten omhandler to piger i 9. klasse: Sille og Maria. Sille er dog mere indirekte involveret i konflikten, men medvirker i mæglingen. Maria har været oppe og slået med en pige fra skolen. Marias forældre politianmelder sagen, og da ingen af pigerne efterfølgende tør komme i skole, opstiller en SSP-konsulent en konfliktmægling med de to piger. Konfliktmæglingen i rollespillet varer 1½ time.

Konflikten i pigegruppen

Konflikten indbefatter 12 piger i en 7. klasse, der længe har været opdelt i to grupper. En af pigerne er for nylig blevet udsat for et overgreb af en dreng fra klassen, hvilket har medført yderligere opsplitning af pigegruppen. I den ene gruppe er der desuden flere interne konflikter, der ligeledes har involveret et "tæskehold" fra en anden skole.

Pigerne er nu i en situation hvor mange ønsker at flytte skole, og hvor undervisningen saboteres af konflikterne. En mægler bliver derfor tilkaldt for at starte en konfliktløsningskultur i klassen og hjælpe pigerne til at håndtere konflikter mere hensigtsmæssigt. Mæglingen varer 2 timer.

Konflikten mellem Tanja & Miriam

Tanja og Miriam går i 9. klasse og har været bedste veninder i to år. Pigerne har altid fortalt hinanden hemmeligheder og hjulpet hinanden gennem problemer. Et skænderi fører til, at pigerne ikke længere kan tale sammen. De begynder at bagtale hinanden, og på et tidspunkt udvikler konflikten sig til et fysisk slagsmål mellem pigerne. To måneder efter konflikten starter, tilbydes pigerne at deltage i mægling. Mæglingen varer fire timer.

Kristians konflikt

Kristians mægling omhandler et slagsmål mellem ham og en anden dreng. I slagsmålet slår drengen Kristian, så han får hjernerystelse, hvilket medfører, at Kristians mor melder drengen til politiet. En lærer og en mægler på skolen iværksætter derfor en mægling mellem de to drenge. Mæglingen varer i to timer.

For at give læseren et overblik over de udvalgte metoder og hvorfor det har været meningsfuldt for os at anvende dem, vil vi introducere et skema. I nedenstående skal det uddybes, hvordan metoderne konkret er blevet brugt som redskaber til at indsamle viden om skam og vredes betydning for de sociale relationer i udvalgte konfliktmæglinger.

Metoder

Begrundelse for valg

Interview Herunder Kristian, Sacha, Miriam & Tanja	Det kvalitative interview er med til at italesættelse deltagernes umiddelbare erfaringer og oplevelser fra selve mæglingsprocessen. På trods af undersøgelsens klare teoretiske ramme ville vi forsøge at indfange virkeligheden ved at lade os lede af de små nuancer og variationer, for at komme så tæt på den subjektive virkelighed som muligt.
---	--

<p>Deltagerobservation</p> <p>Herunder</p> <p>Pigegruppe</p>	<p>Kropssprog og mimik er i nogle henseender et mere pålideligt udtryk for et menneskes indre liv end ordene, da ordene i højere grad er præget af bevidstheden. Vi observerede derfor deltagernes kropssprog og mimik for at kunne arbejde med de sociale relationer i mæglingerne.</p>
<p>Dokumentarfilm og kunstig opstillet konfliktmægling (optaget på video)</p>	<p>Utraditionelle metoder som et rollespil og filmanalyse er fordelagtige fordi de sikrer videooptagelse af en mæglingssituation, der kan udbygge og understøtte de følelser, vi har beskæftiget os med. Kropslige bevægelser kan være hastige og hårfine og dermed svære at opfange for øjet. Med videooptagelser er det muligt at fryse interaktionen og dermed fastholde mikroelementer for at underkaste disse en tolkning.</p>

I det ovenstående har vi introduceret vores righoldige valg af metoder. På trods af metodernes forskellighed, har vi grundlæggende brugt dem som et mikrosociologisk værktøj til at undersøge vores emotionssociologiske problemstilling. Som tidligere beskrevet fordrer emotionssociologien, at man som forsker tager udgangspunkt i små subtile detaljer ved interaktionen, for derved at kunne aflæse følelser. Konkret har vi taget den udfordring op. Vi har benyttet os af Retzinger, der som den eneste har skabt en systematisk kodeliste for både verbale, paralingvistiske og kropslige markører for skam og vrede.

Vi har anvendt denne liste i vores analyse, og har derfor i empirifremstillingen særligt rettet opmærksomheden mod tegn, der kan tolkes som skam og vrede ud fra Retzingers liste. Kodelisten er et redskab man også som mægler kan have glæde af, hvis man ønsker at sætte ord på de observationer man gør sig i en konfliktmægling. På denne baggrund har vi inddraget en udgave af Retzingers kodeliste.

Vi har i fremhævet de verbale, nonverbale og paralingvistiske tegn, vi ud fra Retzingers kodeliste primært benytter os af i undersøgelsen (Retzinger 1991:67-75).

Retzingers kodeliste

	Verbalt	Nonverbalt	Paralingvistiske tegn
Skam	<ul style="list-style-type: none">- Flov- Benægtelse af følelse- Projection af ansvar	<ul style="list-style-type: none">- Undgå øjenkontakt- Falsk smil- Hånden dækker dele eller hele ansigtet- Pille / "fidgeting"	<ul style="list-style-type: none">- Selvafbrydelse- Pauser- Gentagende ord- Grine ord- Sammentrækning af ord- Mumlen- Sænket stemme
Vrede	<ul style="list-style-type: none">- Sur- Bebrejdende- Kritik af den anden	<ul style="list-style-type: none">- Sænkede bryn- Hæver bryn- Sammenbidte læber- Korslagte arme²- Læne sig frem mod den anden- Åben anstrengt mund	<ul style="list-style-type: none">- Staccato- Højt toneleje- Afbryder

Kodelisten har været en gennemgående guideline for undersøgelsen og har vist sig udbytterig for forståelsen af følelsesudtrykkenes betydning for interaktioner mellem mennesker, heriblandt også relationerne i en given mægling.

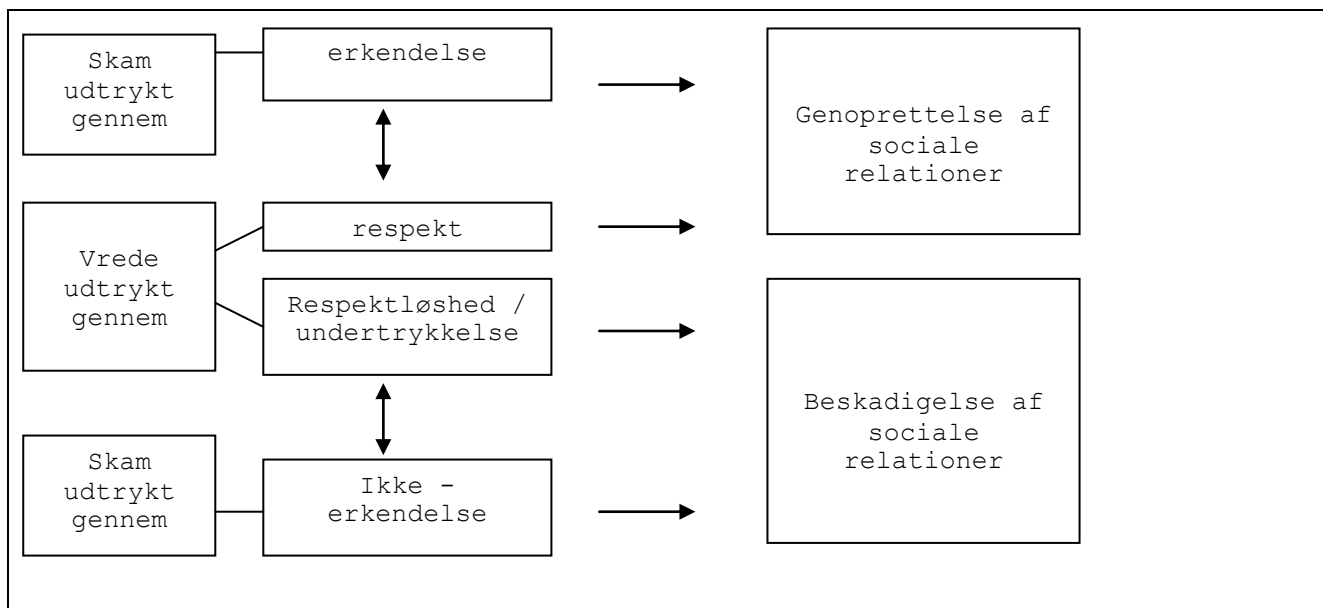
Resultatpræsentation

Valget af metoder bragte os ud på en forunderlig empirisk rejse, der hjalp os til at indsamle righoldige mængder datamateriale. Dette materiale var dog kaotisk, og det var nødvendigt at ordne alle observerede udtryk og oplevelser. Resultatpræsentationen afspejler, at empiriindsamlingen har været underkastet en dybdegående analyse. Denne analyse viste interessante resultater, som vi i nedenstående vil give et indblik i.

Modellen viser en simplificering af de resultater, vi fandt frem til gennem det empiriske arbejde. I nedenstående afsnit vil modellen blive gennemgået og derigennem præsenteres de væsentligste pointer fra opgaven.

² Retzinger har ikke inddraget korslagte arme som en kode, men vi har flere gange bemærket den i vores empiri og medregner den derfor som en nonverbal kode for vrede.

Resultat model fra undersøgelsen



Som de to kasser i højre side illustrerer, opdagede vi gennem analysen, at både skam og vrede kan have en konstruktiv og en destruktiv virkning, afhængigt af hvordan følelserne kommer til udtryk. I analysen fandt vi, at skam i hovedtræk blev udtrykt på to forskellige måder: Enten som en følelse, som deltageren i konfliktmægling var bevidst om og erkendte, eller som en følelse, vi kun kunne få øje på ved hjælp af vores kodeliste, og som deltageren ikke selv erkendte. Nedenstående citat er et eksempel på en informant, der erkender sin skam:

"Ja altså jeg følte mig jo flov inden i mig fordi jeg havde virkelig gjort noget som jeg syntes var dumt og det var at skubbe ham ø:h og den følelse – så siger man grimme ting til hinanden og den flove følelse man har inde i sig selv den viser sig faktisk det var dumt gjort"

(Kristian).

Kristian erkender her, at han føler sig flov, og denne erkendelse viser sig senere at have stor betydning for de sociale relationers genoprettelse i mæglingen. Det skal her bemærkes, at deltagerens midlertidige udtryk ikke skal forstås som den måde, følelsen udtrykkes på gennem hele mæglingen. Da mæglinger ofte udvikler sig undervejs i forløbet, ændrer følelsesudtrykkene ligeledes karakter. De citater der anvendes her skal derfor i højere grad forstås som øjebliksbilleder af parternes følelsesudtryk.

Da vi har benyttet os af en bestemt teoretisk definition af skam, har vi kunnet gå ud fra, at deltagerne i mæglingerne som udgangspunkt har følt skam, men at skammen blot varierer i udtrykket. Som tidligere bemærket har vi defineret skam som enhver følelse, der signalerer en trussel af den sociale relation (Scheff 2006:69). Hvis man erkender skammen og dermed bliver opmærksom på faresignalet, kan skammen virke konstruktivt, da den giver mulighed for at rette op på den sociale relation. Det var det, vi så i Kristian tilfælde. Han udtaler senere, at han og modparten efterfølgende er blevet venner på trods af, at de ikke var venner før konflikten:

"det var en virkelig fed fornemmelse i maven bagefter fordi så følte man, yes nu kan vi gå op til time og du behøver ikke tænke mere på det – han er helt som en ven eller en helt almindelig person jo ikke. Det var virkelig fedt" (Kristian).

Kristians skam var tydelig at aflæse, da han selv erkendte den, og hans skam havde derfor en konstruktiv betydning for de sociale relationer. I de fleste af de mæglinger, vi har beskæftiget os med, har skammen dog været svær at tyde. Følgende citat hvor Maria kommer med sit bud på hvad den anden pige skal gøre, for ikke at være bange, er et tydeligt eksempel på ikke-erkendt skam:

"Det ved jeg ikke altså (toneleje<)(læner sig tilbage i stolen, piller ved sin flaske) så må hun da bare flytte skole. Det er da ikke mit problem at hun ikke passer ind"
(Maria).

I citatet fortæller Maria ikke direkte, at hun skammer sig. Det er derfor nødvendigt at være opmærksom på små udtryk, der kunne analyseres som tegn på skam. Som Retzingers kodeliste indikerer, forstår vi hendes pillen ved flasken som et tegn på, at hun skammer sig. Maria er dog ikke selv bevidst om, at hun skammer sig, og prøver at undgå følelsen ved at projicere ansvaret over på den anden part. Marias citat viser et eksempel på ikke-erkendt skam, som ligeledes kan komme til udtryk på flere andre måder.

I modsætning til Kristian håndterer Maria ikke skammen ved at erkende den. Når skammen ikke erkendes kan følelsen have en destruktiv effekt på den sociale relation. Mæglingen mellem Maria og Silje bekræftede denne opfattelse af skammens negative effekt.

Skam har således, i hovedtræk, to forskellige former: Den kan være erkendt af individet eller ikke-erkendt. På samme måde har vrede forskellige udtryk, der ligeledes både kan have en konstruktiv og en destruktiv betydning for de sociale relationer. Som mange mæglere sandsynligvis vil være enige i, er en mægling hvor vreden undertrykkes eller hvor den udtrykkes respektløst ikke en vellykket mægling da den ikke fører til en stabil social relation mellem de involverede. For at vreden kan have en konstruktiv virkning, må den have et respektfuldt udtryk. I de mæglinger vi har observeret, har vi både set eksempler på undertrykt vrede, på respektløs vrede og heldigvis også på respektfuld vrede:

"Jeg fik blandt andet sagt at hun var falsk o:g (griner ordene svagt) en kælling og sådan lidt forskelligt" (Tanja).

Citatet her viser hvordan vreden i en mægling er udtrykt respektløst. Mæglingen som omtales i citatet endte da heller ikke med, at de sociale relationer blev genoprettet. Når vreden udtrykkes respektløst som i citatet ovenfor, bevirker det, at parterne i mæglingen trækker sig væk fra hinanden, og konflikten bliver sværere at løse (Scheff 1994:25f).

Undertrykt vrede virker dog lige så destruktivt som den respektløse vrede. Hvis vreden er til stede, men ikke udtrykkes i mæglingen, vil den vrede part blive fremmedgjort overfor sig selv, og konflikten vil derfor ligeledes være svær at løse i dette tilfælde (Scheff 2006:149; 1994:31). Der er altså en svær balance i måden hvorpå vreden udtrykkes.

I vores arbejde med konfliktmæglinger har vi bemærket, at der er en sammenhæng mellem respektfuldt udtrykt vrede og erkendt skam. De to konstruktive følelsesudtryk påvirker hinanden gensidigt (Scheff 1994:32). Når den ene part i konfliktmæglingen udtrykker sin vrede på en respektfuld måde, kan det bevirke, at den anden påtager sig sit ansvar for konflikten og dermed

erkender sin skam. En sådan konfliktmægling vil sandsynligvis ende med at de sociale relationer genopbygges. På samme måde findes der en destruktiv dynamik mellem ikke-erkendt skam og respektløs eller undertrykt vrede. Nedenstående citat viser denne tendens:

*"jeg tænkte bare det gider jeg simpelthen ikke at lytte på så jeg lukkede bare ørene (griner)
[...] jeg sad (griner lidt) totalt helt ligeglad med hvad hun siger () og sådan noget"*
(Miriam).

Citatet viser hvordan Miriam har reageret på Tanjas respektløse vredesudbrud. Manglen på respekt har tydeligvis medført, at der ikke har været grobund for en konstruktiv dialog mellem pigerne i mæglingen. Miriam har ikke indset sit ansvar i konflikten, da Tanja ikke har kunnet beskrive sine følelser på en konstruktiv måde. Vi har heller ikke indtryk af, at mæglingen endte med at relationerne blev genopbygget. Miriam bevidner dette ved at sige, at der er flere konflikter efter mæglingen end før.

Den ufrugtbare mægling mellem Tanja og Miriam kunne måske have været hjulpet på vej, hvis mægleren havde været opmærksom på nogle af de aspekter, vi har forsøgt at belyse i artiklen.

Undersøgelsen har vist, at skam og vrede kan have en positiv effekt på de sociale relationer i mæglinger. De mæglinger, vi har betragtet bærer tydeligt præg af, at når skammen erkendes og vreden udtrykkes med respekt for den anden, er der tendens til, at forholdet mellem de involverede parter bliver styrket. Dette forhold skal naturligvis analyseres ud fra hvordan det var i udgangspunktet. Man kan således ikke forvente, at to mennesker, der ikke tidligere har haft noget med hinanden at gøre bliver bedste venner efter en mægling. Desværre har vi også bemærket, at skam ofte ikke er blevet erkendt af de involverede parter, vi har beskæftiget os med. Den ikke-erkendte skam påvirker også vredens udtryk i en mere respektløs eller undertrykt retning. Denne konstellation medfører ikke, at deltagerne styrker deres sociale relationer til hinanden – snarere tværtimod.

Konklusion

Gennem det halve år vi har brugt på denne undersøgelse, har vi fundet, at netop skam og vrede har en effekt på de sociale relationer i mæglinger, som afhænger af, hvordan de udtrykkes. Den erfaring, vi har gjort os synes vi er interessant, men også relevant idet den kan bruges som led i en endnu bedre forståelse af fænomenet konfliktmæglinger. Som sociologer kan vi gøre vores omverden opmærksom på, hvilke tendenser vi ser. Men eftersom vi ikke er praktikere på feltet må det være op til andre at arbejde med hvordan de positive tendenser kan fremmes og hvordan de negative kan afhjælpes. Mere opmærksomhed på de tegn, vi har fremført i artiklen vil måske føre til, at man som mægler kan blive bedre til at afkode hvornår, der er en destruktiv dynamik i en mægling – og dermed også blive bedre til at lede mæglingen i positiv retning. Med den alternative emotionssociologiske vinkel vi har anvendt, håber vi, at have bidraget med supplerende viden til at forstå en konfliktmægling.

Litteratur:

Felson, Richard J 1993: "Review essay: Shame, Anger and Aggression". *Social Psychology Quarterly*, 56, nr. 4: 305-309.

Retzinger, Suzanne M. 1991: *Violent Emotions – Shame and Rage in Marital Quarrels*. London: Sage.

Scheff, Thomas J. 1990: *Microsociology – Discourse, Emotion, and Social Structure*. Chicago: The University of Chicago Press.

Scheff, Thomas J. 1994: *Bloody Revenge – Emotions, nationalism and war*. San Fransisco: Westview Press.

Scheff, Thomas J. 2006: *Goffman Unbound – A new Paradigm for Social Science*. London: Paradigm Publishers.

Turner, Jonathan H. and Jan E. Stets 2005: *The sociology of emotions*. Cambridge: Cambridge University Press