

Univerza v Ljubljani

Filozofska Fakulteta

Oddelek za psihologijo

URAVNAVANJE ČUSTEV IN ČUSTVENO DELO

Seminarska naloga pri predmetu Karierni razvoj zaposlenih

Ana Reberc

Ljubljana, 2018

UVOD

Čustva na delovnem mestu so pogosto zanemarjena tema, saj ni neposredno jasno, da negativno vplivajo na delovni proces in zavzetost zaposlenih. Dolgo časa so bila v organizacijski psihologiji ignorirana, saj se je delovno okolje pojmovalo kot racionalno okolje, v katerem so čustva zgolj v napoto. Posebno pozornost so jim raziskovalci začeli posvečati šele takrat, ko so ugotovili, da z njimi lahko pojasnimo individualne in organizacijske izide (za podrobno analizo glej Arvey, Renz in Watson, 1998). Pomen razumevanja in uravnavanje lastnih čustev je lahko pomemben del kariernega razvoja zaposlenih, ki z ustreznim odzivanjem pripomorejo k boljšim odnosom in uspešnosti organizacije.

Uravnavanje neustreznega čustvenega odzivanja se, splošno v psihologiji, pogosto pojavlja zgolj v povezavi z *negativnimi* čustvi, kot je npr. jeza. Metode uravnavanja jeze (*anger management*) pogosto ne dosegajo strokovnih psiholoških standardov, saj gre za vsakodnevne nasvete, ki nimajo podlage v teoriji in raziskavah. Psihološko raziskane tehnike in metode pa se pogosto osredotočajo na rizične skupine kot so otroci, mladostniki, pacienti, zaporniki. Redko se tehnike in metode navezujejo na organizacijsko psihologijo. Pri tem se razgrne širši problem obravnave čustev in njihovega obravnavanja na delovnem mestu - ta tematika je manj raziskana in strokovno teoretično podprta.

Nazoren primer pomanjkljivega raziskovanja predstavlja ventiliranje (*venting*) oziroma besedno sproščanje jeze, pogosto gre za glasno ali vsaj udarno poudarjanje napak in nestrinjanj sodelavcev ali nadrejenih. Po pregledu literature hitro ugotovimo, da je precej pomanjkljiva. Laični zapisi se nagibajo tako h koristnosti kot k škodi tovrstnega početja za uravnavanje čustev. Kaj pa strokovna literatura? Poveden je že naslov strokovnih člankov *Psevdopsihologija ventiliranja v obravnavi jeze* (Lohr idr., 2007) in *Psihologija ventiliranja jeze in alternative, ki ne škodujejo* (Olatunji idr., 2007), oboje z očitnim negativnim predznakom te metode. Kako se torej lotiti uravnavanja čustev? Najpogosteje navedena in ena redkih z dokazi podprtih tehnik terapija inokulacije stresa (*Stress-inoculation therapy*) temelji na vedenjsko-kognitivnem pristopu, kar praktično pomeni dolgoročno klinično ali psihoterapevtsko situacijo. Iz praktičnih razlogov, kot so strokovna zahtevnost za izvajanje, individualen pristop, usmerjenost na težje primere, časovna in finančna potratnost, ta terapija ni primerna za organizacijski seting. Navkljub pomanjkanju specifičnih tehnik je potrebno posvetiti pozornost uravnavanju čustev na delovnem mestu.

Pri tem ločimo dvojce: čustva, ki jih doživljamo med delom in čustva, ki so del naših delovnih nalog oziroma *čustveno delo*. Čustva, ki jih doživljamo tekom dneva, so odvisna od osebnostnih in situacijskih dejavnikov. Čustveno delo pa je uravnavanje čustev z namenom ustvariti primeren čustveni izraz v javnosti, kot nujen del naše zaposlitve. Zajema regulacijo izkušenj in izražanja čustev ter preokvirjanje. Zajema tako (bolj ali manj eksplicitno) podane čustvene zahteve, regulacijo čustev zaposlenega in

izvedbo oziroma igranje čustev (*emotional performance*). Tako kot vsakodnevna čustva je odvisno od dispozicij posameznika in trenutnega počutja, čemur se kot ključna komponenta pridružujejo zahteve okolja (organizacije).

ZGODOVINSKI PREGLED RAZVOJA KONCEPTA ČUSTVENO DELO

Čustveno delo (*emotional labor*) se je kot koncept uveljavilo šele v osemdesetih letih dvajsetega stoletja, ko ga je v knjigi *Upravljanje srce: komercializacija človeških čustev*¹ (*The managed heart: Commercialization of human feeling*) uporabila sociologinja Arlie Russell Hochschild (1983). Potrebno ga je ločiti od neplačanega čustvenega dela (*emotional work*), ki predstavlja skrb za uravnavanje čustev doma, v krogu družine, in ga ponavadi opravlja ženska, ki ji je pripisana skrbstvena vloga.

Čustveno delo opredelimo kot spreminjanje čustev ali njihovega izražanja z namenom učinkovite interakcije s strankami in klienti oziroma z namenom bolj učinkovitega dela. Vključuje lahko poudarjanje, potlačitev ali pretvarjanje določenih čustev pred drugimi. Cilj je izražanje primernih čustev, ki so v skladu s pravili organizacije (*display rules*). Ta so lahko eksplicitno izražena v pravilnikih, dokumentih, ob zaposlovanju ali posredno preko socialnih norm na delovnem mestu.

Prvotno (Hochschild, 1983) je bilo čustveno delo pojmovano kot menedžmen počutja z namenom ustvarjanja javne obrazne in telesne podobe (str 7.), pri čemer se je avtorica naslonila na sociološke razlage dramaturškega vedenja po Goffmanu (2014). Po tej razlagi zaposlena oseba nastopa kot igralka, kjer s svojo igro ustvarja želene (organizacijske) rezultate. Hochschild (1983) razločuje med površinskim (*surface acting*) in globinskim igranjem (*deep acting*), kjer prvo pomeni le spremembo obraznega in telesnega izraza, drugo pa temeljno spremembo občutenih čustev. Ker gre za delo, v katerega moramo vložiti veliko energije in za katerega smo plačani, to rezultira v poblagovljenju čustev, za psihologijo organizacij pa pomembneje, v stresu na delovnem mestu in izgorelosti.

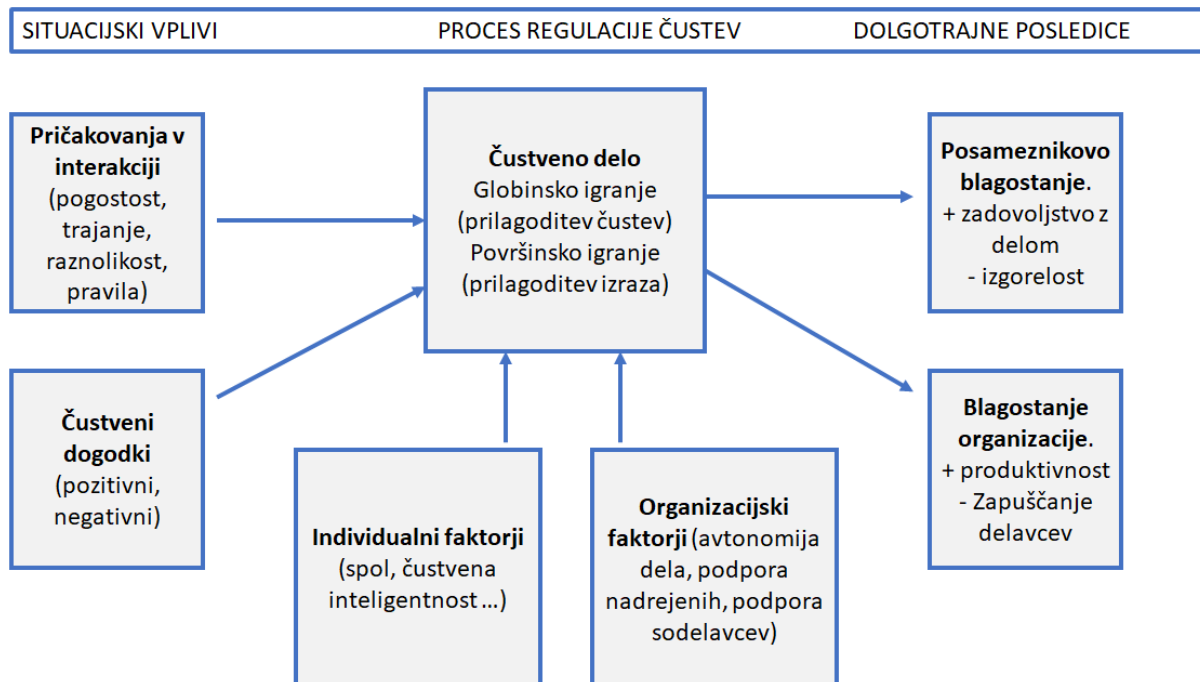
Klinični psihiater Ashforth in profesor menedžmenta Humphrey (1993) sta po drugi strani opredelila čustveno delo kot akt ustvarjanja primerne prikaza čustev z namenom menedžmenta vtisa (*impression management*) v organizaciji. Čustvenega dela nista razumela kot stresnega, temveč kot pogosto avtomatiziranega in rutinskega dela, ki ne povzroča negativnih izidov. V kolikor je naš čustven izraz dojet kot iskren, se poveča uspešnost opravljene delovne naloge. Strinjala sta se s sociološko razlago, da v primeru nepristnega izražanja prihaja do disociacije delavca od dela sebe in posledično disfunkcionalnega uravnavanja čustev.

¹ Slovenski prevod odlomka v *Teorija in praksa* (2002), 39(1), dostopno na Digitalni knjižnici Slovenije.

Profesorja menedžmenta Morris in Feldman (1996) sta čustveno delo opredelila kot trud planiranja in nadziranja z namenom izražanja organizaciji primernih čustev v medosebnih odnosih. Opredelila sta štiri značilnosti: pogostost interakcij, raznolikost pričakovanih čustev, čustveno disonanco (konflikt med čustvi, ki jih doživljamo in čustvi, ki se od nas zahtevajo) in pozornost v smislu naklonjenosti (*attentiveness*). Celokupno je koncept čustvenega dela potrebno razumeti kot telesni izraz in doživljena čustva, površinsko in globinsko igranje, vpliv na organizacijske izide in možne negativne vplive zaradi čustvene disonance.

V psihologiji je enega jasnejših in bolj parsimoničnih modelov čustvenega dela operacionalizirala Grandey (2000), kjer je opredelila dejavnike, ki vplivajo na čustveno delo, načine čustvenega dela in dolgoročne posledice. Na čustveno delo najprej vplivajo osebni dejavniki (npr. čustvena inteligentnost) in dejavniki organizacije (npr. pomoč s strani sodelavcev). Odvisno je tudi od situacijskih dejavnikov kot so specifični dogodki, ki v nas vzbujajo pozitivna ali negativna čustva in interakcije s strankami (trajanje, pogostost, raznolikost, pravila čustvovanja). Na podlagi teh dejavnikov vložimo trud v čustveno delo, kjer spreminjamo čustva (globinska igra) ali zgolj spremenimo telesni izraz (površinsko igranje). Delo na nas vpliva tako na osebni kot organizacijski ravni pozitivno ali negativno.

Slika 1. Model čustvenega dela. Povzeto po Grandey (2000).



UPORABNOST KONCEPTA ČUSTVENEGA DELA V ORGANIZACIJSKEM OKOLJU

Čustva so nalezljiva pri nalogah z visoko stopnjo sodelovanja, kar v primeru negativnih ali neprimernih čustev vpliva na slabše izide sodelovalnega dela. Tako neprimerni načini uravnavanja kot tudi negativni izidi zaradi čustvene disonance, potlačitve čustev ali čustvene izčrpanosti vodijo v zmanjšano zavzetost in produktivnost zaposlenih. Negativne vplive zaznamo na področjih posameznikovega blagostanje, njegovega dela v organizaciji in v sami organizaciji. V kolikor gre za neprimerno izražanje vsakodnevnih oziroma situacijskih čustev, ki niso vezana na samo izvajanje dela, se sodelavci lažje prilagodijo posamezniku, sploh če delajo v timu. Neprimerni načini uravnavanja čustev se na delovnem mestu se kažejo tudi kot neproduktivno vedenje na delovnem mestu (*counterproductive work behavior*). Neproduktivno vedenje v organizaciji ima lahko vpliv tako na posameznika kot organizacijo. Zastavlja se torej vprašanje, kako tako na ravni posameznika kot organizacije ustrezno uravnavati čustva, da to ne bo privedlo do negativnih posledic za enega ali drugega. Negativnim posledicam se lahko preventivno izognemo z jasno postavitvijo pravil čustvovanja (*feeling rules*), ki so socialne norme, kako naj bi doživljali in izražali čustva v specifičnih socialnih situacijah (Härtel, 2013). Pravila usmerjajo naše delovanje, tako da izpostavijo, katera čustva smemo izražati in katera v delovnem okolju niso primerna.

Pri neprimernem čustvenem izražanju, vezanim na delo, so posledice lahko daljnosežne za delavca, stranko in organizacijo. Najbolj povedni so primeri terapevta, receptorja v hotelu in policista. Terapevt mora tekom terapije ostati nevtralen, ne sme izražati jeze, gnusa, pretiranih veselih čustev do klienta. Receptor v hotelu prav tako ne sme izraziti negativnih čustev do strank, ne glede na njihove (ne)utemeljene pritožbe, ponavadi mora izražati pozitivna čustva ne glede na čas dneva. Policist se nasprotno ne more vesti prijateljsko in izražati pretirano pozitivnih čustev, temveč deloma svojo avtoritarnost kaže preko resnosti in po potrebi uporabo jeze, agresivnosti. Primerno izražanje čustev pa kot plačano delo ni vključeno le v nekaj neposredno jasnih poklicev, temveč v vse, kjer je zaposlena oseba v interakciji s stranko, klientom, navsezadnje tudi s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi.

UPORABA IN POTENCIALI ČUSTVENEGA DELA

1. NAMEN

S čustvenim delom se zaposlena oseba sreča v vsaki interakciji. Ne glede na lastno počutje se mora vesti v skladu s pravili (organizacije ali splošnimi družbenimi normami). Izjemno pozitivno počutje posameznika se kot tako ne sme izražati, če je v interakciji, ki zahteva nevtralen ali negativno čustven odziv in obratno. Ozaveščanje o problemu čustvenega dela in njegovih posledicah je tako uporabno na vseh ravneh organizacije. Začne se pri zaposlovanju in nadaljuje tekom delovnih nalog. Uporabno je predvsem v primerih, ko posamezni zaposleni neustrezno čustveno reagirajo ali v primerih skupinskega izobraževanja o primernosti čustvenega izražanja pred strankami ali na delovnem mestu nasploh.

2. CILJNA POPULACIJA

Izobraževanje o tematiki in delavnice ustreznih načinov čustvenega dela lahko koristijo vsem zaposlenim. Nedvomno so v prvi bojni liniji kadrovniki in vodje, ki se morajo o tematiki izobraziti, da razumejo njeno razsežnost in pomen na delovnem mestu. Praktična aplikacija znanj o konceptu koristi vsem zaposlenim. Nekateri to počnejo že rutinsko, vendar lahko z ozaveščanjem o svojem početu razumejo morebitne negativne izide čustvenega dela. Zaposleni, ki neprimerno reagirajo, se lahko naučijo, kako bi bilo primerneje odreagirati v določenih situacijah. Posebej pomembna je kvalitetna obravnava v primerih stalnega stika s strankami, klienti, javnostjo.

3. POTEK IZVEDBE

Začetna faza je podrobno spoznavanje tematike, čemur lahko kot uvod služi to poglavje. Šele oboroženi s teoretičnim znanjem o čustvenem delu se lahko lotimo konkretnega dela. V organizaciji je potrebno jasno postaviti pravila čustvovanja in njihovega izražanja. Ta pravila morajo biti konkretna in predstavljena vsem zaposlenim ter bodočim zaposlenim. Za zmanjševanje negativnih posledic lahko skrbimo preventivno z delavnicami čustvene inteligentnosti, s strokovno čustveno oporo zaposlenim, številnimi odmori pri pogostem in zahtevnem čustvenem delu. Kjer je možno, naj se delavce, ki se ukvarjajo s konkretnim delom, razbremenijo dodatnega čustvenega dela. Spremljanje dela in kvalitetne povratne informacije, zaposlenemu omogočijo napredek pri lastnem uravnavanju čustev na delovnem mestu.

4. KONKRETEN PRIMER

Delavnica ponotranjene igre

Delavnica za učenje ponotranjene igre oz. uravnavanja doživljanja za situacijo neustreznih čustev, tako da jih nadomestimo z ustreznimi čustvi preko domišljjskega vživljanja v situacijo, ki vzbuja ustrezna čustva, pri čemer dejansko spremenimo naše notranje doživljanje. V delavnici preko igre vlog ponazorimo situacije, ki v nas vzbujajo neustrezna čustva (npr. neprimerno vedenje stranke) in se ob prvi čustveni reakciji ustavimo in jo poskušamo prilagoditi.

Oseba A: Kaj se pa vi greste? Kako neodgovorno ravnate! Rezerviral sem karte in jih zdaj ni, pa ne morem na predstavo! ...

Oseba B: (želi nadreti osebo A, čeprav bi bilo ustrežnejše mirno in nevtrarno odreagirati.)

**INTERVENCA* Npr.: Pomislite na dogodek, ko ste morali prijazno razložiti svojemu otroku, zakaj nečesa ne sme storiti, čeprav ste bili jezni nanj.*

Oseba B: (vživi se v preteklo situacijo, v kateri je uporabila za trenutno situacijo primerna čustva; poskuša razložiti stranki na način, kot je takrat svojemu otroku.) Gospod, se opravičujem za nastalo

situacijo. Nprevzete rezervirane karte se sprostijo pol ure pred začetkom, da se nam ne zgodi, da so stoli prazni. Žal je predstava razprodana, lahko vam pa ponudim karte za jutrišnjo ...

Opomniki za zaposlene

Listič v vidnem polju, ki nas opominja, kaj storiti v zahtevnih situacijah:

Kako se soočiti z nezadovoljno stranko, ki nima prav?

- *Spomnite se, da je z vsako osebo potrebno ravnati spoštljivo.*
- *Jezni so na storitev, ne na vas!*
- *Globoko vdihnite.*
- *Pomislite na prijeten dogodek, ki se je zgodil v zadnjem tednu.*

5. OMEJITVE UPORABE METODE

Čeprav je čustveno delo zdaj že uveljavljen koncept v organizacijski in kadrovske psihologiji, se s konkretno implementacijo ukvarja le redkokdo. Pomanjkljiva dostopnost praktičnih nasvetov in evalvacije uspešnosti ukrepov dodatno omejuje nove poskuse. Glede na razvoj storitvenega sektorja in porast delovnih mest, kjer je interakcija s strankami nujen del dela, bo nejasnost uporabnosti koncepta v praksi lahko škodljiva, celo pogubna za vitalnost organizacije in njenih zaposlenih. Oranje ledine je v tem primeru nujen, a nejasen začetek vključevanja pomembnosti čustev na delovnem mestu.

6. VLOGA PSIHOLOGA

Pri tem ključno vlogo igra ravno profil psihologa, ki tekom izobrazbe pridobi celostni pogled na čustveno delovanje posameznikov. Zraven usvojenega primerjalno-teoretičnega znanja biološko-evolucijskih in socialnopsiholoških razlag čustev, ta razume tudi kot nujen in pomemben del človeškega delovanja, ne pa kot stranski produkt neprimerne odzivanja. Široka razgledanost na področjih čustvovanja in organizacijske psihologije omogoča razumevanje, kaj je primerno in kaj neprimerno čustvovanje, kar je sicer podvrženo (ne nujno dobri) zdravorazumski razlagi. Psiholog lahko na delovnem mestu najprej prepozna čustvene potrebe delovnega mesta, jih primerno ovrednoti in zaposlenim pomaga pri izvajanju čustvenega dela. Skrbi, da pri izvajanju zaposleni ne izgorijo oziroma jim po najboljših močeh pomaga uravnavati stres, ki nastane ob čustvenem delu.

Pomembnost prisotnosti psihologa se začne že pri načrtovanju zaposlovanja novih kandidatov. Zraven pomanjkljivosti tehnik in metod učenja je tu še pomanjkanje merjenja količine in obremenjenosti s čustvenim delom. Šele z dobro operacionalizacijo konstrukta za delovna mesta v organizaciji, kjer dela psiholog, se lahko umerjeno in izmerjeno čustveno delo upošteva pri nadaljnjem zaposlovanju in

ravnanju s kadri. Psihologi bi zaradi svojega specifičnega znanja o čustvovanju lahko imeli vpliv na sistematizacijo delovnih mest, ki bi zajemala tudi čustveno delo. Povezano s tem pa tudi nujno razvoj primernih selekcijskih postopkov, ki bi preverjali zmožnost čustvenega dela. Pri tem velik potencial kaže metoda ocenjevalnega centra in drugi praktični preizkusi. Z razgovorom bi težko ugotovili načine, kako potencialni zaposleni uravnava svoja čustva in kako se odziva na intenzivno čustveno delo, šele z opazovanjem pri delu in merjenjem stresa oziroma izčrpanosti pri tovrstnem delu lahko ugotovimo zmožnost za čustveno delo.

Pomoč in vpliv na že zaposlene psihologi lahko nudijo s svojim znanjem klinične, socialne in organizacijske psihologije. Klinične, ker so zmožni prepoznati znake izgorelosti in čustvenih težav ter znajo na njih reagirati. Socialne, ker razumejo socialno konstrukcijo normativnih čustvenih odzivov na določena vedenja in lahko pomembno prispevajo h grajenju vedenjskih oziroma čustvenih pravil v organizaciji. Pri tem je pomembna tudi medkulturna komponenta, saj so čustva primarno vrojena, njihovo izražanje pa kulturno pogojeno. Z nadzorom obraznih, telesnih in besednih čustvenih odzivov se lahko prilagajamo različnim kulturnim vzorcem zaznavanja čustev. Kot psihologi dela in organizacije zmorejo prepoznati pomembnost in razširjenost čustvenega dela kot vseprisotnega in ključnega za zadovoljstvo zaposlenih in strank ter njegove povezave z zavzetostjo in vpliva na produktivnost zaposlenih.

7. OSEBNO MNENJE

Čustveno delo je primarno sociološki konstrukt, ki si šele utira pot na področju psihologije dela in organizacije. Gre za kritično vzpostavljen konstrukt, ki lahko potencialno izgubi svoj negativen predznak in širše razumevanje ob ozki psihološki operacionalizaciji in vezanosti na neposredno merjene konstrukte, ki se vežejo na prevladujoč ekonomsko-ideološki sistem, ki teži k čim večji produktivnosti. S tem se lahko zabriše temeljna komponenta koncepta - alienacija osebe od svojih čustev in opredmetenje teh čustev kot del produkcijskega procesa. S tem človek izgubi nadzor in last svojih čustev, ki postanejo blago, namenjeno povečevanju profita v produkcijskem sistemu. Čeprav manj zanimivo, je še vedno pomembno vprašanje avtentičnosti, ki z popredmetenjem čustev pri delu izgubi svojo vrednost. Čustveno delo je tako odstranjeno od subjekta, zaposlenega, ki mora prezentirati svoja čustva na socialno zaželen način za organizacijo v interakcijah s strankami. Ob uspešnem čustvenem delu so prikazana čustva drugačna, kot jih je ta oseba čutila pred ali celo še med interakcijo. Pri manj uspešnem čustvenem delu pa sledijo najmanj socialne sankcije s strani stranke.

Kako torej kvalitetno in uspešno prenesti ta konstrukt v psihologijo, brez da izgubi svoje temeljne značilnosti, a še vedno omogočiti dodano vrednost za psihologijo? Pri prenosu se mora ohraniti temeljno razumevanje, kako se ta vidik dela vklaplja v širše societalno in socialno okolje, ter to

upoštevati pri operacionalizaciji (npr. razumeti, da so postavke na vprašalniku pogojene z normami kulture družbe ali specifično organizacije). Dejstvo je, da čustveno delo obstaja in je vidik dela, tudi če ga ne proučujemo, tako da prihod psihologije na to področje lahko poudari pomen v obe smeri - v smer zmanjšanja avtonomnosti zaposlenega kot v smer povečanja avtonomnosti zaposlenega. Širše gledano torej psiholog z obravnavo čustvenega dela temu pripiše pomembno vrednost, ki se ovrednoti v organizaciji kot vidik dela, za katerega so zaposleni tudi plačani, kar zaposleni končno dobijo direktno plačano (do zdaj se v nalogah dela čustveno delo praviloma ne pojavlja, je zgolj implicitno predpostavljen vidik dela), po drugi strani pa lahko s tem nadrejeni zahtevajo čustveno razosebljenost zaposlenih, ki je, brez primernih varovalnih mehanizmov, škodljiva za psihološko blagostanje in zdravje.

Psihologija mora na tem področju doseči večji vpliv, da se o konceptu čustvenega dela ne bo govorilo le kot o negativnem vidiku dela, temveč kot o temeljnem in pomembnem vidiku, ki omogoča ugodne socialne interakcije med zaposlenimi in strankami. To je ključno za organizacijo, zaposlenega in stranko, ki z normami v socialnih interakcijah usmerjajo svoje vedenje in omogočajo stabilne medosebne odnose. Ravno zaradi tega je pomembno, da psihologija najde svoje mesto v raziskovanju čustvenega dela in ga ne prepusti sociologom, ki sicer razumejo širše konotacije, ne razumejo pa posameznikovega doživljanja in vedenja ter kako nuditi oporo in razumevanje za ohranjanje psihološkega blagostanja.

LITERATURA

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.

Arvey, R. W., Renz, G. L. in Watson, T. W. (1998). Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. V G. R. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management*, Vol. 16, 103-147. Bingley: JAI Press.

Goffman, E. (2014). *Predstavljanje sebe v vsakdanjem življenju*. Ljubljana: Studia Humanitatis.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

Härtel, C. E. J., Zerbe, W. J. in Ashkanasy, N. M. (2013). *Emotions in organizational behavior*. New York: Routledge.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

- Lohr, J. M., Olatunji, B. O., Baumeister, R. F., in Bushman, B. J. (2007). The psychology of anger venting and empirically supported alternatives that do no harm. *The Scientific Review of Mental Health Practice: Objective Investigations of Controversial and Unorthodox Claims in Clinical Psychology, Psychiatry, and Social Work*, 5(1), 53–64.
- Morris, J.A. and Feldman, D.C. (1996) The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Olatunji, B. O., Lohr, J. M., in Bushman, B. J. (2007). The pseudopsychology of venting in the treatment of anger: Implications and alternatives for mental health practice. In T. A. Cavell & K. T. Malcolm (Eds.), *Anger, aggression and interventions for interpersonal violence*. (pp. 119–141). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.