



جامعة المنوفية
Menoufia University
منارة المعرفة في قلب الحلتا



إدارة العواطف (حقائق وأوهام)

إعداد

د/ محمد السيد أحمد الدمرداش
مدرس المناهج وطرق تدريس الرياضيات
كلية التربية - جامعة المنوفية
m_eldemerdash70@yahoo.com

أ.د/ صبحي شعبان شرف
أستاذ أصول التربية ووكيل الدراسات العليا والبحوث
كلية التربية - جامعة المنوفية
wwwsharf@yahoo.com

الملخص

تمثل العواطف كيانا رئيسيا في توجيه حياتنا وتوليد دوافعنا وهي مصدر معارفنا بالمواقف التي نخبرها ونحياها وعلاقتنا التي نكونها، ويدلنا علم اجتماع العواطف على مفهوم جوهري وهو العمل العاطفي بمعنى إدارة المشاعر أو العواطف Management of Emotions حيث تمثل رؤيته في أن الواقعة الاجتماعية أو الفعل الاجتماعي يتدخل في تشكيلها العواطف والتي يقوم الأفراد بإدارتها تماما كإدارة رؤوس الأموال.

إن العواطف المرتبطة بنا والأسلوب الذي تبدو به وتظهر، والطريقة التي نعبر بها في الحركات البدنية والوضعية لا يمكن أن يكون حدوثها بصور تلقائية أو من ذاتها بل هي نتاج لمعايير اجتماعية، وشعائر اجتماعية منظمة فهي في النهاية صناعة اجتماعية تربوية.

إن حاجتنا لإدارة العواطف أصبح ضرورة تربوية وتعليمية خاصة مع ما يبدو لدى الكثير في الأوساط الاجتماعية من مشاعر قد يخبئونها أو لا يعترفون بوجودها أو الأخطر من هذا يتعاملون معها بطريقتهم.

إننا بحاجة بالفعل إلى من يعلمنا كيف نحدد ما نشعر به في لحظة معينة، أو كيف ندير عواطفنا بصورة ناجحة وهذا بلا شك هو من شواغل التربويين والقائمين على أمر العملية التعليمية بمؤسساتها المختلفة.

إن هذه الورقة تتناول إدارة العواطف من حيث مفهومها وأهميتها في مجال الحياة الاجتماعية والتربوية وعرض أهم الحقائق والأوهام التي يعتقدونها الناس وترسخ في أذهانهم حتى يمكن إبتاع الحقيقة وتجنب الوهم، ولا يشك احد أن الطريق لإدارة العواطف يبدأ بالوعي بهذه الحقائق والأوهام والتي تؤثر بلا شك في تشكيل الوجدان الصحي وتقويم السلوك.

الكلمات المفتاحية

العواطف، إدارة العواطف، المضامين التربوية للعواطف، أوهام حول العواطف.

Abstract

Emotions are a principle key in guiding our lives and generating our motivations. It is the source of our knowledge of the attitudes we tell, how we live and what we are. Sociology of emotions demonstrates a fundamental concept of emotional work, i.e., the management of emotions or emotions. It is shaped by emotions that are managed by individuals just like the management of capital.

The emotions associated with us and the manner in which they appear and show, and the way we express in physical movements and status cannot be spontaneous or from itself, but the product of social norms, organized social rituals is ultimately an educational social industry.

The need to manage emotions has become a special educational necessity with what appears too many in the social circles of feelings may hide or do

not recognize the existence or the most dangerous of this deal with them in their own way.

We really need someone who teaches us how to determine what we feel at a given moment, or how to manage our emotions successfully. This is undoubtedly a concern for educators and those responsible for the educational process in their various institutions.

This paper deals with the management of emotions in terms of its concept and importance in the field of social and educational life and the presentation of the most important facts and illusions that people believe and be rooted in their minds so that the truth can be followed and avoid illusion. No one doubts that the way to manage emotions begins with awareness of these facts and illusions that undoubtedly affect the formation health conscience and behavior assessment.

Keywords

Emotions, Emotions Management, Educational Implications of Emotions, Emotions Myths.

مقدمة

تمثل العواطف مرتكزاً أساسياً في حياتنا ووجودنا، ولم لا؟ وهي التي تدفعنا وهي التي تحركنا، وهي مصدر متعتنا وأمننا، بل هي مصدر المعرفة بالمواقف التي نحياها وبالعلاقات التي نكونها. والحقيقة التي ينبغي ألا يعزب عنها بال هي: أن العواطف لا تعمل بذاتها ولا تتغير من تلقاء نفسها، بل هي صنع الثقافة والتربية، فالعواطف ما هي إلا وقائع متجذرة في عاداتنا وتقاليدينا ومعايير مجتمعاتنا، إذ يمكن القول أن الثقافة هي التي تؤثر في تنميط هذه العواطف والإحساس بها واكتسابها وتبديلها والتحكم فيه، وتبريرها وصبغها بالشرعية بتفسيرات معينة. ولقد أكد الفلاسفة والمربون على هذه الحقيقة، فهذا أفلاطون جعل تنمية العواطف هدفاً للتربية، حين أكد أن التربية هي فضيلة لتنمية العواطف والعادات الصحية. وهذا أرسطو الذي أفرد للتربية ودورها مكاناً في مبحثه الذي أسماه "إدارة الحياة الانفعالية بذكاء" حيث عزز وعظم من دور التربية في هذا الصدد، وضرب لنا مثالا في حديثه عن انفعال الغضب قائلاً: أن تغضب من شخص فهذا سهل جداً، ولكن أن تغضب من الشخص المناسب في الوقت المناسب بهدف مناسب وبالأسلوب المناسب فهذا ليس بسهل جداً. إذا كان هذا هو دور التربية في توجيه العواطف وضبطها فإن الأمر يزداد اهتماماً وتعظيماً حين يشهد الواقع أن مشاعرنا التي نخفيها أو نتغافل عنها أو نعبر عنها بطريقتنا قد تكون هي السبب الرئيس وراء إرهاب أعصابنا ونشوب الخلافات بيننا. ما أحوجنا الآن أن نعلم الناس كيف يديرون عواطفهم إدارة تتأى بهم عن الاعوجاج الذي اصابها والخلل الذي لحق بها، ومن هنا كان تفكيرنا في هذه الإشكالية الكبرى ألا وهي إدارة العواطف الإنسانية وتوجيهها الوجهة السليمة.

إدارة العواطف المفهوم والأهمية

إن إدارة العواطف في أبسط مفاهيمها هي قدرة الفرد وجاهزيته على التحكم في أحاسيسه والتعبير عنها بحكمة وتصرف مناسب، وهذا يعني أن العواطف تخضع لإرادة الشخص بقدرته على ضبطها في الوقت المناسب، والمكان المناسب، والأسلوب المناسب. ولا يشك أحد أن مثل هذا الشخص بهذه الصفات تشكله بيئة اجتماعية وتربوية مناسبة. وإذا تساءلنا عن لماذا إدارة العواطف نستطيع الإجابة ببساطة بالقول:

١. إن إدارة العواطف تساعدنا في معرفة كيف نفكر وكيف يفكر الآخرون.
٢. إن إدارة العواطف مطلب أساسي للتحكم في عواطفنا بصفة عامة والتي تحتوي على العديد من الأحاسيس مثل الغضب والأمل والمثابرة.
٣. إن إدارة العواطف تجعلنا نحس بقيمة الحياة، حيث إن الشخص القادر على التحكم في إحساس الغضب يجعله قادراً على التخلص من الألم.
٤. إن من أهمية إدارة العواطف هو إيجاد التوازن بين الأفكار والأحاسيس، حيث إن إدارة العواطف تجعلنا لسنا متلقين سلبيين في حالتنا العاطفية، ولكننا دائماً لدينا النزعة بأن نفعل شيئاً ما تجاه ما نحسه بطريقة معينة، فالعواطف لها دور مركزي في حياتنا الشخصية وبالتالي فإنه من الضروري تقويم ما إذا كانت هذه العواطف منطقية، وإن العمل العاطفي قادر على إحداث توازن من أجل حياة سعيدة.

حقائق وأوهام ثقافية حول العواطف

ترتبط مسائل إدارة العواطف والتعبير عنها بجملة المكونات الثقافية في أي مجتمع من المجتمعات، وبالتالي كان لا بد من البحث عن بعض المعتقدات الشائعة في كثير من الثقافات والتي تؤثر بالسلب أو الإيجاب حول إدارة الفرد لعواطفه، وتوجيهها الوجهة الصحيحة، وفيما يأتي نعرض لبعض المعتقدات الثقافية حتى يمكن التوعية بها وأخذها في الاعتبار لمعالجة القصور في فهم العواطف والوجدان:

١. لا يمكن التعبير عن المشاعر لفظياً
إن العديد منا قد يعاني من التعبير عن مشاعره من خلال اللغة، وعلى أية حال هذا لا يعني أننا لا نقدر بشكل كامل عن التعبير عن مشاعرنا من خلال الكلمات لوصف خبراتنا الداخلية فمشاعرنا مرتبطة بإحساسنا بالحكم أو التقويم وهو أمر متعلم نتعلمه لكي نعبر عن أنفسنا لفظياً وهو ضرورة للإحساس بالقدرة على ضبط النفس، وتعلمنا كيف نحول الإحساس إلى لغة مفهومة يسمح لنا بالتفاعل ويجعل مشاعرنا أكثر بناءية.
٢. العواطف هي مجرد أحاسيس
على الرغم من إن استخدامنا للعواطف يبدو مترادفاً مع الأحاسيس، لكن العواطف أكثر من الأحاسيس، وللتمييز بينهما فإن الاستجابة الفيزيائية ترتبط بالأحاسيس والاستجابة النفسية ترتبط بالعواطف، بمعنى لكي تحس إحساساً جسمى يجب أن يكون لديك الوعي لبعض العناصر على المستوى الشعوري، فعلى سبيل المثال، لو فكرنا في إحساس الحزن فالكثير منا يخبر العواطف المرتبطة بالحزن والتي تعد حالات نفسية وفيزيائية للإحساس بالحزن،

والتي قد تحتوي العديد من الاستجابات الجسمية فضلاً عن الأحاسيس التي قد تؤثر على القلب، والتي تعتمد على كيف أن هذه المشاعر مقبولة أو غير مقبولة، إذن رغم وجود العلاقة بينهما إلا أنه من الواضح أن أحدهما لا يعرف الآخر.

٣. نحن لا نستطيع أن نتحكم فيما نشعر

العواطف كما أشرنا استجابات سيكولوجية لفكرة أو موقف وأن الأساس المعرفي أو العلاجي لا يشير إلى أن الألم العاطفي الذي نعانيه ناتج من الاضطراب في التعبير عنه، وبالتالي نستطيع العلاج المناسب بالأسلوب المناسب الذي نتعلمه.

٤. العواطف غيبية

نظراً للاعتقاد الخاطئ بأن العواطف ليست منطقية وغير نسبية، لذلك فإنها لا تؤخذ على موضع الجد وأن ذلك ينمي لدينا الاعتقاد بأن هذه العواطف إلى حد ما غيبية، والحقيقة أن العاطفة والسبب يتكاملان في التأثير والتفاعل مع بعضهم البعض، وفي التقييم النهائي العواطف هي جزء من آلياتنا الخاصة للوقوف على السبب، وأن افتقادنا للعواطف قد يكون سبباً رئيساً ومعوفاً لاتخاذ القرار، وإن الاستجابة العاطفية لشيء محصلة لخبرتنا السابقة في مواقف معينة فنحن نشعر بهذه الخبرة ونذكرها.

٥. العواطف تستدخل فينا أو تملئنا علينا

إن العواطف هي أشياء ببساطة تحدث لنا وتكون خارج سيطرتنا، هذا أمر غير صحيح، فالعواطف ليست عشوائية، ولا يمكن إملائها فهي مجموعة من أنماط السلوك التي تم اكتسابها واختبارها عبر الزمن، نحن نغرس عواطفنا بناءً على خبراتنا الحياتية من خلال مشاهدتنا لتأثير تعبيرنا على أنفسنا والآخرين.

حقائق وأوهام في مجال العمل حول العواطف

كلنا له رؤية وإدراك حول كيف يظهر الناس عواطفهم، ومقدار تعبير الإنسان عن مشاعره في حالاته المختلفة في مجال العمل، وإن هذه المعتقدات قد تكون مشكلة لأنها من الممكن أن توضح لنا توقعاتنا عن كيف يتصرف العاملون في المواقف المحاطة بالضغط، بالإضافة إلى أن هذه المعتقدات ممكن أن تسبب الحكم غير العادل مع العاملين، والذين قد يكون لديهم مشكلات تتعلق باضطراب الخوف أو القلق.

إن بعض المعتقدات الشائعة لدينا ممكن أن تكون غير دقيقة، وتحمل تبعات غير مرغوبة، مثل الاعتقاد بأن التعبير عن العواطف دال على الضعف بما يمكن أن يقودنا إلى عدم احترام الفرد الذي يظهر عواطفه، وإن استجلاء هذه المعتقدات غير الصحيحة مهم، وأنه سوف يساعدنا على فهم العاملين والاستجابة لعواطفهم بطريقة مهنية وعادلة.

والجدول التالي يوضح بعض من المعتقدات الخاطئة عن العواطف ويقدم طرقاً ببنائية وواقعية لفهم أدوار العواطف:

| الوهم | الحقيقة |
|---|---|
| الأشخاص الضعاف هم العاطفيون والأشخاص الأقوياء غير عاطفيين بالمرّة. | إن التعبير عن العواطف شيء طبيعي ولا يوضح قوة أو ضعف الشخص، وإنه من القوة التعبير عن العواطف بشكل طبيعي ولائق. |
| إظهار العواطف مخالف للمهنية في مجال العمل. | إن إظهار العواطف والتعبير عنها في مجال العمل قد يكون مفهوماً ولائقاً تحت ظروف معينة وفي إطار من الاحترام، فعلى سبيل المثال عندما يتحدث الفرد مع مديره ينبغي أن يكون ذلك بعيداً عن الأنظار وخلف الأبواب المغلقة. |
| من الخطأ الغضب مع الآخرين. | الغضب شعور طبيعي وليس دلالة على الخلال السيئة، إن الإحساس بالغضب لم يكن خطأ بالمرّة ولكن غير المناسب منه هو الطريقة التي نعبّر بها عن الغضب. |
| عندما نكون غاضبين فإننا لا نستطيع السيطرة على الغضب حيث إن الغضب يتملكننا ويسيطر علينا. | قد يكون فعلاً من الصعب التحكم في الغضب عندما يكون في عنفوانه ولكن هناك بعض الاستراتيجيات التي يمكن أن تساعدنا على الإدارة الفعالة للغضب والتواصل مع الآخرين باحترام أثناء ذلك الغضب. |
| عندما نسمح لأنفسنا بالإحساس الفياض بالمشاعر فإننا لا نقدر على العودة مرة أخرى إلى الهدوء. | إن المشاعر الفياضة يمكن أن تكون خطراً لأنها تجعلنا خارج الضبط والسيطرة وفي معظم الحالات لا يمكن عودتنا إلى الهدوء والمعتاد ولكن هناك بعض الاستراتيجيات التي تساعدنا على العودة إلى الهدوء منها مثلاً أن نتحدث مع نفسك وتأخذ نفساً عميقاً. |
| كوننا عاطفيون يعني فقدان الضبط والسيطرة. | على الرغم من أن المشاعر الفياضة تشعرنا بالانزعاج وتجعلنا نشعر بأننا خارج السيطرة فإنه دائماً يوجد بعض الأشياء التي يمكن أن نمارسها لتهدئة أنفسنا والسيطرة على رد الفعل العاطفي. |
| لو سمحنا لأنفسنا بالتعاطف مع الآخرين فإن هذا يعني أننا أخفقنا في حل هذه المشكلة. | في بعض الأحيان من المهم التفاعل العاطفي مع الموقف قبل أن نكون مستعدين أن نواجه هذه المشكلة بطريقة عقلانية. إن التفاعل العاطفي |

| الوهم | الحقيقة |
|---|---|
| | لدينا سوف يمدنا بالعديد من المعلومات حول الموقف. |
| هناك طريقة صحيحة وطريقة خطأ للشعور في كل موقف. | كل شخص هو فريد أو متميز وله العديد من الطرق المختلفة لرؤية الموقف، فعلى سبيل المثال بالنسبة لأحد العاملين إذا حدد له موعد للائتهاء من العمل فإنك تشعر بالضييق حين لا يوفي بالعمل، وهناك آخر الأمر عنده سيان. والخلاصة أن كل الخبرات العاطفية صالحة إذا ما كانت مصاحبة لاستجابة سلوكية تعطي هذا الموقف وضعاً بناءً لقرار صحيح. |
| يجب علينا العمل وفقاً لمشاعرنا. | إن المشاعر تعطينا بعض الأدلة أو المفاتيح التي توضح كيف نعمل أو نستجيب وبالتالي فإنه من المفيد الاستماع إلى هذه العواطف عند أخذ القرارات، وأنه من المهم التفكير في العواقب بدلاً من الاعتماد فقط على المشاعر. |
| الأخرون هم الذين يجعلوننا نحس بالمشاعر ولا نملك السيطرة عليها. | البيئة بالفعل لها تأثير كبير على إحساسنا، ولكن بحكم أننا خلقنا تفكر فإننا يمكننا أن نختار تفسيراً لهذه العواطف بطريقة مختلفة وبالتالي لدينا كامل السيطرة على استجابتنا السلوكية. |
| العواطف في بعض الأحيان لا تحتاج إلى تخطيط مسبق. | نادرًا ما تحدث الاستجابة الانفعالية بدون سبب، وعلى الرغم من أننا دائماً لسنا على دراية بهذه الأسباب ولكن هناك من الأفكار أو الأشخاص أو المواقف التي تقودنا إلى الاستجابة بطريقة صحيحة. |
| ينبغي علينا أن نكون قادرين على تصدير مشاعرنا إذا ما دعت الحاجة. | العواطف مفاهيم معقدة وتحتوي على تغيرات كيميائية ومزاجية للجسم وتوقعنا لأنفسنا على أن نكون قادرين على مجرد التبديل بين هذه المشاعر سيكون غير واقعي. |
| المشاعر السلبية ترتبط بالناس السلبيين فقط. | لدينا عواطف على متصل واحد تبدأ من السالب وتمتد إلى الموجب، وإن المشاعر السلبية من الخوف والحزن والغضب عادة ما تكون لدى أشخاص أصحاء وليسوا سلبيين. |

إن وضع الحقائق السابقة عن العواطف في الاعتبار يمكن أن يساعدنا في تكوين أفضل لأفكار عند حدوث هذه المواقف المشكّلة أو الصعبة، فعلى سبيل المثال بدلاً من أن نقول للموظف اكتب عواطفك نساعدته على أن يكون على دراية بهذه العواطف ونقترح له بعض الاستراتيجيات التي تجعله هادئاً.

وإذا كان ما سبق يقدم بعض الحقائق التي تجعل الشخص يعي الصحيح من الخطأ فيما يتعلق بالعواطف ويجعله على دراية بها فإن ما تبقى من العرض يتعلق بالاستراتيجيات والخطوات التي تعين على إدارة عواطفنا.

استراتيجيات إدارة العواطف

تعد العواطف من الأمور الأكثر إلحاحاً في حياتنا، فنحن مساقين يوماً بعد يوم بعواطفنا لما يصادفنا دوماً من فرص نسعى من خلالها لتحقيق مستقبل أفضل ونجاحات مختلفة. إن مشارعنا تمثل السلطة العليا الموجهة للوعي والأفكار والمقاصد والأفعال، إن المشكّلة هنا والمرتبطة بالعواطف تكمن في سرعة الاستجابة لعواطفنا، أو أن تكون الاستجابة وفق معتقدات خطأ، أو اتخاذ قرارات عاطفية دون النظر في النتائج. إن المشاعر الإنسانية متغيرة، بصورة تبدو أحياناً متناقضة، لكن المناسب منها ليس إلى هذا أو ذاك، وإنما ما كان شعوراً وسطياً معتدلاً مبنياً على أسس منطقية وعقلية. وإذا كان ماسبق يوضح أن هناك بعض الانحرافات أو الحيدة عن مشاعرنا المعتدلة بصورها المختلفة والتي من بينها التصرف بمشاعر مبنية على أحكام أو مفاهيم ومعتقدات غير صحيحة أو اتخاذ قرارات عاطفية دون النظر للعواقب فإن ذلك يتطلب منا تقديم بعض الاستراتيجيات والخطوات المهمة لضبط هذه العواطف وإدارتها، وهي:

١. لا تكن استجابتك للفعل فورية

إن سرعة الاستجابة للفعل العاطفي دون روية تجعلك نادماً على ردة الفعل، إنه يجب عليك قبل أن تستجيب أن تأخذ نفساً عميقاً لتحقيق الاستقرار العاطفي والنفسي، وتستمر في ذلك لمدة خمس دقائق حتى تكون أكثر هدوء وروية.

٢. اسأل الله الهداية والتوفيق

إن الإيمان نعمة كبرى في أحلك اللحظات، وذلك لأنك تؤمن في هذه الحالة بأن هناك قوة عليا، وتدخل إلهي يظهر ما يجب فعله، هذه القوة سوف تبين لك وتعلمك وبرسول لعله حدوث الأشياء على هذا النحو أو ذاك وكذلك يجنبك أن تقوم بسلوك غير مناسب أو لائق، وهنا يجب عليك أن تغض عينيك وتتصور حلاً إيجابياً لهذه المشكّلة سائلاً الله سبحانه وتعالى أن يعطيك البصر والبصيرة في الإستجابة المناسبة.

٣. الحصول على مسلك مناسب للتعبير العاطفي

بعد الخطوتين السابقتين (أخذ نفس عميق مع الهدوء، وإغماض عينيك وسؤال الهداية من الله) يلزم التعبير عن هذه العواطف الكامنة في النفس حيث أنها تحتاج إلى تفرغ بصورة صحيحة أو مناسبة.

إن سبل التعبير أو التنفيس عن العواطف عديدة قد تكون بالاتصال بشخص تسمع رأيه فقد يوسع مداركك لفهم ورد الفعل، وقد يكون أن تقوم بنفسك بكتابة أحاسيسك ومشاعرك الخاصة بك، وقد تكون بممارسة أنشطة رياضية قوية تصرف هذه المشاعر من خلالها، وعموماً فإن أداء أي نشاط يعتمد على رؤيتك الخاصة عما هو مناسب من ما سبق وذلك لتحرير المشاعر الدفينة في النفس.

٤. انظر للموقف بصورة جشتالطية

إن اللحظات التي نعيشها من خير أو شر لتوحي بأن ديمومة الحياة هكذا بين هذا وذاك وإن الحكمة لتقتضي أن نكون قادرين على الاستفادة من خبراتنا السابقة في اللحظة الحالية لرسم معنى أكبر للموقف الحالي، لربما لا نفهم في البداية الموقف ولكن بمرور الوقت نستطيع تكوين صورة أكبر للموقف الحالي، ولربما لا نفهم في البداية الموقف، ولكن بمرور الوقت نستطيع تكوين صورة أكبر لما يحدث حتى في خضم اللحظة الانفعالية المزعجة يجب أن تكون على دراية أن هناك هدف محدد وهذا سوف يساعدك على الفهم القريب العاجل.

٥. استبدل أفكارك

إن المشاعر السالبة تربطنا باستمرار بالأفكار السالبة والتي من شأنها خلق دوائر مفرغة وبدوره يخلق أنماطاً سلبية تؤثر على السلوك الإنساني. والمفترض عندما نواجه مثل هذه المشاعر التي تجعلنا نفكر تفكير سيء، يجب أن نعمل على نزعها من رأسنا واستبدالها بأفكار أخرى تحيلنا إلى وضع مثالي لحل المشكلة.

٦. كن متسامحاً مع مسببات العواطف

قد تكون مسببات العواطف خاصة بأفضل صديق عندك أو أحد من أفراد عائلتك وحينها نشعر بموجة مفاجأة من الغضب عندما يكون صديقك يفعل هذا الشيء أو يطعنك في نفسك، عندها تذكر أنه يجب عليك أن تفعل أمور مختلفة عما فعل، حيث إن استخدامنا لاستراتيجية التسامح تجعلنا نغفر هذه الذلة، وتمكننا أيضاً يمكننا من فصل الأحاسيس العاطفية السالبة لدينا، وهذا يجعلنا نأى عن المشاعر السلبية ومسبباتها التي تزعجنا.

المراجع

7. Cleverism (2017). Emotion Management. Available at: <https://www.cleverism.com/skills-and-tools/emotion-management>, Retrieved on 1 October, 2017.
8. Didactic Encyclopedia. (2016). What is the meaning & definition of emotional management. Available at: <https://www.cleverism.com/skills-and-tools/emotion-management>, Retrieved on 1 October, 2017.

9. Harra, C. (2013). 6 Steps to controlling your emotions. Available at: https://www.huffingtonpost.com/dr-carmen-harra/controlling-your-emotions_b_3654326.html, Retrieved on 1 October, 2017.
10. Heshmat.S. (2015). 10 Common Myths About Emotions (and Why They're Wrong). Available at: <https://www.psychologytoday.com/blog/science-choice/201510/10-common-myths-about-emotions-and-why-theyre-wrong>, Retrieved on 1 October, 2017.
11. Hochschild, A. (n.d). Arlie Hochschild: The presentation of emotions. Available at: http://atgstg01.pineforge.com/upm-data/13293_Chapter4_Web_Byte_Arlie_Russell_Hochschild.pdf, Retrieved on 1 October, 2017.
12. Morin, A. (2015). 8 Myths About Your Emotions, and Why They Can Hurt You. Available at: <https://www.psychologytoday.com/blog/what-mentally-strong-people-dont-do/201503/8-myths-about-your-emotions-and-why-they-can-hurt>, Retrieved on 1 October, 2017.