

Kamil Wabnic, Monika Zaśko-Zielińska, Ewa Kaczmarz, Emilia
Matyka, Ada Zajączkowska, Jan Kocoń

Wytyczne anotacji recenzji konsumenckich emocjami podstawowymi

Projekt jest finansowany w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój 2014-2020, Priorytet IV: Zwiększenie potencjału naukowo-badawczego, Działanie 4.2: Rozwój nowoczesnej infrastruktury badawczej sektora nauki, nr POIR.04.02.00-00C002/19, "CLARIN - Wspólne Zasoby Językowe i Infrastruktura Technologiczna"

Spis treści

Podstawy anotacji – teoria emocji Plutchika

Czym są emocje podstawowe?

Zasady anotacji zdaniowej

Czyje emocje oznaczamy?

Czego dotyczą emocje?

Jakie emocje oznaczać w zdaniach z ogólną oceną?

Zasady anotacji tekstowej

Na jakiej podstawie oznaczamy emocje

Które emocje się wykluczają?

Kiedy wykluczające się emocje się nie wykluczają?

Współwystępowanie emocji (diady)

Co, jeśli zauważę emocję spoza listy?

Wykładniki emocji w tekście

Jakie są główne wykładniki emocji?

radość (+)

smutek (-)

zaufanie (+)

wstręt (-)

strach (-)

gniew (-)

zdziwienie (+/-)

przeczuwanie (+/-)

Ocena nacechowanie

Jakie może być nacechowanie tekstów i zdań?

Jaki jest związek między emocjami a nacechowaniem?

Bibliografia

1. Podstawy anotacji – teoria emocji Plutchika

Czym są emocje podstawowe?

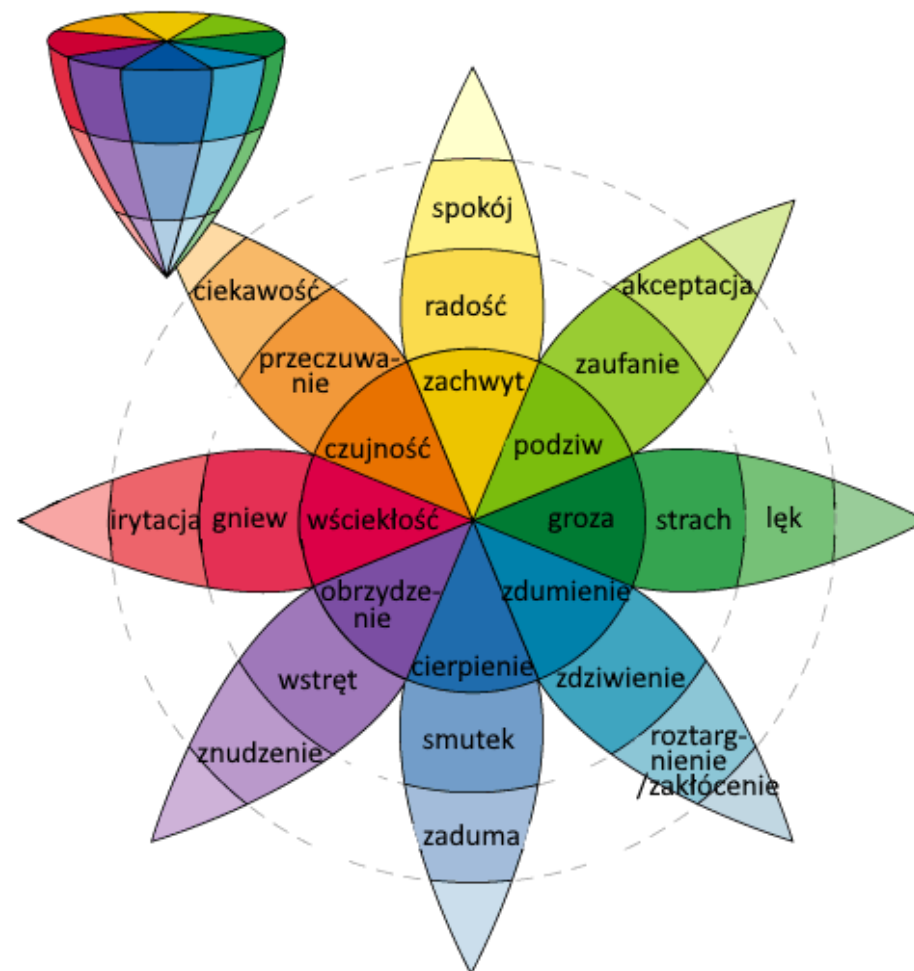
Plutchik wyróżnił 8 emocji podstawowych:

- radość,
- zaufanie,
- strach,
- zdziwienie,
- smutek,
- wstręt,
- gniew,
- przeczucowanie.

Każda z tych ośmiu emocji ma trzy poziomy natężenia (pobudzenia): 1 – niski, 2 – średni i 3 – wysoki, np.:

- spokój/**radość**/zachwyty;
- znużenie/**wstręt**/obrzydzenie.

Nie rozróżniamy, który z trzech poziomów natężenia pojawia się w tekście. Bez względu na to, którą z trzech emocji ze spektrum zauważamy, oznaczamy średni poziom.



Ilustracja: Koło emocji podstawowych Plutchika¹

¹ Źródło: Plutchik 2001: The Nature of Emotions [tekst: https://bit.ly/plutchik_tekst / koło: https://bit.ly/plutchik_kolo_eng]

2. Zasady anotacji zdaniowej

Czyje emocje oznaczamy?

Anotacja obejmuje przypisywanie do tekstów konkretnych emocji podstawowych według teorii Plutchika. Są to emocje, które identyfikujemy w tekście – prawdopodobnie towarzyszyły one **nadawcy** tekstu, gdy go przygotowywał. Niekoniecznie są to te same emocje, które wzbudzają się w odbiorcy podczas czytania tekstu.

Czego dotyczą emocje?

Emocje anotujemy na podstawie wydźwięku zdania. Staramy się uchwycić całościowy obraz emocji, które wypływają ze zdania. Zwracamy przy tym uwagę na wpływ zdań okalających na odbiór emocji

Z danego zdania próbujemy wyłowić i oznaczyć wszystkie emocje, które w nim występują

Jakie emocje oznaczać w zdaniach z ogólną oceną?

Jeśli zdanie zawiera ogólną ocenę ***polecam/nie polecam***², oznaczamy obligatoryjnie odpowiednio: *radość/smutek* oraz ewentualnie inne emocje wynikające z pozostałych składników zdania.

3. Zasady anotacji tekstowej

Na jakiej podstawie oznaczamy emocje

W wypadku anotacji tekstowej oznaczamy emocje dominujące w całym tekście, czyli: **najczęstsze** i **najważniejsze** oraz takie, które uwydatniają się w **ramie tekstu**, czyli na początku i na końcu tekstu lub w miejscu, gdzie znajduje się **ogólna ocena** produktu/ usługi w wypadku tekstów opinii konsumenckich. Te ważne miejsca pomagają zlokalizować sformułowania np.: *ogólnie produkt jest...; polecam; nie polecam; więcej nie kupię...; na pewno tam wrócę.*

Nie próbujemy oznaczyć wszystkich emocji, które pojawiały się w poszczególnych zdaniach:

emocje całego tekstu ≠ suma emocji w zdaniach

² Lub inne podobne: *odradzam, na pewno wrócimy* itp.

Które emocje się wykluczają?

Emocje, które są po przeciwnych stronach koła, nie mogą zostać oznaczone w jednym zdaniu, jeśli dotyczą tego samego aspektu.

Nie łączymy:

- *radość* : *smutek*;
- *zaufanie* : *wstręt*;
- *strach* : *gniew*;
- *zdziwienie* : *przeczuwanie*.

Kiedy wykluczające się emocje się nie wykluczają?

W wypadku:

- różnych aspektów;
- jednego aspektu, ale w różnym czasie;
- jednego aspektu, ale różnych subaspektów;
- oceny całego tekstu.

5. Wykładniki emocji w tekście

Jakie są główne wykładniki emocji?

Podstawowym wykładnikiem emocji w tekście jest słownictwo oceniające, które zawiera w sobie wartościowanie ocenianego obiektu oraz emocje nadawcy. Są to przede wszystkim przymiotniki i przysłówki, ale też rzeczowniki i czasowniki. Na ich podstawie powinniśmy wydobywać z tekstu emocje.

Pomocne również są modelowe sytuacje i zdarzenia, z którymi zwykle wiążą się określone emocje podstawowe.

radość (+)

podobne i bliskie emocje:

zachwył, rozkosz, ekscytacja, podniecenie, podekscytowanie, zadowolenie, satysfakcja, spokój, opanowanie, zrelaksowanie, serdeczność,

sytuacje uczuciowe:

poczucie energii, może prowadzić do lekkomyślnych zachowań, poczucie możliwości, poczucie zaspokojenia podstawowych potrzeb, poczucie sensu

opisywane sytuacje:

- zaspokojenie oczekiwań
uspokoił mnie,

charakterystyczna leksyka:

udało się,
polecam

[Emocja składowa: miłości, optymizmu, zachwytu i ulgi](#)

Niewiedza (+) może być skorelowana z radością

smutek (-)

podobne i bliskie emocje:

cierpienie, rozpacz, smutek, żal (za czymś), zmartwienie, załamanie, porażka, zagubienie, utrata czegoś, zaduma, akceptacja negatywna (pogodzenie się z czymś)

sytuacje uczuciowe:

poczucie braku energii, trudno się podnieść, otrząsnąć, poczucie ciężaru, obciążenia psychicznego, poczucie spowolnienia, depresji fizyczne lub psychiczne cierpienie, dyskomfort

opisywane sytuacje:

- niezaspokojenie potrzeb:
nie było mydła, nie było ryżu, kuchnia zapomniała, dania zostały podane w zbyt niskiej temperaturze, ograniczona liczba kanałów, hotel nie ma statusu hotelu, obiekt nie ma 4 gwiazdek, pani z recepcji nie bardzo potrafiła odpowiedzieć na najprostsze pytania,

charakterystyczna leksyka:

niestety, rozczarowuje
nie polecam,

[Emocja składowa: rozczarowania, skruchy, nostalgii, pesymizmu i ulgi](#)

zaufanie (+)

podobne i bliskie emocje:

przywiązanie, duma, przychylność, entuzjazm, bezpieczeństwo, otwartość

sytuacje uczuciowe:

*wiara w czyjeś dobre intencje,
wiara w czyjeś kompetencje,
poczucie rozpierającej dumy,
poczucie ciepła,
pozytywne nastawienie*

opisywane sytuacje:

- przychylność i chęć pozytywnego mówienia
- mówienie o osobach, którym nadawca przypisuje dobre intencje/ kompetencje
- solidność, wytrzymałość, trwałość konstrukcji, wykonania

charakterystyczna leksyka/przykłady:

jest jednym z największych projektów biomedycznych na świecie

[Emocja składowa: miłości, podporządkowania się, nostalgii](#)

wstręt (-)

podobne i bliskie emocje:

nienawiść, obrzydzenie, nieufność, odrzucenie, zmęczenie, brak zainteresowania

sytuacje uczuciowe:

*poczucie uderzenia w podstawowe wartości
poczucie niechęci, rozgoryczenia
poczucie wyczerpania i braku energii*

opisywane sytuacje:

- powtarzalność i uciążliwość negatywnych zjawisk:
w ciągu tygodnia zjadłem więcej sosu grzybowego niż przez całe wcześniejsze życie,
- przy mówieniu negatywnie o jedzeniu, czystości etc.

charakterystyczna leksyka:

żałosne, śmieszne, znów, nudny,

metaforyka fizjologiczna może być przydatna do zrozumienia tej emocji:

rzygać posp. «mieć czegoś dosyć, czuć do czegoś wstręt» ([PWN SJP](#))

np.: *wykład potwornie nudny, cały czas opowiada te same anegdoty*

[Emocja składowa: skruchy, pogardy](#)

strach (-)

podobne i bliskie emocje:

przerażenie, groza, terror, doświadczenie przemocy, zaalarmowanie, osłupienie, stres, panika, trwoga, popłoch, lęk, zmartwienie, przejęcie, zaniepokojenie, zatroskanie, zmieszanie

sytuacje uczuciowe:

*chęć ucieczki od sytuacji
poczucie trudności złapania oddechu,
poczucie zdenerwowania, poruszenia
poczucie trudności w rozluźnieniu się, napięcie*

opisywane sytuacje:

- mówienie o lękach, fobiach i zagrożeniu i potencjalnym niebezpieczeństwie

To nie jest miejsce dla ludzi z klaustrofobia

- brak pewności siebie, stres, roztrzęsienie

drętwieć, trząść się, zrobić się zimno, chcieć się schować

+ zdziwienia: szok, wstrząs, dezorientacja - *zamurować kogoś,*

+ wstręt lub sam wstręt: *coś kogoś dręczy*

+ przewidywanie - ostrzeżenie (przewidywanie negatywnych konsekwencji), przeczuwanie czegoś negatywnego

Emocja składowa: podporządkowania się, respektu/trwogi,
poczucia winy, rozpacz, wstydu,

gniew (-)

podobne i bliskie emocje:

wściekłość, furia, złość, zaciekłość, zajadłość, zagorzałość, gwałtowność, frustracja, irytacja, rozdrażnienie

sytuacje uczuciowe:

*chęć konfrontacji
poczucie napływającej krwi, napięcia
poczucie gorąca i siły
poczucie napięcia, na granicy wybuchu*

opisywane sytuacje:

- zniecierpliwienie, wyliczanie
- zaciekłość w wyrażaniu negatywnych sądów:

Na tyle maksymalnie zasługuje ten hotel.

- ironizowanie

Pani pyta, czy jestem pierwszy raz, prosi o płatność z góry (goście im uciekają?), a następnie wydaje klucz.

Niestety pokoju nie ma, pani skierowała mnie do złego skrzydła hotelu (sa cale dwa...).

charakterystyczna leksyka:

żalosne, śmieszne, beznadziejny, totalnie

wyróżniki typograficzne: wersaliki, wykrzykniki

Emocja składowa: agresji, pogardy

zdziwienie (+/-)

podobne i bliskie emocje:

zdummy, osłupienie, zaskoczenie, inspiracja, szok, wstrząs, zmieszanie, zakłócenie, dezorientacja

sytuacje uczuciowe:

*wstrzymanie oddechu
problem z koncentracją*

opisywane sytuacje:

- pojawienie się czegoś nieoczekiwanego
dostałem najtańszy pokój, mimo że zapłaciłem za podwyższony
- niespełnione zapowiedzi (w sensie pozytywnym lub negatywnym)
- brak czegoś

charakterystyczna leksyka:

*zdziwienie, rozczarowuje,
piorunujące wrażenie, nawet*

[Emocja składowa: rozczarowania, trwogi/respektu](#)

Zdziwienie oznaczamy również w wypadku *niewiedzy*.

przeczuwanie (+/-)

podobne i bliskie emocje:

czujność, koncentracja, dotkliwość, przewidywanie, ciekawość, rozważność, zainteresowanie, otwartość, poszukiwanie, nadzieja, świadomość

sytuacje uczuciowe:

*poczucie dużego skupienia i koncentracji
poczucie czujności i chęci poznania, dowiedzenia się czegoś
łagodne zaciekawienie*

opisywane sytuacje:

- spodziewanie się czegoś
- mówienie o przyszłości
- modalność hipotetyczna (epistemiczna), przypuszczenia

charakterystyczna leksyka:

*a tam rzecz jasna...;
ciekawość; Patrzę pozytywnie w przyszłość;
wierzę...,
jeśli, chyba, na pewno, z pewnością, może, podobno...*

[Emocja składowa: pesymizmu, optymizmu, agresji](#)

6. Ocena nacechowanie

Jakie może być nacechowanie tekstów i zdań?

- neutralne,
- pozytywne,
- negatywne,
- ambiwalentne, niejednoznaczne (zaznaczamy wtedy: *pozytywny* i *negatywny*).

Jaki jest związek między emocjami a nacechowaniem?

emocja	nacechowanie
radość, zaufanie	pozytywne
przeczuwanie, zdziwienie	pozytywne, negatywne lub ambiwalentne
strach, smutek, wstręt, gniew	negatywne

W wypadku **zdań** nacechowanie wynika wprost z emocji:

- 1) najpierw oznaczamy emocje;
- 2) następnie - nacechowanie, które do tych emocji pasuje.

W wypadku **tekstów** przydatne jest odwrotne podejście:

- 1) najpierw oznaczamy ogólne nacechowanie tekstu;
- 2) następnie zgodnie z tym nacechowaniem wybieramy dominujące emocje.

7. Bibliografia

Plutchik, Robert. "The nature of emotions: Human emotions have deep evolutionary roots, a fact that may explain their complexity and provide tools for clinical practice." *American scientist* 89, no. 4 (2001): 344-350.

Plutchik, Robert, and Henry Kellerman, eds. *Emotion, theory, research, and experience*. Vol. 3. Academic press, 1980.

Zaśko-Zielińska, Monika, Maciej Piasecki, and Stan Szpakowicz. "A large wordnet-based sentiment lexicon for Polish." In *Proceedings of the International Conference Recent Advances in Natural Language Processing*, pp. 721-730. 2015.

Kiklewicz, Aleksander. "Metafora w strukturze kategorii pojęciowej (na materiale językowej konceptualizacji strachu)." *Poradnik Językowy* 02 (2005): 7-25.

Gorlewska, Ewa. "Sposoby określania strachu i wstydu w wypowiedziach białostockiej młodzieży." In *Polszczyzna Regionalna*. Cz. 8, pp. 127-135. Ostrołęckie Towarzystwo Naukowe im. Adama Chętnika, 2015.

Szerszunowicz, Joanna. "Związki frazeologiczne opisujące objawy gniewu w języku polskim i włoskim. Analiza kontrastywna." *Białostockie Archiwum Językowe* 10 (2010): 319-339.