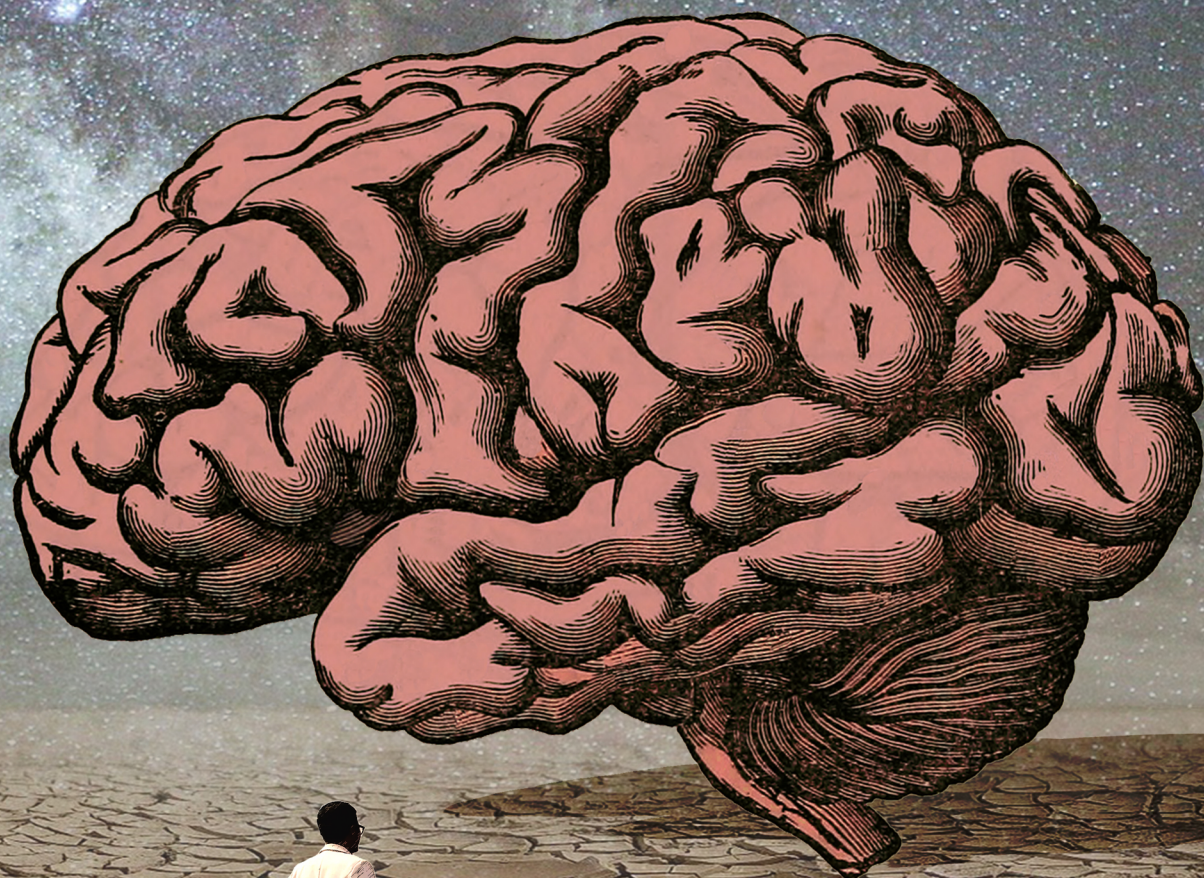


Ēriks Kalvāns

CILVĒKZINĪBAS (PSIHOLOĢIJA)



Ēriks KALVĀNS. *Cilvēkzinības (psiholoģija)*. Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija. 2021. 139 lpp.

Metodiskais materiāls sagatavots un izdots ar Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas finansiālo atbalstu.



ISBN 978-9984-44-261-7

© Ēriks Kalvāns, 2021

SATURA RĀDĪTĀJS

ANOTĀCIJA	4
ABSTRACT	5
IEVADS	6
CILVĒKA KOGNITĪVĀ SFĒRA	7
Sajūtas kā pasaules izziņas sākuma posms	7
Uztvere vienota pasaules tēla veidošanas procesā	8
Uzmanības loma cilvēka kognitīvajā darbībā	10
Domāšana kā augstākais realitātes atspoguļošanas līmenis	12
Atmiņas darbība cilvēka pieredzes veidošanas procesā	13
Iztēle realitātes abstraktajā modelēšanā	15
Runa kā cilvēka attīstības, domu izpausmes un komunikācijas līdzeklis	17
Cilvēka psihe un apziņa	19
CILVĒKA PRESONĪBAS STRUKTŪRA	21
Cilvēka emocionālā un jūtu sfēra	21
Izplatītākie cilvēka emocionālās veselības traucējumi	27
Rakstura struktūra un īpašības	30
Cilvēka temperamenta būtība un tipoloģija	33
Vajadzības un motīvi kā cilvēka darbības virzītājspēki	36
Gribas sfēra cilvēka mērķtiecīgas aktivitātes procesā	39
Dotumi un spējas cilvēka personības struktūrā	41
CILVĒKS STARPPERSONU ATTIECĪBU SISTĒMĀ	45
Saskarsmes procesa būtība un veidi	45
Verbālā komunikācija un vadlīnijas tās uzlabošanai	52
Neverbālās komunikācijas īpatnības	67
Cilvēku mijiedarbība saskarsmes procesā, saskarsmes partnera ietekmēšanas līdzekļi	76
Konflikti, to būtība, tipi un konfliktsituāciju atrisināšana	83
Sociālā percepcija un tās mehānismi	88
CILVĒKS SOCIĀLO GRUPU KONTEKSTĀ	94
Sociālas grupas būtība, veidi un īpašības	94
Sociālās grupas dalībnieku ietekmes fenomeni	96
Kopgrupu sociāli psiholoģiskie fenomeni	98
Indivīda grupas ietekmes fenomeni	103

CILVĒKS JAUNĀKO SOCIĀLI PSIHOLOĢIKO TEORIJU SKATĪJUMĀ	112
Atribūcijas teorija	112
Atribūcijas cēloņu problemātika	113
Pašuztveres teorija	115
Pašmonitoringa teorija	116
Pašverifikācijas teorija	117
Pamatoto darbību teorija	118
Sociālais konstrukcionisms	119
Sociālo priekšstatu teorija	121
Diskursīvā psiholoģija	123
Atbilstošā secinājuma teorija	124
Sociālās identitātes teorija	126
Paškategorizācijas teorija	127
Kauzālās atribūcijas teorija	129
NOSLĒGUMS	133
IZMANTOTIE AVOTI	134

ANOTĀCIJA

Cilvēkzinību problemātika psiholoģijas skatījumā, kas atspoguļota šajā mācību līdzeklī, pakļauta vienam galvenajam mērķim – cilvēka izziņas sfēras, personības struktūras un sociālās dimensijas traktējumam.

Pašlaik ir pieejami dažādi literatūras avoti vispārīgajā, personības un sociālajā psiholoģijā, taču trūkst tādu mācību līdzekļu, kuros šie jautājumi būtu skatīti vienkopus. Šī mācību līdzekļa izveide saistīta ar nepieciešamību izstrādāt studiju materiālu, kurā būtu aptverta daudzpusīga cilvēka eksistences sociāli psiholoģiskā problemātika.

Šī mācību līdzekļa pirmajā nodaļā veikta cilvēka kognitīvās sfēras struktūrelementu būtības, funkciju un īpašību zinātniskā analīze.

Otrā nodaļa veltīta cilvēka personības iztirzājumam. Šajā nodaļā raksturotas cilvēka emocionālā, jūtu, īpašību, gribas, vajadzību un motivācijas joma, atspoguļota rakstura un temperamenta būtība un psiholoģiskās īpašības, sniegti vairāki rakstura tipoloģijas piemēri, analizēta spēju attīstības problemātika.

Mācību līdzekļa trešajā nodaļā raksturots starppersonu saskarsmes process. Autors sniedz praktiskas vadlīnijas verbālās un neverbālās komunikācijas uzlabošanai un psiholoģisko barjeru pārvarēšanai, kā arī konfliktsituāciju vadībai.

Ceturtā nodaļa veltīta cilvēka analīzei sociālo grupu kontekstā. Tiek raksturoti cilvēka un grupas mijiedarbības aspekti, akcentējot grupas ietekmes uz indivīdu, kopgrupu, kā arī indivīda ietekmes uz grupu sociāli psiholoģiskos fenomenus.

Piektajā nodaļā apkopotas jaunāko sociāli psiholoģisko teoriju atziņas. Tiek apskatīta cilvēka uzvedība, kā arī sociālās izziņas īpatnības šo teoriju skatījumā. Daudzpusīgi raksturots sociālas atribūcijas process, kā arī cilvēka identitātes veidošanās problemātika sociālās izziņas kontekstā.

Šis darbs paredzēts kā mācību līdzeklis cilvēkzinību studiju kursā, bet studējošie to var izmantot arī vispārīgās, saskarsmes un sociālās psiholoģijas studijuursos. Šis mācību līdzeklis ieteicams pedagogijas, sociālā darba, tiesību zinību, ekonomikas un inženierzinātņu specialitāšu studentiem.

ABSTRACT

The teaching aid is based on lecture courses, which the author has been teaching for several years at the Rezekne Academy of Technology to students of various study specialties.

The problem of human existence from the point of view of psychology, which is reflected in this teaching aid, is subject to one main goal – the interpretation of the sphere of human cognition, personality structure and human social dimension.

Various literature sources are currently available in general, personality and social psychology, but there is a lack of teaching materials that address these issues together. The development of this teaching aid is related to the need to develop a study material that would cover the multifaceted socio-psychological problems of human existence.

In the first chapter of this teaching aid, a scientific analysis of the essence, functions and properties of the structural elements of the human cognitive sphere is performed.

The second chapter is devoted to the discussion of human personality. This chapter describes the characteristics of the emotional and sphere of personality, the sphere of personality's will, needs and motivation, reflects the essence and psychological characteristics of character and temperament, provides several examples of character typology, analyzes the problems of ability development.

The third chapter of the tool describes the process of interpersonal communication. The author provides practical guidelines for improving verbal and non-verbal communication and overcoming psychological barriers, as well as conflict management.

The fourth chapter is devoted to the analysis of human in context of social groups. Aspects of human-group interaction are described, emphasizing the socio-psychological phenomena of the group's influence on the individual, the group as a whole, as well as the individual's influence on the group.

The fifth chapter summarizes the findings of the latest socio-psychological theories. Human behavior is described, as well as the peculiarities of social cognition from the point of view of these theories. The process of social attribution is described in many ways, as well as the problem of the formation of human identity in the context of social cognition.

This work is intended as a teaching aid in the study course of human science, moreover, it can be used by students in the study courses of general, communication and social psychology. This teaching aid is recommended for students majoring in pedagogy, social work, law, economics and engineering.

IEVADS

Šajā mācību līdzeklī cilvēks tiek aprakstīts no psiholoģijas zinātnes viedokļa. Šīs zinātnes attīstības gaitā tika piedāvātas dažādas psiholoģijas definīcijas. Autors apskata tikai dažas no tām.

Psiholoģija tiek traktēta kā zinātne, kas pievēršas psihisko parādību pētīšanai un empīrisko zināšanu izmantošanai, lai veicinātu cilvēku spēju attīstību un apmierinātību ar dzīvi. Atšķirībā no radniecīgām sociālo zinātņu nozarēm (socioloģijas, antropoloģijas, ekonomikas, politoloģijas) psiholoģijā galvenā uzmanība tiek pievērsta cilvēkam un tā eksistences sociālajiem aspektiem (*Kearns, Lee, 2015*).

Psiholoģiju definē arī kā zinātni par cilvēka prātu un uzvedību. Tā ietver kā apzinātu, tā arī neapzinātu psihisko parādību izpēti. Šī zinātne ir ļoti plaša akadēmiskā disciplīna, kas daudzpusīgi atklāj cilvēka psihisko dzīvi un personību. Psiholoģijas kā sociālās zinātnes mērķis ir izprast indivīdus un grupas, nosakot vispārīgos principus un pētīt konkrētus gadījumus (*Lally, French, 2018*).

Tādējādi iespējams apgalvot, ka psiholoģijā daudzpusīgi tiek pētīta cilvēka izziņas (kognitīvā) sfēra personību un cilvēku sociālajā mijiedarbībā.

Cilvēks psiholoģijas skatījumā tiek definēts kā sabiedriska būtne ar saprātu un apziņu, kā sociālās un vēsturiskās darbības un kultūras subjekts. Cilvēks radās un attīstījās evolūcijas procesā – antropoģenēzes rezultātā, kuras gaita joprojām tiek pētīta. Cilvēka īpatnības, kas atšķir viņu no citiem dzīvniekiem, ir vertikāla staigāšana, augsti attīstīta smadzeņu struktūra, domāšana un apzināta runa (*Spielman, 2017*).

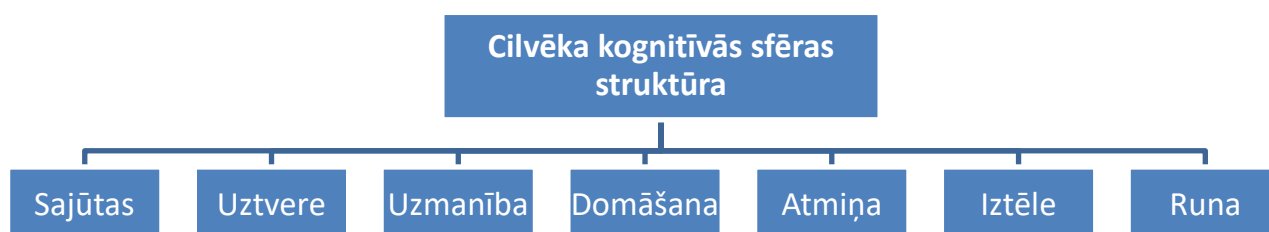
Traktējot cilvēku kā sociālu būtni, psiholoģijā lieto jēdzienu „personība”. Pastāv dažādas personības definīcijas, tomēr vispārīgā nozīmē personība tiek traktēta kā socializācijas rezultātā iegūtās cilvēka psiholoģiskās īpašības, kas tieši ietekmē viņa uzvedību un tās nozīmību sabiedrībā (*Vorobjovs, 2000*).

Raksturojot cilvēku, psiholoģijā pieņemts lietot arī jēdzienu „indivīds”. Vispārīgā nozīmē ar indivīdu apzīmē atsevišķu cilvēku sugas pārstāvi, kurš apvieno sevī unikālas iedzimtās un iegūtās īpašības. Indivīds un sabiedrība ir nedalāmi. Bez sabiedrības indivīds nekad neklūs par personību, savukārt sabiedrība bez indivīdiem vienkārši nepastāvēs (*Kearns, Lee, 2015*).

Tālāk šajā mācību līdzeklī tiek raksturota cilvēka kognitīvā sfēra, personības struktūra, analizēts saskarsmes process starp cilvēkiem, viņu mijiedarbība grupā, kā arī jaunākās sociāli psiholoģiskās teorijas.

CILVĒKA KOGNITĪVĀ SFĒRA

Cilvēka kognitīvā sfēra iekļauj izziņas procesus, ar kuru palīdzību cilvēks iegūst informāciju par apkārtējo pasauli un sevi, interpretē šo informāciju, veido savu darbību shēmu un subjektīvo pieredzi. Vispārīgi kognitīvie (izziņas) procesi ir psihiskās darbības procesi, kas formē psihi informācijas fondu, tā orientējošo pamatu. Cilvēka kognitīvās sfēras struktūra ilustrēta 1. attēlā.



1. attēls. Cilvēka izziņas procesi

Sajūtas kā pasaules izziņas sākuma posms

Sajūtas ir psihisks process, kas ir mentāls vides individuālo īpašību un stāvokļu atspoguļojums caur maņu orgānu sistēmu, piedaloties nervu sistēmai kopumā. Psiholoģijā sajūtas tiek uzskatītas par procesu, kas atspoguļo objektu individuālās īpašības apkārtējā pasaulē. Sajūtas ir realitātes izziņas sākuma posms (Boeree, 2009).

1. tabula

Sajūtu būtība un funkcijas

Sajūtas	
<i>Būtība:</i> kognitīvs process, kas sniedz sākotnējo informāciju par apkārtējo vidi vai ķermeņa iekšējo vidi.	<i>Funkcijas:</i> atspoguļo objektu individuālās īpašības, objektam tieši ietekmējot ierobežotu maņu orgānu skaitu (vienu vai divus).

Sajūtu veidi:

- interoceptīvās: sajūtas, kas rodas ķermeņa iekšējā vidē (sāpes, komforts, diskomforts);
- propioceptīvās: sajūtas, kas signalizē par ķermeņa stāvokli telpā;
- eksteroceptīvās: nodrošina informācijas ieguvu no apkārtējās vides.

Eksteroceptīvās sajūtas tiek klasificētas:

- attālās sajūtas, piemēram, redze dzirde, oža. Šajā gadījumā nepastāv tiešs kontakts starp kairinošo objektu un maņu orgānu;
- kontakta sajūtas, piemēram, garša, tauste. Starp kairinātāju un maņu orgānu ir tiešs kontakts (Spielman, 2017).

Galvenās sajūtu īpašības:

- modalitāte – kvalitatīva sajūtu īpašība. Katram sajūtu veidam ir savas modālās īpašības. Vizuālajām sajūtām tas var būt krāsu tonis, piesātinājums; dzirdei – tembrs, skaļums; taustei – blīvums, raupjums u. c.;
- lokalizācija – sajūtu telpiskā īpašība, informācija par stimula atrašanās vietu telpā. Dažos gadījumos (piemēram, sāpes) lokalizācija ir sarežģīta un neskaidra;
- sajūtu sliekšņi, kas raksturo sajūtu orgānu jutīguma pakāpi. Apakšējais sliekšnis ir minimālais stimula spēks, kas rada jaunu sajūtu. Augšējais sliekšnis ir maksimālais kairinātāja spēks, kas joprojām rada sajūtu, neradot sāpes. Piemēram, dzirdei apakšējais skaņas sliekšnis ir 20 herci (dobja, zema toņa skaņa), bet augšējais – 20 000 herci (ļoti spalga, augsta toņa skaņa);
- adaptācija – jutīguma pielāgošana pastāvīgam kairinātājam, kas pamatojas uz sajūtu sliekšņa pazemināšanu (jutīgums pieaug) vai paaugstināšanu (jutīgums pazeminās);
- sensibilizācija – kopējā visu sajūtu jutīguma paaugstināšanās. Jutības maksimums ir 25 gadu vecumā. Tad tiek novērota plato stadija (jutīgums nemainās), un pēc 35 gadiem jutība pakāpeniski samazinās;
- sinestēzija – pāreja no viena veida sajūtām uz citām, kā rezultātā rodas jauna sākotnējā sajūta (piemēram, „auksta” vai „silta” krāsa – apvienojas vizuālās un taktilās sajūtas);
- kompensācija – ja kāds no cilvēka maņu orgāniem zaudē savas funkcijas, tad zaudēto sajūtu „cenšas” kompensēt cits sajūtu orgāns. Piemēram, neredzīgajiem ir ļoti labi attīstītas taktilās un telpiskās sajūtas (Jayan, 2011).

Uztvere vienota pasaules tēla veidošanas procesā

Pastāv daudzveidīgs uztveres traktējums psiholoģijā. Visbiežāk uztveri definē kā aktīvu informācijas ieguves procesu par apkārtējo pasauli, kas ietver reālas darbības, lai pārbaudītu uztverto. Uztvere subjektam uzrāda tās ārējās pasaules īpašības, kas atbilst subjekta vajadzībām un izsaka viņa darbības iespējas noteiktā, reālā situācijā. Informācija tiek iegūta, pamatojoties uz subjekta shēmām par dažādiem objektiem un pasauli kopumā. Lielākā daļa šo modeļu tiek iegūti pieredzes ceļā, taču ir oriģināli modeļi, kas ir iedzimti (Carbon, 2014).

Līdzīgas idejas pauda arī kognitīvās psiholoģijas pārstāvji, kuri uzskata, ka uztvere ir uztverto iespaidu kategorizēšanas process, tas ir, uztverto objektu attiecināšana uz noteiktu objektu klasi (kategoriju), sākot ar tādām vienkāršām kategorijām kā „tabula” vai „koks” un beidzot ar tādām kā „priekšmets”, „cēloņsakarība” u. c. (Jayan, 2011).

Uztveres būtība un funkcijas

Uztvere	
<i>Būtība:</i> kognitīvs process, kas rodas no objektiem un parādībām, kas tieši iedarbojas uz vairākiem maņu orgāniem un atspoguļo īpašības kopumā (veselā vienībā).	<i>Funkcijas:</i> atspoguļo apkārtējo pasauli kā vienotu veselumu, savienojot atsevišķas sajūtas, veidojot vienotu pasaules tēlu.

Veidi:

- pēc vadošā maņu orgāna darbības:
 - redzes uztvere;
 - dzirdes uztvere;
 - ožas uztvere;
 - garšas uztvere;
 - taktilā uztvere;
- pēc matērijas eksistences formas:
 - laika uztvere;
 - telpas uztvere;
 - kustības uztvere (*Spielman, 2017*).

Galvenās īpašības:

- integritāte – spēja attēlot objektu, kas sastāv no vairākiem elementiem, kā vienotu veselumu;
- strukturālisms – spēja izdalīt vesela objekta sastāvdaļas;
- apjēgšana – spēja klasificēt mērķa objektu noteiktā sugā vai pasugā;
- apercepcija – uztverot objektus, persona dod priekšroku tiem objektiem, ar kuriem šai personai saistās iepriekšējā pieredze;
- konstantums – objektu lieluma, formas un krāsas relatīvā noturība, mainoties apgaismojumam un uztveres leņķim;
- kontrasts (pretruna ar apkārtējo vidi) – objekti, kas ir pretstatā fonam, tiek labāk uztverti;
- kustība – kustīgi objekti tiek labāk uztverti nekā stacionāri;
- jaunums – pilnīgi jauni objekti tiek uztverti detalizētāk nekā labi zināmi objekti;
- vajadzības un motivācija – cilvēks labāk uztver to, kas viņam vajadzīgs, vai to, ko uzskata par svarīgu;
- Es koncepcija – pasaules uztvere notiek caur personiskās pieredzes prizmu;

- personības iezīmes – optimisti redz pasauli un notikumus pozitīvā gaismā, pesimisti, gluži pretēji, – negatīvā gaismā (*Jayan, 2011*).

Uztveres selektivitātes principi:

- rezonanses princips – tas, kas atbilst indivīda vajadzībām un vērtībām, tiek uztverts ātrāk nekā tas, kas ir nepiemērots;
- aizsardzības princips – tas, kas ir pretrunā ar cilvēka cerībām, tiek uztverts sliktāk;
- modrības princips – tas, kas apdraud cilvēka psihi, tiek atpazīts ātrāk (*Carbon, 2014*).

Uzmanības loma cilvēka kognitīvajā darbībā

Uzmanība ir selektīvs uztveres fokuss uz konkrētu objektu, palielināta interese par objektu, lai iegūtu jebkādu datus par to (*Styles, 2006*).

Uzmanība nosaka subjekta veiksmīgu orientāciju apkārtējā pasaulē un sniedz pilnīgāku un izteiktāku tās atspoguļojumu psihi jomā. Šī izziņas procesa objekts atrodas cilvēka apziņas centrā, viss pārējais tiek uztverts vāji, neskaidri. Uzmanība nepārstāv patstāvīgu psihisko procesu, jo tā nevar izpausties ārpus citiem izziņas procesiem. Mēs uzmanīgi vai neuzmanīgi klausāmies, skatāmies, domājam, darām. Tādējādi uzmanība ir tikai dažādu mentālo procesu īpašība (*Styles, 2006*).

3. tabula

Uzmanības būtība un funkcijas

<i>Uzmanība</i>	
<i>Būtība:</i> kognitīvs process, kas koncentrē cilvēka apziņu uz apkārtējās vides vai iekšējās (psihiskās vai fizioloģiskās) pasaules uztveri.	<i>Funkcijas:</i> no lielā ārējo un iekšējo kairinātāju un informācijas daudzuma tā izvēlas personai nepieciešamo informāciju un ignorē nevajadzīgo.

Uzmanības veidi:

- apzinātā (tīšā) uzmanība - cilvēks mērķtiecīgi pievērš uzmanību objektam. Šajā gadījumā apziņas koncentrēšanai uz objektu ir vajadzīga gribas piepūle, piemēram, tīšā uzmanība darbojas, kad cilvēks gatavojas eksāmenam;
- neapzinātā (netīšā) uzmanība – personai nav mērķa pievērst uzmanību objektam. Šajā gadījumā uzmanība tiek pievēsta automātiski, neapzināti, noteiktu objekta īpašību iedarbības rezultātā (forma, krāsa, skaņa). Piemēram, redzot ekscentriski ģērbtus cilvēkus, jūs automātiski pievērsāt viņiem uzmanību.

Neapzinātās uzmanības cēloņi:

- negaidīts stimulš;
- stimula relatīvais stiprums;
- stimula jaunums;
- objektu kustība;
- objektu vai parādību kontrasts;
- pēctiā uzmanība – personai ir apzināts mērķis pievērst uzmanību objektiem, taču viņam nav vajadzīga būtiska gribasspēka piepūle. Šajā gadījumā pozitīvas emocijas, interese, informācijas aktualitāte palīdz koncentrēt uzmanību, tādēļ samazinās gribas piepūle, kas nepieciešama apziņas koncentrēšanai uz objektu. Piemēram, jūs lasāt interesantu grāmatu vai skatāties interesantu televīzijas pārraidi (*Kearns, Lee, 2015*).

Uzmanības formas:

- ārējā uzmanība (sajūtu-uztveres uzmanība) – piesaistīta ārējās pasaules objektiem. Tā ir nepieciešams nosacījums ārējās pasaules izziņai un pārveidošanai;
- iekšējā uzmanība (intelektuālā uzmanība) – piesaista cilvēka apziņu viņa subjektīvās pasaules objektiem, kas ir nepieciešams nosacījums pašizziņai un pašizglītībai;
- motorā uzmanība – apziņa tiek vērsta uz cilvēka veiktajām kustībām un darbībām (*Styles, 2006*).

Īpašības:

- apjoms – objektu daudzums, ko cilvēks var aptvert īsā (0,1–0,01 sek.) laika posmā;
- noturība – apziņas stabilitāte ilgākā laika posmā;
- koncentrācija – apziņas iedziļināšanās par noteiktu objektu un izvairīšanās no citiem kairinātājiem;
- sadalīšana – spēja ar savu apziņu vienlaicīgi aptvert dažādus objektus;
- pārslēgšanās – laiks, kas vajadzīgs, lai apzināti fokusētos no viena objekta uz citu (*Jayan, 2011*).

Labi attīstīta uzmanība ir pamats veiksmīgai kognitīvās sfēras attīstībai. Ja uzmanība ir vāji attīstīta, tad cilvēks nesaņem pietiekami daudz informācijas, tāpēc viņa kognitīvajiem procesiem nav pietiekami daudz materiāla darbam un attīstībai.

Izklaidība ir uzmanības pretstats. Tā ir cilvēka nespēja koncentrēties uz kaut ko noteiktu ilgu laiku. Daži psihologi klasificē arī t. s. iedomāto (viltus) izklaidību – cilvēka neuzmanību pret apkārtējo vidi, ko izraisa viņa uzmanības ārkārtējā koncentrēšanās uz kādu vienu objektu (*Kearns, Lee, 2015*).

Domāšana kā augstākais realitātes atspoguļošanas līmenis

Pastāv dažādas domāšanas definīcijas, piemēram, domāšana ir augstākais informācijas apstrādes posms, ko veic cilvēks. Domāšana ir saikņu izveidošanas process starp apkārtējās pasaules objektiem vai parādībām. Šis izziņas process ir objektu būtisko īpašību, kā arī saikņu starp tām atspoguļošana, kas sekmē ideju parādīšanos par objektīvo realitāti (*Minda, 2015*). Strīdi par domāšanas definējumu turpinās līdz šai dienai.

Bez šaubām, domāšana ir cilvēka zināšanu augstākais līmenis un apkārtējās reālās pasaules izziņas process, kura pamatā ir izglītība un pastāvīga koncepciju, ideju krājuma papildināšana, kas ietver jaunu secinājumu īstenošanu. Tā ļauj iegūt zināšanas par noteiktiem apkārtējās pasaules objektiem, īpašībām un attiecībām, kuras nevar tieši uztvert (*Minda, 2015*).

4. tabula

Domāšanas būtība un funkcijas

<i>Domāšana</i>	
<i>Būtība:</i> kognitīvs process, kas vispārinātā (ar jēdzienu palīdzību) un pastarpinātā veidā (tieši neuztverot objektu, par kuru domā persona) atspoguļo objektu un parādību būtiskās iezīmes un atklāj to daudzveidīgās attiecības.	<i>Funkcijas:</i> atspoguļo apkārtējo pasauli pirmajā un otrajā signālu sistēmā – tēlos un jēdzienos.

Veidi:

- uzskatāmi praktiskā domāšana – domāšanas process notiek, veicot praktiskas darbības ar tiem objektiem, par kuriem cilvēks domā;
- tēlainā domāšana – domāšanas process notiek, manipulējot ar noteiktiem apziņā esošiem objektu tēliem;
- verbāli loģiskā (konceptuālā domāšana) – domāšanas process notiek, operējot ar jēdzieniem (*Meadows, 2008*).

Galvenās iezīmes:

- realitātes atspoguļojuma vispārināšana – atsevišķu objektu un parādību meklēšana un pāreja uz vispārējo;
- netieša objektīvās realitātes izzināšana – pamatojoties uz netiešu informāciju, mēs varam spriest par objektu un parādību īpašībām;
- subjektivitāte – doma pieder tikai tam, kurš domā;
- patstāvība un mērķtiecība – tikai cilvēks izlemj, par ko domāt. Domāšanai kā mentālai darbībai ir noteikts mērķis;
- korelējošā darbība – dažādu ideju korelācija, noteikumu veidošana (*Minda, 2015*).

Domāšanas procesi:

- analīze – jēdziens tiek sadalīts atbilstoši pazīmēm sastāvdaļās, lai izziņa būtu pilnībā skaidra, jo kopā ar objekta daļām mēs akcentējam tā īpašības. Analīzes veikšana ir iespējama ne tikai ar uztveres sniegto informāciju, bet arī ar atmiņas informāciju;
- sintēze – veids, kā apkopot veselumu no detaļām vai parādībām, kā arī to īpašībām. To var traktēt kā analīzes pretstatu;
- salīdzinājums – parādību līdzības un atšķirības noteikšana;
- klasifikācija – pamatojoties uz pazīmju līdzību, objekti tiek attiecināti uz noteiktu klasi, grupu. Piemēram, jūs novērojat cilvēka uzvedību, pamatojoties uz novērotajām iezīmēm, jūs secināt, ka cilvēks ir sangviniķis;
- abstrahēšana – uzmanības novēršana izziņas procesā no nenožīmīgām objekta vai parādības pusēm, īpašībām, saiknēm, lai izceltu to būtiskās iezīmes. Atlasītā daļa tiek aplūkota atsevišķi no citām. Šajā gadījumā notiek atsevišķu daļu vai īpašību nošķiršana no informācijas. Piemēram, izmantojot jēdzienu „galds”, mēs iedomājamies abstraktu galdu bez atsevišķām īpašībām, kas var būt raksturīgas visiem mums zināmajiem galdiem;
- konkretizācija – konkrētā atdalīšana no vispārējā. Šajā gadījumā mēs iedomājamies konkrētus objektus visā to daudzveidībā. Jēdziena „galds” konkretizācija: rakstāmgalds, pusdienu galds, darbgalds;
- indukcija – secināšanas process, kura pamatā ir pāreja no noteiktiem, konkrētiem faktiem uz vispārēju likumsakarību. Lai izvairītos no kļūdas induktīvā secinājumā, ir jāzina no kā atkarīgs novērotais fakts vai parādība un jānosaka, vai šis fakts vai kvalitāte mainās atsevišķos gadījumos, kurus mēs novērojam;
- dedukcija – domāšanas metode, kurā noteikts, konkrēts fakts loģiski tiek atvasināts no vispārējā, tas ir secinājums saskaņā ar loģikas likumiem (*Meadows, 2008*).

Atmiņas darbība cilvēka pieredzes veidošanas procesā

Atmiņa ir viena no nervu sistēmas īpašībām, kuru raksturo spējas kādu laiku saglabāt informāciju par ārējās pasaules notikumiem un ķermeņa reakcijām uz šiem notikumiem, kā arī atkārtoti reproducēt un modificēt šo informāciju (*Zlotnik, Vansintjan, 2019*).

Atmiņa ir raksturīga dzīvniekiem ar pietiekami attīstītu centrālo nervu sistēmu. Tās apjoms, informācijas glabāšanas ilgums un uzticamība, kā arī spēja uztvert sarežģītus vides signālus un attīstīt adekvātas reakcijas ir proporcionāla šajos procesos iesaistīto nervu šūnu skaitam. Atmiņa ir

neatņemama apmācības, nākotnes prognozēšanas, individuālās apziņas un pašidentifikācijas sastāvdaļa (Boeree, 2009).

5. tabula

Atmiņas būtība un funkcijas

Atmiņa	
Būtība: kognitīvs process, kas veido cilvēka pieredzi, saglabājot, uzkrājot un reproducējot noteiktu informāciju.	Funkcijas: informācijas iegaumēšana, saglabāšana un reproducēšana.

Veidi:

- īslaicīgā atmiņa – informācija tiek saglabāta līdz 20 sekundēm;
- ilglaicīgā atmiņa – informācija var tikt saglabāta visu mūžu;
- operatīvā atmiņa – reproducē nepieciešamo informāciju no ilgtermiņa atmiņas, kad tā ir jāizmanto;
- tīšā atmiņa – informācija tiek glabāta mērķtiecīgi, apzināti;
- netīšā atmiņa – informācija tiek saglabāta spontāni, neapzināti;
- tēlainā atmiņa – dažādu sajūtu orgānu sniegtās informācijas saglabāšana, piemēram, redzes vai dzirdes atmiņa;
- verbāli loģiskā – jēdzienu, loģisko attiecību iegaumēšana;
- emocionālā atmiņa – iegaumē emocijas un jūtas;
- motorā (kustības) atmiņa – veic kustības iegaumēšanu;
- sociālā atmiņa – sociālo saišu atmiņa, zināšanas par indivīda atšķirīgajām iezīmēm, viņa raksturu, sociālo statusu. Maksimālo pastāvīgo sociālo saišu skaitu, ko cilvēks spēj ērti iegaumēt, un attiecīgi sociālās atmiņas lielumu sauc par Danbara skaitli. Šis skaitlis ir robežās no 100 līdz 230;
- telpiskā atmiņa. Cilvēkiem ir spēcīga telpiskā atmiņa. Būtībā viņi jau no agras bērnības labi atceras savu radu, draugu dzīves vietas, apkārtni, kurā dzīvo, atpūtas vietas, spēļu un pastaigas vietas, ceļojumus utt. (Zlotnik, Vansintjan, 2019).

Atmiņas procesi:

- atpazīšana – reproducēšana pēc atkārtotas sastapšanās ar objektu. Piemēram, jūs aizbraucat uz pilsētu, kurā esat bijis ļoti sen, pamanāt kādu objektu, un tas jums rada noteiktas atmiņas par šo pilsētu;

- atcerēšanās – reproducēšana, kas saistīta ar grūtībām un nepilnīgu apjomu. Piemēram, jūs esat slikti sagatavojies eksāmenam – eksāmena laikā jūs ar lielu piepūli daļēji atcerēsieties kaut ko no tā, ko mācījāties;
- īstenā reproducēšana – informācija tiek reproducēta bez grūtībām pilnā apjomā (*Vororbjovs, 2000*).

Atmiņas īpašības:

- precizitāte – raksturo to, cik detalizēti cilvēks iegaumē un reproducē informāciju;
- apjoms – informācijas daudzums, kuru persona spēj paturēt apziņā;
- iegaumēšanas ātrums – parāda to, cik ātri persona spēj iegaumēt noteiktu informāciju;
- reproducēšanas ātrums – raksturo laiku, kas nepieciešams, lai notiktu atcerēšanās vai īstenā reproducēšana (*Zlotnik, Vansintjan, 2019*).

Informācijas iegaumēšanas īpatnības:

- interesanta informācija tiek iegaumēta vieglāk;
- jo labāk persona saprot informāciju, jo labāk tā tiks iegaumēta;
- ja cilvēks ir gatavs tam, lai atcerētos informāciju (cilvēks ir motivēts), tad iegaumēšana notiks vieglāk;
- ja informācija tiek pielietota praksē, tā tiek labāk iegaumēta;
- asociējot jauno informāciju ar jau pazīstamiem jēdzieniem, tā tiek saglabāta labāk;
- „malu efekts” – cilvēks labāk iegaumē sākuma un beigu informāciju;
- informācijas atkārtošana – vislabāk var atcerēties vairākkārt atkārtotu informāciju;
- nepabeigtības likums – persona labi atceras nepabeigtas darbības, uzdevumus, nepateiktas frāzes utt.
- materiāla pakāpeniskas asimilācijas likums – liela apjoma materiālu labāk iegaumēt, sadalot to daļās ar intervāliem starp daļām, nekā cenšoties iegaumēt visu kopumā (*Boree, 2009*).

Iztēle realitātes abstraktajā modelēšanā

Iztēle ir kognitīvs process, kura specifika saistīta ar iepriekšējās pieredzes apstrādi. Savā darbībā iztēle izmanto pagātnes uztveres, iespaidus, tēlus. Iztēle ir cieši saistīta ar domāšanu. Gan domāšana, gan iztēle rodas problēmsituācijā, un to darbību motivē indivīda vajadzības.

Iztēle ir uzskatāmi tēlainās domāšanas pamats, kas ļauj cilvēkam orientēties situācijā un risināt problēmas bez tiešas praktisku darbību veikšanas. Daudzējādā ziņā tā palīdz tajos dzīves gadījumos,

kad praktiskas darbības ir vai nu neiespējamās, vai vienkārši nepiemērotas, piemēram, modelējot abstraktus procesus un objektus (Crespi et al., 2016).

6. tabula

Iztēles būtība un funkcijas (Vorobjovs, 2000; Wagoner, Awad, Bresco, 2016)

Iztēle	
Būtība: iztēle ir cilvēka spēja spontāni vai apzināti veidot tādus tēlus, idejas, priekšmetu saiknes, kas netika uztvertas vai ko nevarēja uztvert sajūtu pieredzē (piemēram, vēstures notikumi, iespējamā nākotne, parādības vai pasaule, kas vispār nepastāv, – pārdabiski pasaku, mītu tēli).	Funkcijas: • realitātes atspoguļojums tēlos, kā arī radot iespēju tos izmantot, risinot problēmas; • emocionālo stāvokļu regulēšana; • apzināta kognitīvo procesu un psihisko stāvokļu regulēšana (īpaši uztveres, uzmanības, atmiņas, runas, emociju regulācija); • iekšējā rīcības plāna veidošana – spēja tos realizēt apziņā, manipulējot ar tēliem; • darbības plānošanas un programmu izstrāde, to pareizības novērtēšana, ieviešanas procesa plānošana.

Iztēles klasifikācija:

- pēc rezultātiem:
 - reproduktīvā iztēle – attēlo realitāti, kāda tā ir, nenotiek jaunu tēlu radīšana;
 - produktīva iztēle – izmanto fantāzijas elementus, tiek darīti jauni tēli:
 - ar attēlu relatīvo novitāti – tiek veidoti daļēji oriģināli objektu tēli,
 - ar absolūtu attēlu novitāti – tiek veidoti pilnīgi oriģināli objektu tēli;
- pēc mērķtiecības:
 - aktīva – apzināti tiek radīti jauni tēli, ietverot gribas piepūli;
 - pasīva – tēli rodas spontāni, neapzināti, bez gribas piepūles;
- pēc tēlu veida:
 - konkrēta – iztēle, kas veido tēlus ar daudzām konkrētām detaļām;
 - abstrakta – vispārināta, tipizēta iztēle, kas darbojas ar jēdzieniem, shēmām, simboliem utt. Abstraktās iztēles produkti parasti attēlo galveno, būtisko iedomātā objektā (Boeree, 2009).

Iztēles mehānismi:

- aglutinācija – jauna tēla veidošana no citu tēlu daļām, objektu un īpašību savienojums, kas nav savienojami realitātē;
- hiperbolizācija – objekta un tā daļu palielināšana vai samazināšana;

- shematizēšana – objektu atšķirību izlīdzināšana (nogludināšana) un to līdzību noteikšana;
- uzsvars – objektu iezīmju akcentēšana;
- tipizācija – atkārtotu un būtisku izdalīšana pazīmju izvēle viendabīgās parādībās;
- aizstāšana – objekta, procesa vai tā daļu aizstāšana ar līdzīgiem;
- koncentrācija – dažu daļu pilnīga vai būtiska iekļaušana citās, tostarp apvienojot, „sapludinot”, „izšķīdinot”;
- miniaturizācija – objekta, tā daļu un īpašību intensitātes vai lieluma samazināšana;
- pārkārtošana – veseluma daļu pārvietošana uz citām vietām, tostarp mainoties mijiedarbībai;
- reģenerācija – vienas vai vairāku trūkstošo daļu pabeigšana;
- opozīcija – metode, kas sastāv no apzinātas parādību, procesu, objektu meklēšanas un izmantošanas, kuru īpašības ir pretējas sākotnējam tēlam;
- reintegrācija – veseluma izveidošana no vienas galvenās, svarīgās daļas vai procesa;
- transformācija – ārējās formas pārveidošana (*Wagoner, Awad, Bresco, 2016*).

Runa kā cilvēka attīstības, domu izpausmes un komunikācijas līdzeklis

Psihologijā izšķir vairākas runas jēdziena interpretācijas:

- runa kā personas spēja runāt;
- runa kā darbība, kuru persona veic, izmantojot skaņas;
- runa kā tehnoloģija domu izteikšanai, izmantojot valodas zināšanas.

Runa pamatojas uz valodas lietošanu, kas ir sarežģīta, oriģināla zīmju sistēma, ko var izmantot informācijas nodošanai mutiski vai rakstiski (*Pinker, 2000*).

Runas īpašības:

- saprotamība – nosaka informācijas, zināšanu kopums. Lai saprastu citu personu, ir jāsaprot terminoloģija, jāzina sarunas tēmas iezīmes;
- saturs – izteikto jūtu, domu, centienu daudzums runā. Runa var būt jēgpilna vai virspusēja. Pirmajā variantā ir aktuāla divu speciālistu saruna par viņus interesējošu tēmu, otrajā – ierasta divu draugu saruna par tēmām, kas neizraisa spēcīgu interesi;
- izteiksmīgums – īpašība, kas saistīta ar emocionālo piesātinājumu. Runa var būt enerģiska, spilgta, bagātīga vai „tukša”, „bāla” (*Pinker, 2000*).

Runas funkcijas:

- intelektuālā – runa darbojas kā izglītības, attīstības, domu izpausmes līdzeklis. Domāšanas vienība un runas pamata vienība ir vārds;
- komunikatīvā – runa ir saziņas līdzeklis starp cilvēkiem, nodrošinot informācijas apmaiņu un rosinot uz darbību (*Lally, French, 2018*).

Runas galvenais mērķis ir domu translēšana. To ietekmē vārdu izvēle, emocionālā izpausme, kas attiecas uz izrunātajām skaņām.

Ar sejas izteiksmes, intonācijas, runas skaļuma, balss tembra, noteiktu vārdu izvēles palīdzību domas izteiksme kļūst iedarbīgāka vai pretēji – zaudē savu iedarbības spēku.

Ir vairāki runas veidošanas posmi:

- noteiktas domas veidošana;
- iekšējās runas veidošana. Šajā posmā indivīds domā, kā translēt domu sarunu biedram;
- atsevišķu vai saistītu frāžu, pieņēmumu izvēle;
- pilnīgu teikumu sastādīšana;
- ģenerētā teksta reproducēšana. Tam tiek izmantoti dažādi skaņas signāli. Runu papildina sejas izteiksme, žesti, runas temps un tonis, izceļot atsevišķus vārdus (*Lally, French, 2018*).

Runas veidi:

- mutiskā runa. Komunikācijas rīks, ar kura palīdzību cilvēks izrunā vārdus, uztver citu verbālos ziņojumus ar auss palīdzību.

Pastāv divi mutiskās runas veidi:

- monologs – runas veids, kurā viens cilvēks kaut ko saka, citi klausās. Bieži domas, kas tiek nodotas ar monologa palīdzību, ir izvērstākas, salīdzinot ar dialogisko runu;
- dialogs – savstarpēja informācijas apmaiņa starp dažādiem cilvēkiem. Šajā gadījumā runātājs ir gan runātāja, gan klausītāja lomā;
- rakstiskā runa. To realizē, izmantojot dažādas formas, kas pieejamas vizuālajai uztverei. Tā ir fiksēta uz kāda materiāla (parasti papīra loksnes) vai tiek izteikta ar ciparu tehnoloģiju palīdzību. Šo runu nevar nosaukt par dzīvu vai personisku. Tā ir bezpersoniska, jo pastāv barjera (runātājs un klausītājs ir telpiski nošķirti) starp tās veidotāju (runātāju) un adresātu (klausītāju) (*Hook, Franks, 2011*).

Cilvēka psihe un apziņa

Galvenie psiholoģijas izpētes objekti ir cilvēka psihe un apziņa (*Spielman, 2017*).

Pastāv daudzas psihe definīcijas:

- garīgo procesu un parādību kopums (sajūtas, uztvere, emocijas, atmiņa utt.);
- īpašs dzīvnieku un cilvēku vitālās aktivitātes aspekts mijiedarbībā ar vidi;
- subjekta aktīvas objektīvās realitātes kartēšanas forma, kas rodas augsti organizētu dzīvo būtņu mijiedarbības procesā ar ārpasauli un veic uzvedību regulējošo funkciju;
- augsti organizētas matērijas īpašība, kas sastāv no objektīvās pasaules aktīvas refleksijas un pašregulācijas, pamatojoties uz subjekta uzvedību un darbību;
- cilvēka iekšējā pasaule (*Boeree, 2009*).

Vispārīgā nozīmē psihi definē kā aktīvu pasaules atspoguļojumu un mijiedarbību ar to (*Vorobjovs, 2000*).

Jo augstāka ir dzīvās būtnes attīstība, jo daudzveidīgākas ir tās reakcijas. Tiek uzskatīts, ka psihe piemīt tikai tām dzīvajām būtnēm, kurām ir centrālā nervu sistēma – galvas un muguras smadzenes. Psihi raksturo tādas īpašības kā aktivitāte, attīstība, pašregulācija, komunikācija, adaptācija, asociācija ar somatiskajiem (ķermeņa) procesiem (*Boeree, 2009*).

Apziņa ir augstākais psihe attīstības līmenis, kas raksturīgs tikai cilvēkiem, un tai piemīt spēja atpazīt sevi, valoda un runa, jūtas, jēdzieniskā domāšana, apzināta pieredzes nodošana bērniem, vērtību sistēma, morāle u. c. (*Vorobjovs, 2000*).

Apziņa arī tiek definēta kā visaugstākais mentālās refleksijas veids, kas raksturīgs sociāli attīstītai personai un ir saistīts ar runu un mērķu izvirzīšanas aktivitāti (*Kearns, 2015*).

Apziņas funkcijas:

- atspoguļošana – apziņa organizē kognitīvos procesus (uztveri, iztēli, domāšanu), kā arī sakārto atmiņu apkārtējās vides atspoguļošanai;
- novērtēšana – cilvēks apziņas līmenī novērtē sevi un lielāko daļu notikumu. Apziņa piedalās lielākās daļas emociju un jūtu veidošanā;
- kreativitāte – radošums nav iespējams bez apziņas. Apzinātā līmenī tiek organizēta iztēles darbība: izgudrojums, mākslinieciskā jaunrade u. c.;
- refleksija – process, kurā cilvēks analizē savas domas un darbības, vēro sevi, vērtē sevi utt. Viena no vārda „refleksija” nozīmēm ir cilvēka apziņas spēja koncentrēties uz sevi. Turklāt šis termins nozīmē arī savstarpējās sapratnes mehānismu, tas ir, cilvēka izpratni par to, kādu iespaidu viņš atstāj uz citiem;

- transformācija – persona apzināti nosaka lielāko savu mērķu daļu un iezīmē ceļu uz to sasniegšanu;
- laika izjūtas ģenerēšana – apziņa ir atbildīga par holistiska pasaules tēla laikā veidošanos, kurā ir pagātnes atmiņas, tagadnes apziņa un nākotnes idejas (*Spielman, 2017*).

Kontroljautājumi un uzdevumi

1. Nosauciet cilvēka kognitīvās sfēras struktūrelementus!
2. Vai sajūtas atspoguļo apkārtējās vides koptēlu?
3. Ar ko atšķiras kontaktās un attālās sajūtas?
4. Kāpēc cilvēks nespēj uztvert skaņas, kuru tonis pārsniedz 20000 herci?
5. Formulējiet būtiskākās uztveres un sajūtu atšķirības!
6. Paskaidrojiet uztveres apercepcijas būtību!
7. Kāda ir uzmanības loma apkārtējās pasaules izziņā?
8. Kurš, pēc jūsu domām, ir efektīvākais uzmanības veids?
9. Formulējiet sekas, kuras rada vāji attīstīta uzmanība!
10. Raksturojiet verbāli loģiskās domāšanas būtību un tās atšķirības no uzskatāmi tēlainās domāšanas!
11. Vai cilvēka domāšana un intelekts ir sinonīmi?
12. Kas ir Danbara skaitlis?
13. Kāda varētu būt jūsu atzīme eksāmenā, ja informācijas reproducēšanai jūs izmantosiet pārsvarā atcerēšanās procesus?
14. Raksturojiet informācijas iegaumēšanas īpatnības! Kuras no tām iespējams izmantot, gatavojoties eksāmenam?
15. Ar kādu domāšanas veidu visciešāk saistīta iztēle?
16. Kādos cilvēka dzīves gadījumos iztēles darbība ir īpaši nozīmīga?
17. Raksturojiet runas veidošanas posmus!
18. Kā pastiprināt runas iedarbības spēku?
19. Kādas ir galvenās apziņas un psihiķes atšķirības?
20. Vai apziņa piemīt tikai cilvēkam?
21. Kas ir apziņas un psihiķes materiālais pamats?

CILVĒKA PRESONĪBAS STRUKTŪRA

Psihologijā personību saprot kā tās psihisko īpašību individuālo kopumu.

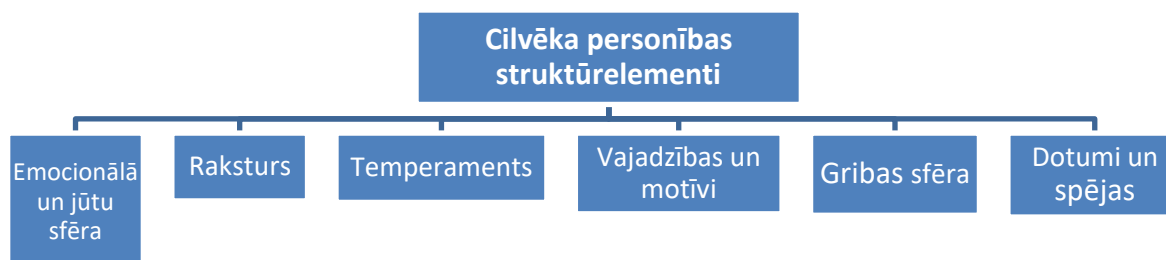
Socializācijas procesā indivīds pakāpeniski iegūst sociālās īpašības – šīs socializācijas procesā iegūtās īpašības sauc par indivīda psihiskajām īpašībām (*Doudet, 2011*).

Sociālās mijiedarbības procesā minētās psihiskās īpašības iegūst individuālas īpatnības. Tādējādi veidojas cilvēka individuālās psihiskās īpašības.

Personība ir socializācijas procesā iegūto indivīda psihisko īpašību kopums (*Vorobjovs, 2000*).

Personības veidošanos nevar reducēt vienīgi uz sociālās vides ietekmi – tās tapšanā liela nozīme ir iedzimtības īpatnībām.

Šajā nodaļā tiek raksturoti galvenie cilvēka personības struktūrelementi, kuri ilustrēti 2. attēlā.



2. attēls. Cilvēka personības struktūra

Cilvēka personības struktūras raksturojumu var iesākt ar emocionālās un jūtu sfēras apskatu.

Cilvēka emocionālā un jūtu sfēra

Emocijas ir vidēja ilguma mentāls process, kas atspoguļo subjektīvu vērtējošu attieksmi pret esošajām vai iespējamām situācijām un objektīvo pasauli (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Emocijas raksturo trīs sastāvdaļas:

- subjektīvā emociju izjūta;
- procesi, kas notiek nervu, endokrīnās, elpošanas, gremošanas un citās ķermeņa sistēmās;
- ārēji novērojamās emociju izpausmes (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Izšķir šādus emociju veidus:

- negatīvas;
- pozitīvas;
- neitrālas – cilvēks neizjūt intensīvas emocijas un slikti tās apzinās;
- neadekvātas – emocijas, kas neatbilst situācijai,
- statiskas – laika gaitā ilgstošas;
- dinamiskas – mainīgas emocijas (*Kearns, Lee, 2015*).

Emociju būtība un funkcijas (Spielman, 2017)

Emocijas	
<i>Būtība:</i> nosacīti īslaicīga subjektīva atbildes reakcija uz apkārtējās vides iedarbību un/vai sevi.	<i>Funkcijas:</i> • informatīvā funkcija – emocijas informē cilvēkus par to, cik vēlami vai nevēlami ir notikumi, kuros iesaistīta persona. Negatīvās emocijas mūs informē par nevēlamiem, kaitīgiem notikumiem, bet pozitīvās emocijas cilvēkam signalizē, ka notiekošais ir viņam vēlams; • regulējošā funkcija – emocijas ietekmē organismā notiekošos fizioloģiskos procesus, tās aktivizē vai palēnina šos procesus; • vitalitātes funkcija – atzīts, ka cilvēkiem ir jāizjūt emocijas. Ilgstoša emocionālā deprivācija, kad cilvēki nav iesaistīti emocionālā apmaiņā ar citiem, var izraisīt somatiskās slimības.

Optimālas emociju attiecības ikdienas dzīvē: 5 % – negatīvas; 35 % – pozitīvas; 60 % – neitrālas. Tādēļ ir iespējams secināt, ka cilvēkam ir kaitīgi ilgstoši atrasties spēcīgu emociju varā – ilgstošas spēcīgas emocijas ātri patērē cilvēka psihofizioloģiskos resursus. Minētās emociju attiecības ietekmē daudzi faktori. Piemēram, sangviniķiem dzīvē būs daudz vairāk pozitīvu emociju nekā melanholiskām personām (Bracket, Mayer, Warner, 2004).

Emociju īpašības:

- valence (vai tonis) – emocijas var būt gan pozitīvas, gan negatīvas;
- intensitāte (spēks) – jo spēcīgākas ir emocijas, jo spēcīgāka ir to fizioloģiskā izpausme. Emociju intensitāti katrā konkrētā gadījumā parasti ietekmē liels faktoru daudzums: cilvēka vajadzības, informācija, kas ir cilvēka rīcībā, situācijas iezīmes utt. Turklāt emociju intensitāte var būt atkarīga no centrālās un veģetatīvās nervu sistēmas reakcijas spēka un funkcionālās integritātes;
- ietekme uz aktivitāti – atkarībā no ietekmes uz aktivitāti emocijas tiek iedalītas stēniskajās un astēniskajās. Stēniskās emocijas (prieks, entuziasms u. c.) izraisa aktivitāti, mobilizē cilvēka spēkus. Astēniskās emocijas (melanholija, skumjas u. c.) atslābina vai paralizē spēkus;

- idejiskais raksturs – viena no vissvarīgākajām emociju īpašībām. Tā ir emociju spēja rasties saistībā ar noteiktām situācijām un notikumiem, kas šobrīd nenotiek un pastāv tikai ideju veidā par pagātnē pieredzētām, gaidītām vai iedomātām situācijām (*Vorobjovs, 2000*).

Psiholoģijā izšķir vairākas teorijas, kuras pēta emociju rašanās mehānismus.

Kognitīvās disonances teorija. Šīs teorijas kontekstā emocijas tiek uzskatītas par procesu, kura kvalitāti nosaka mijiedarbojošos sistēmu konsekvence. Pozitīva emocionālā pieredze parādās, kad īstenotais rīcības plāns savā ceļā nesaskaras ar šķēršļiem. Negatīvās emocijas ir saistītas ar neatbilstību starp pašreizējā brīdī notiekošo un gaidīto rezultātu (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Emociju evolūcijas teorija. Saskaņā ar šo teoriju emocijas parādījās dzīvo būtnu evolūcijas procesā kā vitāli adaptīvi mehānismi, veicinot organisma pielāgošanos dzīves apstākļiem un situācijām.

Negatīvās emocijas palielina cilvēka spēju izdzīvot ekstremālās situācijās, mobilizējot ķermeņa resursus. Negatīvu emociju gadījumā organisms atbrīvo adrenalīnu, noradrenalīnu, kortizolu – tie visi ir stresa hormoni, kas palielina muskuļu tonusu, paātrina sirdsdarbību, paaugstina asinsspiedienu, sagatavo ķermeni intensīvai aktivitātei, tādējādi paaugstinot izdzīvošanas iespējas ekstremālās situācijās (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Pozitīvām emocijām ir labvēlīga ietekme uz ķermeņa fizioloģiskajiem procesiem, uzlabojot veselību. Pozitīvu emociju gadījumā organisms atbrīvo endorfīnus, dofamīnu, serotonīnu. Šīs vielas būtiski ietekmē gremošanas sistēmu, sirds un asinsvadu sistēmu, nervu sistēmu, hormonālo sistēmu, tādējādi veicinot veselību (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Informatīvā emociju teorija. Emocijas rodas, ja starp informāciju, kas vajadzīga vajadzību apmierināšanai, un informāciju, kas ir personas rīcībā, rodas neatbilstība. Negatīvas emocijas rodas, ja cilvēkam trūkst informācijas, lai apmierinātu vajadzības. Pozitīvas emocijas rodas, ja personas rīcībā ir vairāk informācijas nekā nepieciešams, lai apmierinātu vajadzības. Emocijas nerodas, ja cilvēka rīcībā ir tieši tik daudz informācijas, cik nepieciešams vajadzību realizācijai (*Barret, Niedenthal, Winkielman, 2005*).

Emocionālie stāvokļi:

- jūtu tonis – globāla cilvēka emocionāla attieksme pret dzīvi kopumā. Pēc šī parametra cilvēki tiek iedalīti divās grupās: optimisti un pesimisti. Optimistiem ir raksturīgs pozitīvu emociju pārsvars pār negatīvām. Optimisms korelē ar labāku veselību un augstāku psiholoģisko labklājību. Tajā pašā laikā optimistu mirstība negadījumos ir lielāka, jo viņiem ir vieglprātīgāka attieksme pret dzīvi un zemāks paškontroles līmenis nekā pesimistiem.

Pesimistus raksturo negatīvo emociju pārsvars pār pozitīvajām. Viņiem ir negatīvs nākotnes skatījums. Pesimisms korelē ar sliktāku veselību un zemāku psiholoģiskās labklājības līmeni. Tomēr krīzes apstākļiem viņi bieži pielāgojas labāk nekā optimisti. Tā kā viņi negaida neko labu no nākotnes, tad viņi ir morāli gatavi grūtībām (*Vorobjovs, 2000*);

- garastāvoklis – pietiekami ilgs zemas intensitātes emocionāls stāvoklis, kas veido emocionālo fonu notiekošajiem mentālajiem procesiem. Garastāvoklis ietekmē cilvēku un pašreizējo notikumu novērtējumu. Piemēram, cilvēks „sliktā” garastāvoklī ir tendēts biežāk novērtēt riskus nekā koncentrēties uz pozitīvo. Jāatzīmē, ka bieži netiek atpazīts konkrēta garastāvokļa cēlonis, tomēr tas vienmēr pastāv (*Vorobjovs, 2000*);
- afekts – emocionāls process, kam raksturīgs neliels ilgums un augsta intensitāte, ko papildina izteiktas motoriskas izpausmes un izmaiņas iekšējo orgānu darbā. Kontekstu papildina izmaiņas veģetatīvās reakcijās (pulsa un elpošanas izmaiņas, perifēro asinsvadu spazmas, svīšana u. c.), izteiktas izmaiņas kustību sfērā (pārmērīgs uzbudinājums, trīce, kustību koordinācijas zudums). Spēcīgs afekts parasti izjauc vai traucē normālu augstāko mentālo procesu (uztveres, domāšanas, atmiņas) darbību, dažkārt izraisot apziņas sašaurināšanos vai aptumšošanos (*Harmon, Gable, Price, 2013*).

Afekta pazīmes:

- eksplozīvs emocionālās reakcijas raksturs;
- daļēja apziņas sašaurināšanās, kam raksturīga sadrumstalota un nepilnīga situācijas uztvere;
- patvaļīgas darbību regulēšanas traucējumi – samazinās spēja prognozēt darbību rezultātus;
- fizisks un psihisks izsīkums;
- iluzora uztvere, kas izpaužas kā apziņas piepildījums ar psihotraumējošajiem pārdzīvojumiem;
- mentālās aktivitātes dezorganizācija;
- nepilnīga notiekošā izpratne.
- darbības, kas ir netipiskas personiskajam psihotipam, piemēram, agresija, nodoms kaitēt sev (*Harmon, Gable, Price, 2013*);
- frustrācija ir psihisks stāvoklis, kas rodas reālu vai iedomātu šķēršļu gadījumā, kad ir neiespējami apmierināt noteiktas vajadzības. Vienkāršāk sakot, vēlmju neatbilstība esošajām iespējām. Šādu situāciju var uzskatīt par traumatisku. Tas izpaužas dažādos emocionālos stāvokļos, piemēram, kā vilšanās, trauksme, izmisums (*Hammen, 2005*).

Ilgstoša neapmierinātības izjūta, kas raksturīga frustrācijai, var izraisīt agresiju. Agresijas stāvoklis var izpausties tiešā uzbrukumā vai vēlmē uzbrukt, naidīgumā. Agresijas stāvoklī vispirms tiek zaudēta paškontrolē, tiek veiktas nepamatotas darbības, raksturīgas dusmu lēkmes. Īpašs agresijas veids ir pret sevi vērsta agresija, kas izpaužas paššautīšanās, sevis apsūdzēšanās, bieži vien rupjā attieksmē pret sevi (*Jung, Wranke, Hamburger, Knauf, 2014*).

Agresijas iemesli:

- stress;
- neveiksmes, kas pazemina pašvērtējumu, izraisot vilšanos sevī;
- zināšanu trūkums;
- naudas līdzekļu trūkums;
- veselības vai darbības zaudējums;
- iekšējie konflikti (motīvu cīņa);
- ārējie (sociālie) konflikti;
- ārējie šķēršļi: normas, noteikumi, ierobežojumi, likumi;
- iekšējās barjeras (godīgums, sirdsapziņa) (*Jung, Wranke, Hamburger, Knauf, 2014*);
- stress – nespecifisku adaptīvu (normālu) ķermeņa reakciju kopums uz dažādu nelabvēlīgu faktoru (fizisku vai psiholoģisku) iedarbību, kas pārkāpj ķermeņa homeostāzi, kā arī atbilstošo ķermeņa nervu sistēmas stāvokli. Stress ir cilvēka ķermeņa reakcija uz pārmērīgu slodzi, negatīvām emocijām vai vienkārši monotonu darbību. Stresa laikā cilvēka ķermenis ražo hormonu – adrenalīnu, kas liek meklēt izeju no stresa situācijas. Stress mazos daudzumos ir vajadzīgs ikvienam, jo tas liek domāt, meklēt izeju no problēmas. Tomēr, ja stresa līmenis ir pārāk augsts vai ilgstošs, ķermeņa pretošanās spējas vājinās, cilvēks zaudē spēkus un spēju risināt problēmas (*Hammen, 2005*).

Stresa simptomi:

- pastāvīga sasprindzinājuma izjūta, dažreiz bez īpaša iemesla;
- slikts, nemierīgs miegs;
- depresija, fizisks nespēks, galvassāpes, nogurums, nevēlēšanās neko darīt;
- samazināta uzmanības koncentrēšanas spēja, kas kavē mācīšanos vai darbu.
- iegaumēšanas grūtības un domāšanas procesa ātruma samazināšanās;
- nespēja atpūsties, atbrīvoties no problēmām;
- intereses trūkums par citiem, pat labākajiem draugiem, radiem un tuviem cilvēkiem;
- raudulība, skumjas, pesimisms, sevis žēlošana;
- samazināta ēstgriba vai pārmērīga ēšana;

- bieži vien pastāv obsesīvi ieradumi: lūpu košana, nagu graušana u. c.;
- pārmērīga rosība;
- neuzticēšanās visiem un ikvienam (*Hammen, 2005*).

Stresa teorijas

Saskaņā ar H. Seljē teoriju stresu var definēt kā emocionāli fizioloģisku spriedzi, kas rodas, ja vides prasības pārsniedz cilvēka resursus. Galvenā un nepatīkamākā stresa sastāvdaļa ir trauksme. Ja vides prasības ir nedaudz augstākas par cilvēka potenciālu un persona zina, ka prasības tiks izpildītas, radīsies eistress. Šāda veida stresam raksturīgs ne visai augsts trauksmes līmenis, un tas palīdz cilvēkam tikt galā ar vides prasībām. Tas motivē un mobilizē cilvēkus (*Selje, 1983*).

Ja vides prasības ir būtiski augstākas nekā cilvēka potenciāls, un persona nezina, ka prasību realizācija var būt problemātiska, rodas briesmu sajūta. Šāda veida stresam raksturīgs augsts trauksmes līmenis un grūtības tikt galā ar vides prasībām, rodas adaptācijas grūtības, uzvedības un kognitīvo procesu dezorganizācija (*Jackson, 2014*).

Saskaņā ar fenomenoloģisko personības teoriju (*K. Rodžers*) stress rodas, ja pastāv nesaskaņas starp cilvēka paštēlu un viņa uzvedību. Citiem vārdiem sakot, stress rodas, ja cilvēks dara kaut ko tādu, kas neatbilst idejām par sevi (*Rogers, 1961*).

Stresa rašanās personisko konstruktu teorijas skatījumā izskaidrojama ar to, ka cilvēkam nav atbilstošu zināšanu noteiktas situācijas izskaidrošanai vai atrisināšanai. Ja cilvēkam ir daudzveidīgas zināšanas, viņš spēj tikt galā ar dažādām dzīves situācijām, tāpēc viņš nenokļūst traumējoša stresa stāvoklī (*Corr, Matthews, 2012*).

Stresa veidi:

- eistress – jēdzienam ir divas nozīmes – pozitīvu emociju izraisīts stress un mērens stress, kas mobilizē ķermeni;
- distress – negatīvs stresa veids, ar kuru organisms nespēj tikt galā. Tas grauj cilvēku veselību un var izraisīt nopietnas slimības. Distress novājina imūnsistēmu, tādēļ cilvēki, kas cieš no stresa, biežāk ir infekciju upuri;
- finansiāls stress – rodas lielas finansiālās atbildības vai naudas trūkuma dēļ;
- sociālās lomas stress – rodas, ja personai ir jārealizē sociālā loma, kas nav piemērota viņa personības iezīmēm;
- ģimenes stress – rodas ģimenes savstarpējo attiecību problēmu dēļ;
- ekoloģiskais stress – rodas, ja pastāv nelabvēlīgi ekoloģiskie faktori: klimatiskie apstākļi, troksnis, netīrumi, vibrācija, siltums, palielināts elektromagnētiskais lauks;

- profesionālais stress – tā cēloņi ir sliktas attiecības ar kolēģiem, zema alga, augsta atbildība, neskaidri darba pienākumi, slikta vadība, nepiemērots darba režīms;
- sociālais stress – rodas disfunkcionālu sociālo attiecību gadījumos (*Hammen, 2005*).

Jūtas ir cilvēka emocionālais process, kas atspoguļo subjektīvo vērtējošo attieksmi pret reāliem vai abstraktiem objektiem. Jūtas atspoguļo nevis objektīvu, bet subjektīvu, bieži neapzinātu objekta novērtējumu. Jūtas pauž stabilu emocionālo attiecību veidošanos (citiem vārdiem sakot, „emocionālās konstantes”) un balstās uz mijiedarbības ar objektu pieredzi (*Damasio, Carvalho, 2013*).

Jūtas atšķirībā no emocijām ir sarežģītākas un ne vienmēr spēlē adaptīvu vai motivējošu lomu cilvēka dzīvē. Augstākās jūtas ir raksturīgas tikai cilvēkam. Tās ir cieši saistītas ar viņa personību, pārlicību, attieksmi pret dzīvi, cilvēkiem. Pēc savas struktūras jūtas sastāv no divām vai vairākām fundamentālām emocijām un loģiska algoritma, kas tās saista. Piemēram, skaudības jūtas sastāv no dusmām, sašutuma un nicinājuma emocijām, un saistošais algoritms ir salīdzinājums ar cilvēku, kurš ir guvis panākumus, kas ir nozīmīgi skaudīgajai personai.

Noteiktas jūtas var izpausties dažādos veidos atkarībā no cilvēka emocionālā stāvokļa attiecīgajā brīdī. Piemēram, draudzības jūtas dažādos laika momentos var pavadīt prieka, intereses, aizvainojuma, kauna un aizkaitinājuma emocijas (*Damasio, Carvalho, 2013*).

Jūtu veidi:

- morālās jūtas – tās ir simpātija un antipātija, cieņa un nicinājums, pieķeršanās un atsvešinātība, mīlestība un naids, kā arī pateicības jūtas, kolektīvisms, draudzība. Tās rodas saistībā ar citu cilvēku vai personīgo rīcību un ir saistītas ar sabiedrībā pieņemtajām un cilvēka socializācijas procesā apgūtajām morāles normām, kā arī viņa pasaules uzskatu;
- intelektuālās jūtas – rodas garīgās darbības procesā vai saistībā ar tā rezultātu: prieks, apmierinātība ar darba procesu un rezultātu, atklājumu, izgudrojumu. Tā ir arī iedvesma un rūgtums no neveiksmes;
- estētiskās jūtas – rodas, ja cilvēks uztver vai rada kaut ko skaistu. Cilvēks piedzīvo neticamas izjūtas, redzot Zemes skaistumu vai dabas parādību spēku (*Kearns, Lee, 2015*).

Izplatītākie cilvēka emocionālās veselības traucējumi

Saskaņā ar psihologu un psihiatru secinājumiem mūsdienu sabiedrībā visbiežāk sastopamais emocionālās sfēras traucējums ir trauksme. Mūsdienu psiholoģijā trauksme tiek traktēta kā emocionāls stāvoklis, kas rodas reālu vai iedomātu draudu dēļ (*Schneiderman, Ironson, Siegel, 2005*). Trauksmes stāvokli bieži pavada tādas emocijas kā bailes, nemiers.

Trauksme ir visefektīvākais stresa mehānisms ar šādām galvenajām īpašībām:

- neskaidra briesmu izjūta;
- izkliedēta satraukuma, bažu stāvoklis;
- nemiers (*Schneiderman, Ironson, Siegel, 2005*).

Ilgstošas trauksmes gadījumā tā var kļūt par cilvēka personības iezīmi, kad cilvēkam rodas tieksme uztvert plašu dzīves situāciju klāstu kā bīstamu. Trauksmi kā personības iezīmi raksturo šādas izpausmes:

- ilgstošs emocionālās spriedzes stāvoklis;
- draudu priekšnojauta;
- paaugstināta jutība pret neveiksmēm un kļūdām;
- neveiksmju cēloņu izskaidrošana ar personīgiem faktoriem;
- neapmierinātība ar sevi;
- aizdomīgums (*Schneiderman, Ironson, Siegel, 2005*).

Neirastēnija ir funkcionāls nervu sistēmas vājums, viena no neirozes formām, vispārējs nervu sistēmas nomākums, kad nervu sistēmas potenciāls ir novājināts. Neirastēniju var izraisīt psihotrauma, ilgstošs bezmiegs, psihisks un fizisks stress, kas saistīts ar faktoriem, kas radījuši raizes, un nepieciešamību pārvarēt noguruma sajūtu. Neirastēnija biežāk rodas astēniskiem indivīdiem ar vāju nervu sistēmu, aizdomīgiem cilvēkiem, nopietniem cilvēkiem ar pārmērīgi izteiktu pienākuma izjūtu (*Schwartz, 2002*).

Simptomi:

- slimība sākas pakāpeniski un izpaužas galvenokārt paaugstinātā uzbudinājumā un nogurumā. Parasti iekšējo orgānu funkcionālā darbībā ir traucējumi (dažreiz tos sauc par atsevišķu orgānu neirozēm);
- negaidītas, daudzveidīgas, pēkšņas, paradoksālas, neloģiskas un nesamērīgas uzvedības un emocionālās reakcijas;
- veģetatīvie traucējumi: sāpes sirds rajonā, asinsspiediena svārstības, var būt elpošanas aritmijas ar periodisku, biežu, dziļu elpu. Bieži vien ir zarnu trakta traucējumi, īpaši apetītes trūkums, slikta dūša, dažreiz vemšana. Var būt menstruālā cikla traucējumi, dermatīts un ekzēma;
- dažkārt rodas seksuālie traucējumi (*Schwartz, 2002*).

Viens no nopietnākajiem cilvēka garīgās veselības traucējumiem ir psihoze. Tas ir psihisks traucējums ar daudzveidīgiem simptomiem. Visbiežāk psihoze izpaužas kā aptumšota apziņa, nepietiekama reālās pasaules uztvere, dažādas nenormālas psihotiskas parādības (murgi,

halucinācijas u. c.), uzvedības traucējumi, kas būtiski atšķiras no parastās šīs personas uzvedības (Murray, Buttner, Price, 2012).

Psihozi provocējoši faktori ir iedzimtības īpatnības, organiski smadzeņu bojājumi, grūtniecības un augļa malformācijas, galvas traumas, smadzeņu asinsvadu aterosklerozes, hroniskas intoksikācijas, ko izraisa smagi vielmaiņas traucējumi, akūta un hroniska autoinfekcija (encefalīts, meningoencefalīts), intoksikācija (saindēšanās ar alkoholu, narkotiskām vielām), smagas psiholoģiskās ciešanas (psihotrauma), nepietiekams uzturs, ilgstoša fiziska un garīga pārpūle.

Simptomi:

- uztveres traucējumi (ilūzijas, halucinācijas);
- garastāvokļa izmaiņas (depresija, mānija, apātija, disforija, eiforija);
- domāšanas traucējumi (apsēstības murgi);
- apziņas traucējumi (apdullums, delīrijs);
- personības izmaiņas un neirotiska rakstura traucējumi (Murray, Buttner, Price, 2012).

Depresija ir garīga slimība, kurai raksturīgs hroniski nomākts garastāvoklis, zems pašvērtējums, intereses zudums par darbībām, kuras indivīds iepriekš uzskatīja par patīkamām. Depresija izpaužas kā vispārēja garīgo spēju pavājināšanās, kas nelabvēlīgi ietekmē slimnieku veselību, traucējot iekļaušanos ģimenes dzīvē, darbā vai mācībās. Depresiju var izraisīt psiholoģiskas traumas, stress un problēmas ikdienas dzīvē, kā arī noteikti traucējumi galvas smadzeņu bioķīmiskajos procesos (Hammen, 2005).

Dažiem depresijas veidiem ir specifiski simptomi:

- melnholija – depresijas forma ar izteiktiem fiziskiem simptomiem: slikts miegs, enerģijas trūkums, samazināta interese par seksuālām attiecībām;
- netipiska depresija – cilvēks veic pretējas darbības tām, kuras būtu atbilstošas viņa iekšējam stāvoklim, piemēram, apetītes zuduma gadījumā cilvēki pārēdas;
- depresija ar uzbudinājumu – persona ir nomākta, bet tajā pašā laikā arī trauksmaina un nemierīga;
- maskēta depresija – var izpausties kā nogurums, galvassāpes, muskuļu sāpes, sāpes vēderā u. c.;
- sezonas afektīvie traucējumi – depresijas periodi sāk parādīties rudenī un ziemā. Šādi traucējumi biežāk sastopami pacientiem valstīs, kur šajā periodā ir maz dienas gaismas;
- pēcdzemdību depresija – veidojas sievietēm pēcdzemdību periodā, apgrūtinot bērna ikdienas kopšanu;

- depresija gados vecākiem pacientiem – bieži vien tā notiek kopā ar fizisku slimību, to var provocēt arī sociālie apstākļi, kādos cilvēks dzīvo;
- sekundārā depresija – atsevišķas nopietnas un ilgstošas slimības (artrīts, insults u. c.) var veicināt depresiju, kā rezultātā rodas sekundāras slimības (*Murray, Buttner, Price, 2012*).

Psihiskos traucējumus ārstē atkarībā no to veida. Pielieto psihoterapiju, vitamīnu, psihofarmakoloģisko, fizikālo terapiju, ārstniecisko vingrošanu, pastaigas, slēpošanu, peldēšanu u. c. Ir svarīgi normalizēt darbu un atpūtu. Smagu depresiju, psihozi un ilgstošas neirozes ārstē stacionāros.

Rakstura struktūra un īpašības

Raksturs ir cilvēka ieradums izturēties noteiktā veidā tipiskās situācijās. Tā ir individuāla personības īpatnība, kas nosaka cilvēka tipisko uzvedību tipiskās situācijās attiecībā pret pasauli un cilvēkiem. Rakstura iezīmes ir tās cilvēka būtiskās īpašības, kas nosaka noteiktu uzvedības veidu (*Peterson, Seligman, 2004*).

Rakstura pamata īpašības:

- īpašības, kas nosaka personības noturīgas noslieces, piemēram, noturīgas vajadzības, nostājas, intereses, tieksmes, ideāli, mērķi, attieksmes pret apkārtējo pasauli sistēma;
- rakstura intelektuālās īpatnības, piemēram, praktisks vai teorētisks prāts; elastīgs vai rigīds prāts; analītisks vai virspusīgs prāts; kritisks vai nekritisks prāts;
- emocionālās rakstura iezīmes, piemēram, draudzīgums vai naidīgums; kaislīga vai emocionāli atturīga attieksme pret pasauli;
- rakstura iezīmes, kas saistītas ar gribas sfēru, piemēram, drošsirdība, iniciatīva, izturība, paškontrolē, mērķtiecība, izlēmība, savaldība (*Vorobjovs, 2000*).

Rakstura dinamiskās īpašības:

- dziļums – norāda, cik spēcīgi rakstura pamatīpašības regulē tā virspusējo īpašību izpausmi;
- noturība – cilvēka uzvedības atbilstības pakāpe viņa uzskatiem, morāles normām, personības pamatvirzībai;
- mainīgums – parāda, cik lielā mērā raksturs mainās ārējo faktoru ietekmē;
- aktivitāte – izpaužas pastāvīga nepieciešamībā būt aktīvā stāvoklī;
- rakstura spēks – enerģija, ar kuru cilvēks cenšas sasniegt savus mērķus, secīga tiekšanās pēc darbības, neatlaidība;

- veselums – rakstura iekšēja vienotība, kad nav pretrunīgu pazīmju (*Brdar, Kashdan, 2010; Vorobjovs, 2000*).

Raksturs izpaužas četrās galvenos attieksmes pret dzīvi veidos:

- attieksmē pret darbu, piemēram, čaklums, slinkums;
- attieksmē pret lietām, piemēram, precizitāte, nevīžība;
- attieksmē pret dabu, piemēram, dabas mīlestība, nežēlīga attieksme pret dabu;
- attieksmē pret cilvēkiem, piemēram, draudzīgums, naidīgums (*Vorobjovs, 2000*).

Rakstura iezīmju akcentuācija ir rakstura iezīmju izteiktības normas galējā robeža, kas izpaužas kā noteiktu iezīmju pārāk spilgta izteiktība uz pārējo rakstura iezīmju fona stiprināšanas rezultātā. Rakstura akcentuācija nelabvēlīgos apstākļos var pārvērsties par personības traucējumiem, taču būtu nepareizi to attiecināt uz garīgiem traucējumiem (*Peterson, Seligman, 2004*).

Raksturs un temperaments. Cilvēka temperamenta tips iepriekš nenosaka rakstura īpašību attīstību, bet starp temperamentu un rakstura īpašībām pastāv cieša saistība. Dažas temperamenta īpašības veicina noteiktu rakstura iezīmju veidošanos, citas – kavē. Rakstura izpausmes dinamiskās īpašības ir atkarīgas no temperamenta. Piemēram, sangviniskā un flegmatiskā temperamenta tipa sabiedriskums izpaudīsies atšķirīgi. Temperaments ietekmē individuālo rakstura īpašību attīstību (*Rothbart, Ahadi, Evans, 2000*).

20. gadsimta sākumā un vidū līdz ar psiholoģijas attīstību un dažādu personības teoriju parādīšanos tika izveidotas daudzas cilvēka rakstura tipoloģijas.

Vācu sociologs, filozofs un psihoanalītiķis Ē. Fromms izdalīja piecus mūsdienu cilvēku rakstura tipus, kas rodas cilvēka eksistenciālo vajadzību un sociālā konteksta mijiedarbības rezultātā. Zinātnieks uzsvēra, ka „tīro” rakstura tipu nav – katrā cilvēkā savienojas dažādās proporcijās gan produktīvās, gan neproduktīvās rakstura iezīmes. Individīda psihiskā veselība atkarīga no šo rakstura iezīmju attiecībām (*Fromm, 1956*).

Ē. Fromma rakstura tipoloģija

1. Receptīvais tips. Pārlicināts, ka visu labumu avots atrodas ārpus sevis paša. Atkarīgs un pasīvs. Nespēj neko paveikt bez palīdzības. Pārlicināts, ka dzīvē galvenais ir būt mīlētam, nevis mīlēt pašam. Raksturīgs sentimentālisms, viegla uzticēšanās citiem, dažkārt optimisms un ideālisms.
2. Eksploatējošais tips. Visu dzīvē iespējams iegūt ar spēku un atjautību. Nav spējīgs uz radošumu, tādēļ jūtas, idejas, emocijas cenšas pārņemt no citiem. Raksturīga agresivitāte, augstprātība, pašpārlicinātība, egocentriskums, tieksme uz pavadināšanu. Pozitīvais: pārlicinātība par saviem spēkiem, pašcieņa.

3. Uzkrājējtips. Cenšas iegūt pēc iespējas vairāk materiālos labumus, varu, mīlestību. Tendēti uz pagātni, viņus biedē viss jaunais. Raksturīga rigiditāte, aizdomīgums, ietiepība. Pozitīvas īpašības: lojalitāte, savaldība, prognozēšanas spēja.
4. Tirgus tips. Pārliecināts, ka personība ir prece, ko var pirkt vai izdevīgi apmainīt. Ieinteresēts saglabāt ārējo pievilcību, iepazīties ar vajadzīgiem cilvēkiem, gatavs demonstrēt jebkuru personības īpašību, kas svarīga potenciālajiem pircējiem. „Es esmu tāds, kādu jūs gribat mani redzēt!” – tāda ir šo cilvēku devīze. Raksturo bezmērķība, netaktiskums, iztukšotība. Nešķiro mērķa sasniegšanas līdzekļus. Pozitīvais: atklātība, zinātkāre, dāsnums. Šo rakstura tipu Ē. Fromms uzskatīja par mūsdienu kapitālistiskās sabiedrības produktu.
5. Produktīvais raksturs. Pēc Ē. Fromma domām, šis rakstura tips ir cilvēka attīstības galējais mērķis. Tas ir neatkarīgs, godīgs, mierīgs, mīlošs, radošs. Veic sociāli derīgu darbību. Šis cilvēks spējīgs produktīvi un loģiski domāt, mīlēt un strādāt. Pateicoties produktīvai domāšanai, šāda personība atbrīvojas no pašapmāna un spēj saprast savu īsteno būtību, kā arī mīlēt visu dzīvo uz Zemes (biofilija). Biofilija ietver sevī tādas īpašības kā rūpes, atbildību, cieņu un zināšanas. Ē. Fromms atzina, ka, iespējams, neviens cilvēks nav sasniedzis visas produktīvajam tipam raksturīgās īpašības (*Fromm, 1956*).

Austriešu psihologa un psihiatra A. Ādlera rakstura tipu klasifikācija

1. Vadītāja tips. Pašpārliecināts, enerģisks, aktīvs. Aktivitāte pamatā vērsta uz savu vajadzību apmierināšanu. Zema sociālā interese (spēja un vēlme rūpēties par citiem un uzņemties atbildību. Raksturīga pārākuma par apkārtējiem nostādne. Dzīves pamatproblēmas risina naidīgā, antisociālā veidā.
2. Nemošais tips. „Parazītiska” attieksme pret apkārtējo pasauli, savas vajadzības apmierina uz citu rēķina. Nav sociālās intereses. Rūpējas par to, lai pēc iespējas vairāk varētu saņemt no citiem. Tā kā šiem cilvēkiem ir zems aktivitātes līmenis, tad tie nesagādā apkārtējiem lielas ciešanas.
3. Izvairīgais tips. Zema sociālā interese un aktivitāte. Vairāk baidās no neveiksmēm, nekā tiecas pēc panākumiem. Viņu dzīve raksturojas ar sociāli bezjēdzīgu uzvedību un izvairīšanos risināt dzīves uzdevumus. Cenšas izvairīties no visām dzīves problēmām.
4. Sociāli derīgais tips. Augsta sociālā interese un aktivitāte. Sociālās ieinteresētības dēļ šāds cilvēks rūpējas par citiem, ir ieinteresēts saskarsmē ar cilvēkiem. Dominē apziņa, ka galvenos dzīves jautājumus – darbu, laulību, draudzību – iespējams atrisināt tikai sadarbībā ar citiem, veicot ieguldījumu citu cilvēku labklājībā (*Adler, 1956*).

Amerikāņu psihologa G. Olporta rakstura tipu klasifikācija

1. Teorētiskais raksturs. Leinteresēts patiesības atklāšanā. Racionāla, kritiska pieeja dzīvei. Intelektuāls, pamatnodarbošanās saistīta ar zinātni, filozofiju.
2. Ekonomiskais raksturs. Visaugstāk vērtē to, kas ir izdevīgs un var nest labumu. Praktisks, interesējas par to, kā „taisīt” naudu. Zināšanas, kurām nav praktiska pielietojuma, uzskata par nevajadzīgām. Pieturas veiksmīga cilvēka stereotipam.
3. Estētiskais raksturs. Visaugstāk vērtē formu un harmoniju. Lielu uzmanību pievērš simetrijai, pievilcībai, skaistumam. Dzīvi uzskata par notikumu gaitu, kurā katrs indivīds bauda dzīvi sev pašam. Var būt gan mākslinieks, gan tēlnieks, gan vienkārši cilvēks, kurš interesējas par skaisto.
4. Sociālais raksturs. Galvenā vērtība dzīvē – citu cilvēku mīlestība. Mīlestību uzskata par vienīgo pieņemamo cilvēku mijiedarbības veidu. Teorētisko, ekonomisko un estētisko pieeju dzīvei uzskata par nehumānām un aukstām. Altruists, bieži vien reliģiozs.
5. Politiskais raksturs. Galvenā dzīves vērtība – vara. Līderis, augstu vērtē spēju ietekmēt citus. Tiecas pēc ietekmes, slavas, popularitātes.
6. Reliģiozais raksturs. Šī tipa pārstāvji tiecas izprast pasauli kā vienotu veselumu. Daži šī tipa pārstāvji kļūst par „imanentiem mistiķiem”, kuri atrod jēgu pašapliecinoties un aktīvi piedalās dzīvē. Citi kļūst par „transcendentāliem mistiķiem”, kuri cenšas savienoties ar augstāko realitāti, norobežojoties no dzīves (mūki) (*Allport, 1968*).

Cilvēka temperamenta būtība un tipoloģija

Cilvēka temperaments ir nervu sistēmā notiekošo procesu spēka, ātruma un līdzsvarotības rādītājs. Parametrs „spēks” raksturo nervu sistēmas uzbudinājuma un kavēšanas procesu spēku. Piemēram, melanholiķa nervu sistēmā šie abi minētie procesi noris vāji, tāpēc tas ir pieskaitāms pie vājā temperamenta tipa. Cilvēka nervu sistēmā notiek elektriskā impulsa pārvade starp nervu šūnām, kā arī noteiktas bioķīmiskas reakcijas, šie procesi noris ar noteiktu ātrumu, atkarībā no tā klasificē „ātros” un „lēnos” temperamenta tipus. Temperamenta tipus raksturo arī līdzsvarotības parametrs, kas skar uzbudinājuma un kavēšanas procesu attiecības. Ja nervu sistēmā nedominē neviens no šiem procesiem, tad tāds temperamenta tips ir līdzsvarots (*Frick, Morris, 2004*).

Temperamenta tipu raksturojums pēc minētajiem parametriem apkopots 8. tabulā.

Temperamenta tipu psihofizioloģiskais raksturojums

Temperamenta tips	Spēks	Ātrums	Līdzsvarotība
Holerīķis	Spēcīgs	Ātrs	Nelīdzsvarots
Sangviniķis	Spēcīgs	Ātrs	Līdzsvarots
Flegmatīķis	Spēcīgs	Inerts	Līdzsvarots
Melanholiķis	Vājš	Inerts	Nelīdzsvarots

Iepriekš raksturotās temperamenta tipu psihofizioloģiskās iezīmes nosaka to psiholoģiskās īpašības.

Melanholiķa psiholoģiskās īpašības (Childs, 2013; Rothbard, Ahadi, Evans, 2000)

Melanholiķis	
Psiholoģiskās īpašības: • jūtīgs; • zema noturība pret stresu un psihoemocionālo slodzi; • neizlēmīgums; • ātra nogurdināmība; • pazemināts emocionālais fons, skumjas; • baidās no atbildības; • mierīgs; • apdomīgs; • kreatīvs; • izdarīgs; • precīzs; • nav īpaši komunikabls; • aizvainojamība; • līdzjūtīgs.	Nosacījumi, kas jāievēro saskarsmē: • nekliegt; • nepieciešama uzslava un iedrošinājums; • lietišķa mierīga saruna; • nepieļaut „ieskrējējus” un nevēlamu personību klātesamību; • nebūt kategoriskam • uzsvērt viņa personības stiprās puses; • komplimenti; • jāpārdomā ko un kā saka (skaļums, intonācija); • ļaut pabūt vienatnē un apdomāt lēmumu.

10. tabulā raksturotas flegmatīķa psiholoģiskās īpašības un saskarsmes īpatnības ar šī temperamenta tipa pārstāvjiem.

Flegmatika psiholoģiskās īpašības (Childs, 2013; Rothbard, Ahadi, Evans, 2000)

Flegmatikis	
Psiholoģiskās īpašības: • lēnīgs; • mierīgs; • līdzsvarots; • pacietīgs; • neatlaidīgs; • konservatīvs; • nav komunikabls; • rigīds; • mazemocionāls; • dominē pozitīvās emocijas; • laba noturība pret stresu un monotonu darbu, kā arī fizisku slodzi; • labas koncentrācijas un analītiskās spējas; • precizitāte, akurātība; • akumulē negatīvās emocijas.	Nosacījumi, kas jāievēro saskarsmē: • grūti pierunāt, ietekmēt; • saruna loģiska, skaidrs, precīzs faktu izklāsts; • saruna mazāk emocionāla; • nepieņemt lēmumu flegmatika vietā; • nepieciešams skaidrs pamatojums teiktajam; • negaidīt, ka sajūsmināsies jaunu ideju dēļ; • negaidīt entuziasmu; • nenovelt vainu uz flegmatiku.

Holeriskā temperamenta tipa pārstāvji zināmā mērā ir flegmatiskā temperamenta tipa pretstats.

Holerika psiholoģiskās īpašības (Childs, 2013; Rothbard, Ahadi, Evans, 2000)

Holerikis	
Psiholoģiskās īpašības: • impulsīvs; • emocionāli nenoturīgs, grūti pārvaldīt negatīvās emocijas; • visemocionālākais no visiem tipiem; • straujas garastāvokļa maiņas; • nelīdzsvarots; • dominē negatīvās emocijas ar noslieci uz agresiju; • aktīvs, straujš; • komunikabls, patīk sabiedrība; • nosliece pakļaut, organizēt, vadīt; • necieš monotonu darbību un vienmuļību; • labs runātājs (orators); • artistiskums; • ātri sadusmojas, ātri nomierinās.	Nosacījumi, kas jāievēro saskarsmē: • saka, ko domā; • saskarsmē jādemonstrē savas personības stiprās puses, jo nepatīk vāji cilvēki; • viegli iespaido citus emocionāli; • būt pacietīgam un iecietīgam sarunā ar holeriku – izvairīties no konflikta; • svarīgi apmainīties ar domām, viedokļiem un emocijām; • sadalīt atbildības sfēras; • neielasties sacensībā, jo holerikis grib, lai pēdējais vārds piederētu viņam.

Sangviniskā temperamenta tipa pārstāvji raksturoti 12. tabulā.

Sangviniķa psiholoģiskās īpašības (Childs, 2013; Rothbard, Ahadi, Evans, 2000)

Holerīķis	
Psiholoģiskās īpašības: • dzīvespriecīgs; • aktīvs; • komunikabls; • līdzsvarots; • laba empātija; • laba pielāgošanās situācijām; • mierīgs (emocionāli); • kustīgs; • iniciatīvas bagāts; • līdera tieksmes; • organizatoriskās spējas; • vāja pieķeršanās cilvēkiem; • interešu mainīgums; • tieksme uz darba vietu maiņu; • avantūrisms; • grūti pacieš monotonu darbu un vienmuļu vidi; • pietrūkst neatlaidības mērķu sasniegšanā.	Nosacījumi, kas jāievēro saskarsmē: • prot piemēroties sarunu biedram; • kritiku uztver mierīgi vai pazemīgi; • saruna – draudzīga ar humora elementiem; • patīk sadarbība; • jāattur no pārāk lielas atbildības uzņemšanās; • negaidīt, ka atcerēsies visas norunas un būs precīzs; • paslavēt pēc iespējas vairāk; • jāatceras, ka sangviniķis dažreiz runā runāšanas dēļ.

Vajadzības un motīvi kā cilvēka darbības virzītājspēki

Vajadzības ir psiholoģiska vai funkcionāla trūkuma iekšējas izjūtas stāvoklis, kas izpaužas atkarībā no situācijas faktoriem. Vajadzības ir sava veida funkcionāla vai psiholoģiska objekta, subjekta, indivīda vai sociālās grupas sabiedrības trūkums. Vajadzības izpaužas kā emocionāli „iekrāsotas” vēlmes, dziņas, tieksmes un to apmierinājums izpaužas vērtējošu emociju veidā, piemēram, kad vajadzības ir apmierinātas, mēs izjūtam prieku. Kad noteiktas vajadzības ir apmierinātas, cilvēkam rodas citas vajadzības, tas ļauj apgalvot, ka vajadzības ir neierobežotas (Lally, French, 2018).

Kā jau minēts, vajadzības ir saistītas ar neapmierinātības izjūtu, kad cilvēkam trūkst nepieciešamā. Šīs nepieciešamības klātbūtni pavada emocijas – vispirms negatīvas nepieciešamības pastiprināšanās gadījumā, bet pēc tam, ja vajadzība tiek apmierināta, pozitīvas. Vajadzības nosaka pasaules uztveres selektivitāti, pievēršot cilvēka uzmanību galvenokārt tiem objektiem, kas var apmierināt viņa vajadzības. Neapmierinātu vajadzību klātbūtne cilvēkā ir saistīta ar spriedzi un diskomfortu, neatbilstību starp iekšējo (vēlamo) un ārējo (reālo), kas ir cilvēka darbības stimulants un motivācija (Lally, French, 2018).

Cilvēka vajadzību būtība un funkcijas

Vajadzības	
<i>Būtība:</i> cilvēka aktivitātes iekšējais pirmcēlonis.	<i>Funkcijas:</i> cilvēka fiziskās un /vai mentālās aktivitātes ierosināšana.

Pastāv daudzveidīga vajadzību klasifikācija:

- pēc darbības jomām:
 - piepūles vajadzības;
 - zināšanu vajadzības;
 - komunikācijas vajadzības;
 - atpūtas vajadzības.
- pēc vajadzību objekta:
 - materiālās vajadzības;
 - bioloģiskās vajadzības;
 - sociālās vajadzības;
 - garīgās vajadzības;
 - ētiskās vajadzības;
 - estētiskās vajadzības.
- pēc stabilitātes laikā:
 - ilgtspējīgās vajadzības;
 - situatīvās vajadzības.
- pēc funkcionālās lomas:
 - dabiskās vajadzības;
 - kultūras determinētās vajadzības.
- pēc vajadzību priekšmeta:
 - grupas vajadzības;
 - individuālās vajadzības;
 - kolektivistiskās vajadzības;
 - publiskās vajadzības (*Spielman, 2017; Kearns, Lee, 2015; Boeree, 2009*).

Pēc amerikāņu psihologa H. Mjureja domām, vajadzības galvenokārt iedala primārajās un sekundārajās vajadzībās.

Vispārējā vajadzību klasifikācija saskaņā zinātnieka atziņām ir šāda:

- dominance – vēlme kontrolēt, ietekmēt, vadīt, pārliecināt, kavēt, ierobežot;
- agresija – vēlme vārdos vai darbos apkaunot, nosodīt, izsmiet, pazemot;
- draudzīgu attiecību meklējumi – tieksme pēc draudzības, mīlestības, labā griba, līdzjūtība pret citiem, vēlme tuvināt cilvēkus, novērst šķēršļus;
- citu noraidīšana – vēlme noraidīt tuvināšanās mēģinājumus;
- autonomija – vēlme atbrīvoties no jebkādiem ierobežojumiem: no aizbildnības, režīma, kārtības utt.;
- nepieciešamība pēc cieņas un atbalsta;
- vajadzība pēc sasniegumiem – vēlme kaut ko pārvarēt, pārspēt citus, sasniegt augstāko līmeni, būt konsekventam un mērķtiecīgam;
- nepieciešamība atrasties uzmanības centrā;
- spēles nepieciešamība – jebkuras nopietnas aktivitātes spēlēšanai, vēlme izklaidēties, asprātība, tieksme uz pavisāmību, bezatbildību;
- egoisms (narcisms) – vēlme izvirzīt savas intereses pāri visam, pašapmierinātība, autoerotisms, sāpīga jutība pret pazemojumu;
- sabiedriskums (sociofilija) – savu interešu ziedošana grupas labā, altruistiska orientācija, atbildība, rūpes par citiem;
- nepieciešamība atrast atbalstu – padomu, palīdzības gaidas, bezpalīdzība, mierinājuma meklēšana, maiga attieksme;
- nepieciešamība izvairīties no soda – savu impulsu ierobežošana, lai izvairītos no soda, nosodījuma, nepieciešamība ņemt vērā sabiedrības viedokli;
- paš aizsardzības nepieciešamība – nevēlēšanās atzīt savas kļūdas, vēlme attaisnot sevi, atsaucoties uz apstākļiem, aizstāvēt savas tiesības, atteikšanās analizēt citu kļūdas;
- nepieciešamība izvairīties no briesmām;
- nepieciešamība pēc kārtības – vēlme pēc kārtības, precizitātes, skaistuma;
- nepieciešamība pēc sprieduma – vēlme uzdot vispārīgus jautājumus vai atbildēt uz tiem; tieksme uz abstraktām formulām, vispārinājumiem, aizraušanās ar „mūžīgiem jautājumiem” (*Murray, 1963*).

Vajadzības ir cieši saistītas ar motīviem. Motīvs ir objektīvā vajadzība. Motīvs bieži tiek sajaukts ar vajadzībām. Piemēram, slāpes ir vajadzība, bet ūdens pudele, uz kuru cilvēks tiecas, ir motīvs. Šādā kontekstā motīvs ir resurss vajadzības apmierināšanai. Motīvi atšķiras no vajadzībām

ar lielāku apzinātības pakāpi. Motīvs ir tā reālā vai iedomātā objekta tēls, ar kuru saistās vajadzību apmierināšana (*Kruglanski, Chernikova, Kopetz, 2015*).

Motīvs ir cilvēka rīcības cēlonis rīcības, kas kontrolē cilvēka uzvedību, nosaka tā virzienu, organizāciju un stabilitāti. Tā ir cilvēka spēja aktīvi apmierināt savas vajadzības. Motīvs ir saistīts ar specifiskiem pārdzīvojumiem, kurus raksturo vai nu pozitīvas emocijas, gaidot šo vajadzību apmierināšanu un saprotot, ka būs iespējams apmierināt šīs vajadzības, vai negatīvas emocijas, kuras rodas no neiespējamības apmierināt vajadzības (*Murayama, Eliot, 2011*).

Motivācija ir noteiktu motīvu kopums (*Kruglanski, Chernikova, Kopetz, 2015*). Pastāv dažāda motivācijas klasifikācija:

- ārējā motivācija – motivācija, kas nav saistīta ar noteiktas darbības saturu, bet gan ārēju apstākļu iedarbību attiecībā uz subjektu;
- iekšējā motivācija – motivācija, kas saistīta nevis ar ārējiem apstākļiem, bet ar pašu darbības saturu;
- pozitīva un negatīva motivācija – motivāciju, kuras pamatā ir pozitīvi stimuli, sauc par pozitīvu, bet motivāciju, kuras pamatā ir negatīvi stimuli, sauc par negatīvu. Piemēram, konstrukcija „ja sakopšu galdu, dabūšu konfekti” ir pozitīva motivācija; konstrukcija „ja es nesakārtoju lietas uz galda” ir negatīva motivācija;
- ilgtspējīga motivācija – motivācija tiek uzskatīta par ilgtspējīgu, ja tās pamatā ir personas vajadzības un tai nav nepieciešama papildus ārēja pastiprināšana;
- individuāla motivācija – tās mērķis ir homeostāzes (iekšējā līdzsvara) uzturēšana:
 - izsalkums,
 - slāpes,
 - izvairīšanās no sāpēm,
 - tieksme pēc optimālas temperatūras (*Kruglanski, Chernikova, Kopetz, 2015*).

Gribas sfēra cilvēka mērķtiecīgas aktivitātes procesā

Griba ir personas spēja pieņemt lēmumus, pamatojoties uz domāšanas procesu, un virzīt savas domas un rīcību saskaņā ar lēmumu. Griba kā aktīvs lēmumu pieņemšanas process ir kontrastā ar pasīvu, bezjēdzīgu reakciju uz apkārtējiem stimuliem (*Baumeister, Tierney, 2011*).

Vissvarīgākā gribas uzvedības īpašība ir pašnoteikšanās. Persona rīkojas patvaļīgi, nepakļaujas ārējo cēloņu ietekmei. Patšnoteikšanās un virssituativitāte ir galvenie gribas uzvedības principi (*Baumeister, Tierney, 2011*).

Vispārīgā nozīmē griba psiholoģijā tiek traktēta kā cilvēka spēja veikt apzinātu pašregulāciju. Griba ir nepieciešama gan darbības veikšanai, gan spējai atteikties no tās. Tās pamatelements ir apzinātas lēmumu pieņemšanas akts (*Job, 2010*).

14. tabula

Cilvēka gribas būtība un funkcijas (*Spielman, 2017; Job, 2010*)

Griba	
Būtība: indivīda spēja apzināti un mērķtiecīgi regulēt un kontrolēt savu uzvedību, mobilizēt savus garīgos un fiziskos resursus, lai pārvarētu grūtības un šķēršļus ceļā uz mērķi.	Funkcijas: • stimulējošā funkcija izpaužas cilvēka darbības aktivizēšanā. Griba mudina cilvēku pārvarēt šķēršļus, tostarp iekšējos konfliktus, neizlēmību, un iet uz izvirzīto mērķi, gūstot panākumus; • stabilizējošā funkcija izpaužas cilvēka spējā uzturēt sevi aktīvā stāvoklī. Pat pieņemot lēmumu un sākot virzīties uz mērķi, cilvēks var apstāties pusceļā vai pagriezties atpakaļ, nobijies no grūtībām un pieprasījumiem upuriem. Griba palīdz uzturēt augstu aktivitātes līmeni, neskatoties uz nogurumu, bailēm, sāpēm un slinkumu; • atturēšanas funkcija ir ne mazāk svarīga kā stimulējošā. Dažos gadījumos atturēties no kādas darbības ir daudz grūtāk nekā piespiest sevi kaut ko darīt; • izglītojošā funkcija – gribai ir svarīga loma personības attīstībā, rakstura, pašcieņas, adekvāta pašvērtējuma, mērķtiecības veidošanā.

Gribas jēdziens eksistenciālajā psiholoģijā ir tuvu brīvības jēdzienam tādā nozīmē, ka cilvēkam, kurš pieņem apzinātu lēmumu, ir jāatsakās no brīža situācijas ietekmes un vai nu jārikojas saskaņā ar attieksmi pret sevi un savām vērtībām, savu iztēli, loģiku un jāmodelē iecerētās darbības sekas (*Kearns, Lee, 2015*).

Socioloģijā gribas jēdzienu traktē kā subjekta spēju izveidot hierarhisku vērtību sistēmu un pielikt pūles, lai sasniegtu augstākā līmeņa vērtības, ignorējot zemākā līmeņa vērtības (*Spielman, 2017*).

Gribas akta struktūra. Gribas darbības tiek klasificētas vienkāršās un sarežģītās. Vienkāršās darbības ir tādas, kuru gadījumā cilvēks bez vilcināšanās dodas uz iecerēto mērķi. Sarežģītās darbībās starp motivāciju un pašu darbību tiek iekļauts sarežģīts process, kas veicamo darbību padara komplicētāku. Šādā sarežģītā gribas nodarbības aktā izšķir vairākas fāzes:

- motivācijas parādīšanās un provizoriska mērķu izvirzīšana;
- iekšēja motīvu apspriešana un cīņa;
- lēmumu pieņemšana;
- lēmuma izpilde (*Baumeister, Tierney, 2011*).

Dotumi un spējas cilvēka personības struktūrā

Dotumi ir nervu sistēmas anatomiskās un fizioloģiskās iezīmes, kas kalpo par pamatu noteiktu spēju veidošanai. Tās ir iedzimtas, stabilas cilvēka psihofizioloģiskās īpašības, kas būtiski ietekmē viņa spēju attīstību (*Druzinin, 2007*).

Dotumi ir daudznazīmīgi – tie var attīstīties dažādos virzienos. Dotumi ir tikai priekšnoteikumi spēju attīstībai. Attīstoties uz dotumu pamata, spējas tomēr ir atkarīgas nevis no pašiem dotumiem, bet cilvēka darbības, pieliktajām pūlēm savu dotumu attīstībā.

Dotumu materiālais pamats:

- nervu sistēmas tipoloģiskās īpašības, kas nosaka pagaidu sakaru starp nervu šūnām veidošanās ātrumu, stiprumu, diferenciācijas vieglumu;
- sajūtu analizatoru darbības īpatnības un ar to saistīto smadzeņu garozas zonu anatomiskās iezīmes.

Dotumu pamata iezīmes:

- dažādas spējas var attīstīties, pamatojoties uz vieniem un tiem pašiem dotumiem;
- dotumi attīstoties iegūst jaunas īpašības (*Druzinin, 2007*).

Spējas tiek traktētas kā personības iezīmes, kas ir nosacījumi noteikta darbības veida veiksmīgai īstenošanai. Spējas attīstās no dotumiem darbības procesā, apgūstot aizvien sarežģītākas darbības, un neaprobežojas tikai ar indivīda zināšanām, prasmēm un iemaņām. Tās izpaužas noteiktu darbības metožu apguves ātrumā, dziļumā un stabilitātē (*Strenberg, Grigorenko, 2003*).

Spējas, dotumi un cilvēka resursi nodrošina cilvēka dzīvesdarbību, ieskaitot vitalitāti (indivīda spēja izturēt stresa situācijas, vienlaikus saglabājot iekšējo līdzsvaru, nemazinot darbības veiksmīgumu). Spējas pašas par sevi nevar būt iedzimtas. Iedzimti var būt tikai dotumi (*Druzinin, 2007*).

Katram cilvēkam ir atšķirīgs spēju kopums. Individuāli unikāla spēju kombinācija tiek veidota visu dzīvi un nosaka personības identitāti. Cilvēka aktivitātes panākumus nodrošina arī noteiktas spēju kombinācijas. Darbībā noteiktas spējas var aizstāt ar citām līdzīgām pēc izpausmes, bet atšķirīgām pēc izcelsmes. Tādēļ vienas spējas neesamību var kompensēt ar citas spējas vai pat visa cilvēka spēju kompleksa klātbūtni. Šī iemesla dēļ individuālo spēju kompleksa īpatnību kopumu

(oriģinalitāti) parasti sauc par „individuālo darbības stilu”. Mūsdienu psiholoģijā bieži tiek runāts par kompetencēm kā par integrējošām īpašībām (spējām), kuru mērķis ir sasniegt rezultātu. Mēs varam teikt, ka kompetences ir spējas no darba devēju viedokļa (*Stenberg, Grigorenko, 2003*).

Spējas klasificē vispārīgās un speciālās spējās:

- vispārīgo spēju (intelekti, radošums un meklēšanas aktivitāte) raksturu nosaka kognitīvo funkciju īpašā organizācija un individuālā pieredze (ieskaitot zināšanas, prasmes un iemaņas). Šīs spējas sauc par vispārīgām, jo tās ir nepieciešamas visu veidu darbību veikšanai neatkarīgi no to sarežģītības pakāpes (*Druzinin, 2007*);
- speciālās spējas raksturo cilvēka īpašības, kas atbilst šaurākam noteiktas darbības prasību lokam. Šīs spējas nepieciešamas noteiktu, konkrētu darbību veikšanai. Piemēram, nepietiek tikai ar to, ka matemātiķim ir laba atmiņa un uzmanība (vispārīgās spējas). Cilvēki ar labām matemātiskās spējām atšķiras ar spēju uztvert secību, kādā jāatrodas elementiem, kas nepieciešami matemātiskam pierādījumam (speciālās spējas). Pie speciālajām spējām pieder arī matemātiskās, tehniskās, muzikālās, literārās spējas u. c. Noteiktu speciālo spēju dominēšana norāda uz to, ka cilvēks ir īpaši piemērots specifiskam darbības veidam, piemēram, noteiktām profesijām (*Druzinin, 2007*).

Talants un ģenialitāte ir spēju augstākās attīstības līmeņi. Talants tiek definēts kā izcilas cilvēka spējas, kas izpaužas noteiktā darbības jomā un, pamatojoties uz nestandarta lēmumu pieņemšanu, ļauj sasniegt augstus rezultātus. Talants var izpausties dažādās cilvēka darbības sfērās: mūzikas, literatūras, dabaszinātņu, tehnoloģiju, sporta jomā, organizatoriskajā un pedagoģiskajā darbībā, dažādos ražošanas veidos. Spēju kombinācija, kas ir talanta pamatā, katrā gadījumā ir īpaša, raksturīga tikai noteiktai personai (*Spielman, 2017*).

Ir dažādi talantu veidi, kas cilvēkiem piemīt noteiktā pakāpē. Amerikāņu psihologs H. Gārdners identificēja šādus talanta veidus:

- verbāli lingvistiskais (atbildīgs par izcilām spējām pārvaldīt runas un rakstu valodu; piemīt žurnālistiem, rakstniekiem un juristiem);
- skatliskais (izpaužas kā spēja viegli veikt sarežģītas manipulācijas ar skaitļiem, atrast loģiskās sakarības tur, kur citi tās nespēj saredzēt; raksturīgs matemātiķiem);
- telpiskais (izcilas telpiskās domāšanas spējas; raksturīgs dizaineriem un māksliniekiem);
- fiziskais (izpaužas kā neordināras fiziskas spējas un tieksme pēc fiziskās aktivitātes; ar to apveltīti sportisti un dejotāji);
- personības (izpaužas kā tieksme attīstīt savu iekšējo pasauli; šādi cilvēki daudz refleksi, iedziļinās sevī, meditē; viņiem raksturīgi augsti sasniegumi personības izaugsme);

- starppersonu (raksturo harizmas esamība, augstas empātijas spējas un prasme atrast kopīgu valodu ar jebkuru sarunu biedru; cilvēki ar šo talantu bieži kļūst par politiķiem, oratoriem, biznesmeņiem, aktieriem);
- apkārtējās vides talants (augsta spēja intuitīvi izjust augu un dzīvnieku valsti, nodibināt kontaktu ar dzīvniekiem, izjust viņu vajadzības; ar šo talantu ir apveltīti dresētājiem, zemkopji u. c.) (*Gardner, 1995*).

Ģenialitāte ir personības augstākais intelektuālās vai radošās funkcionēšanas līmenis, kas izpaužas izcilos zinātniskos atklājumos vai filozofiskās koncepcijās, tehnoloģiskos izgudrojumos, sociālajās pārvērtībās, mākslas darbu radīšanā ar ilgtermiņa sekām daudzās kultūras jomās. Ģenialitāte saistās ar situāciju, kad noteikti sasniegumi tiek uzskatīti par jaunu posmu kādā cilvēka dzīves darbības jomā. Šādi sasniegumi apsteidz savu laiku, veidojot kultūras proksimālās attīstības zonu. Parasti ģenialitāte paredz arī lielu darba ātrumu un produktivitāti noteiktā jomā darbībā (*Boeree, 2009*).

Atšķirībā no talantīgākajiem indivīdiem ģēnijs rada kvalitatīvi jaunus darbus un sasniedz revolucionārus intelektuālus rezultātus. Daudzi ģēniji, īpaši mūsdienās, parāda sevi tikai vienā jomā (piemēram, matemātikā, dzejā vai glezniecībā), taču tajā ir universāli. Ģēnijs atšķirībā no vienkārši ļoti apdāvināta cilvēka rada kvalitatīvi jaunus darbus un paver iepriekš neizpētītus veidus radošai darbībai (*Boeree, 2009*).

Kontroljautājumi un uzdevumi

1. Raksturojiet socializācijas lomu personības veidošanās procesā!
2. Kādas ir cilvēka emociju funkcijas?
3. Kādas emocijas rodas cilvēkam, ja viņa rīcībā ir tieši tik daudz informācijas, cik nepieciešams viņa vajadzību realizācijai?
4. Vai cilvēks sliktā garastāvoklī būs mazāk pakļauts negadījuma riskam?
5. Kādēļ afekts ir bīstams emocionāls stāvoklis?
6. Raksturojiet jūtu un emociju atšķirības!
7. Vai stress ir viennozīmīgi negatīvs emocionāls stāvoklis?
8. Kā raksturs ietekmē cilvēka uzvedību?
9. Paskaidrojiet rakstura akcentuācijas būtību!
10. Kā cilvēka temperaments ir saistīts ar raksturu?
11. Paskaidrojiet temperamenta psihofizioloģisko parametru – spēka, ātruma un līdzsvarotības – būtību!

12. Kādi atslēgvārdi raksturo katru no cilvēka temperamenta tipiem?
13. Raksturojiet vajadzību lomu cilvēka dzīvē!
14. Kāda ir cilvēka motīvu būtība?
15. Kā izpaužas vajadzību un motīvu saikne?
16. Kā gribas darbība ietekmē cilvēka uzvedību?
17. Kāda, pēc jūsu domām, ir svarīgākā gribas īpašība? Kāpēc?
18. Vai cilvēka dotumus nosaka socializācija vai iedzimtības faktori?
19. Kāda ir dotumu un spēju saikne?
20. Kāds ir augstākais spēju attīstības līmenis?

CILVĒKS STARPPERSONU ATTIECĪBU SISTĒMĀ

Saskarsme ir reāla, mentāla cilvēka eksistences forma. Lielākā daļa zinātnieku uzskata, ka cilvēkam ir iedzimta tieksme un spēja veidot labas starppersonu attiecības ar citiem. Amerikāņu filozofs un psihologs Ē. Fromms to sauc par „vajadzību pēc sakaru nodibināšanas”. Zinātnieks īpaši uzsver, ka izolācija normālam cilvēkam ir neizturama, vientulības izjūta ir viena no traumatiskākajām cilvēka psihiskajām izjūtām. Saskaņā ar Ē. Fromma atziņām, katram cilvēkam ir vismaz piecas sociālās vajadzības (vajadzība pēc sakaru nodibināšanas, vajadzība pēc pārvarēšanas, vajadzība pēc savām saknēm, vajadzība pēc identitātes, vajadzība pēc savas uzskatu sistēmas un uzticības), un pilnvērtīgi var dzīvot tikai tas, kas apmierina šīs vajadzības (*Fromm, 1956*).

Visas minētās vajadzības cilvēki var apmierināt tikai saskarsmē. Savukārt saskarsmes un savstarpējo attiecību kvalitāte būtiski ietekmē cilvēku dzīvi, pašizjūtu un darba spējas. Konflikti traumē cilvēka psihi, izraisa spēcīgas negatīvas emocijas. Tomēr pat cilvēkam nelabvēlīga saskarsme ir vēlamāka nekā pilnīga izolācija.

Saskarsmes procesa būtība un veidi

Saskarsmes procesa interpretācijā izšķir divas pieejas:

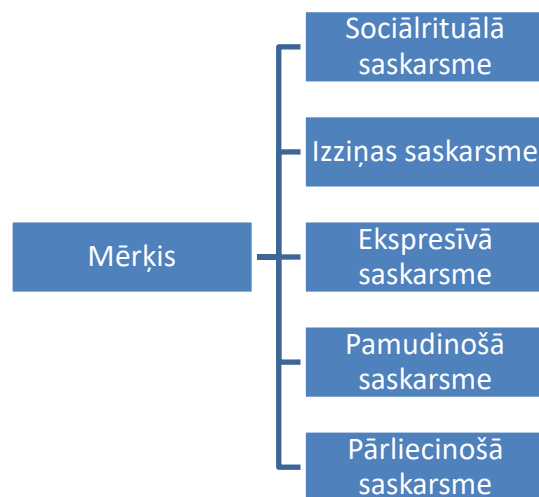
- 1) socioloģiskā pieeja – saskarsme ir viena no cilvēka patstāvīgās aktivitātes formām, tā ir mijiedarbība cilvēku savstarpējās kontaktēšanās procesā (*Hook, Franks, 2011*);
- 2) sociāli psiholoģiskā pieeja – saskarsme ir tiešs vai netiešs cilvēku kontaktēšanās process, kura mērķis ir ietekmēt saskarsmes partnera emocijas, uzvedību un uzskatus (*Hook, Franks, 2011*).

Saskarsmes daļas:

- redzamā daļa ir reāla, ārēji novērojama uzvedība kontaktēšanās procesā: runas saturs, pozas, mīmika, intonācija, attālums starp personām;
- neredzamā daļa ir emociju, uzskatu, domu, motīvu, uztveres utt. dinamika – viss, kas notiek cilvēka iekšējā pasaulē komunikācijas procesā.

Saskarsmes būtību labi atklāj šī procesa klasifikācijas analīze.

Pastāv daudzveidīga saskarsmes procesa klasifikācija. Viens no šādas klasifikācijas piemēriem ir saskarsmes klasifikācija atkarībā no tās mērķa (skat. 3. attēlu).



3. attēls. Saskarsmes procesa klasifikācija atkarībā no mērķa

Saskarsme kā sociāls rituāls

Mērķis: nostiprināt un atbalstīt ikdienas attiecības sociālajā pasaulē, nodrošināt psihi regulāciju lielās un mazās cilvēku grupās, saglabāt rituālu tradīcijas un radīt jaunas (Fiedler, 2007).

Komunikatīvās formas: svinīga runa, runa draudzīgā lokā, rituālie akti, ceremonijas, iesvētības, apbalvojumi, prezentācijas un svinīgas sanāksmes.

Paredzamais rezultāts: patriotisma, lepnuma, iekļaušanās utt. izjūtas veidošana, tradīciju saglabāšana, jaunu rituālu veidošana un nostiprināšana (Fiedler, 2007).

Komunikācija kā sociāls rituāls ietver arī uzmanības apliecinājumus ikdienā. Kāda ir to dziļākā psiholoģiskā nozīme? Šīs šķietami nenoīmīgās aktivitātes palīdz uzturēt cilvēku psiholoģisko labizjūtu ikdienā. Šīs darbības signalizē personai, ka viņš ir pieņemts sabiedrībā, ka apkārtējie pret viņu izturas pozitīvi. Ikvienam ir prieks, ja kāds viņam draudzīgi saka: „Sveiks!”

Izziņas saskarsme

Šajā gadījumā notiek apmaiņa ar informāciju, lai uzzinātu kaut ko jaunu, lai par kaut ko informētu citus cilvēkus. Šāda veida komunikācijas gadījumā var rasties psiholoģiskas barjeras, ja saņemtā informācija ir pretrunā ar cilvēku zināšanām vai rada negatīvas emocijas.

Izziņas saskarsmē svarīgs ir informācijas nodošanas veids. Cilvēkiem ar ātru izziņas procesu norisi (holerīķis, sangviniķis) informācija jāsniedz deduktīvi – sākumā tiek formulēta kopīgā likumsakarība vai secinājums, pēc tam tiek stāstīts par faktiem, kas izriet no šīs likumsakarības. Cilvēkiem ar lēnāku izziņas procesu norisi (flegmatīķis, melanholiķis) informācija jāpasniedz induktīvi – secīgi tiek piedāvāti atsevišķi fakti, tad pakāpeniski tiek formulēta kopējā likumsakarība, kas izriet no šiem faktiem (Sundar, 2015).

Mērķis: paplašināt saskarsmes partnera informētības līmeni, nodot profesionālajai darbībai nepieciešamo informāciju, komentēt novatorisku informāciju.

Komunikatīvās formas: lekcijas un semināri, analītiskie ziņojumi, pārrunas un konsultācijas, rakstiski darbi: esejas, kursa darbi, disertācijas, radoši darbi, kā arī video apmācības rīku pielietošana.

Paredzamais rezultāts: jaunas informācijas apguve un pielietošana praksē, inovāciju ieviešana, pašattīstība (*Sundar, 2015*).

Ekspresīvā saskarsme

Šis komunikācijas veids paredzēts emociju paušanai un saņemšanai.

Mērķis: veidot noteiktu saskarsmes partnera psihoemocionālo stāvokli, sniegt emocijas, mudināt uz nepieciešamo sociālo darbību.

Komunikatīvās formas: runas īpašos gadījumos, prezentācijas, pārrunas un sanāksmes, stāstījums par situāciju, instruktāža, prāta vētras, potenciālo problēmu, iespējamo seku analīze, saukļi un aicinājumi, kā arī video materiālu demonstrācija. Šī saskarsmes veida gadījumā ir svarīga aktiermeistarība: afektācija, akcents caur smaidu, balsi, skatienu, pozu demonstratīvais raksturs, žestikulācija, intonēšana, mīmikas spilgtums, kongruences (vienotības ar sarunu biedru) demonstrēšana, atbalsts attiecīgajām klausītāju vajadzībām, izpausto jūtu sirsnība.

Gaidāmais rezultāts: partnera psihoemocionālā stāvokļa izmaiņas, nepieciešamo emociju un jūtu izraisīšana – līdzjūtība, empātija, entuziasms u. c., partnera iesaistīšana konkrētās darbībās (*Fiedler, 2007*).

Pamudinošā saskarsme

Tās būtība ir saistīta ar nepieciešamību panākt, lai saskarsmes partneris veic noteiktas darbības vai atsakās no tām.

Mērķis: būtiski ietekmēt saskarsmes partneri, lai mainītu tā motivāciju, vērtību orientāciju, uzvedību un attieksmi.

Komunikatīvās formas: saruna, tikšanās, ceļavārdi, preses konference, instruktāža, debates, reklāma, konsultācijas, apmācība.

Paredzamais rezultāts: partnera uzvedības maiņa, attieksmes maiņa, noteikta vērtību orientācija (*Fiedler, 2017*).

Pārliecinošā saskarsme

Tā ir saistīta ar nepieciešamību ietekmēt saskarsmes partnera izziņas sfēru.

Mērķis: stimulēt noteiktu atziņu, vērtību orientāciju un attieksmes veidošanos, pārliecināt par noteiktu mijiedarbības stratēģiju likumību, padarīt saskarsmes partneri par savu sabiedroto.

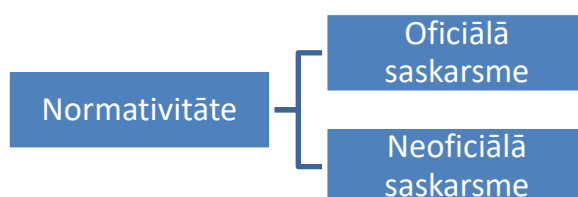
Nosacījumi komunikācijas organizēšanai: paļaušanās uz partnera uzņēmību, viņa personīgo motivāciju un intelektuālo un emocionālo kultūru.

Komunikatīvās formas: pārliecinoša saruna, aicinājums, preses konference, diskusija, strīdi, pārrunas, sarunas, šķiršanās vārdi, “apaļie galdi”.

Šajā gadījumā svarīgi pievērst uzmanību atbilstošu komunikācijas rīku un tehnoloģiju izvēlei: argumentācija, demonstrēšana un pierādījumi, precizēšana, izskaidrošana un salīdzinošā analīze, nozīmīgi fakti un ieguvumu piemēri, paļaušanās uz saskarsmes partnera emocionālo noskaņojumu.

Gaidāmais rezultāts: partnera piesaiste savai pozīcijai, personiskās attieksmes, uzskatu maiņa, mērķu pārorientēšana (Fiedler, 2007).

Tālāk tiks raksturota saskarsmes procesa būtība atkarībā no tā normativitātes.



4. attēls. Saskarsmes procesa klasifikācija pēc normativitātes pakāpes

Oficiālā saskarsme

Šajā gadījumā cilvēki komunicē kā noteiktu sociālo lomu izpildītāji. Savas personības iezīmju izpausme ir samazināta līdz minimumam. Saskarsmes barjeras šajā gadījumā var rasties, ja persona sāk uzvesties neatbilstoši savai sociālajai lomai. Tas ir tāpēc, ka sociālā loma ir uzvedība, kuru citi gaida no šīs personas. Ja uzvedība neatbilst gaidītajam, tad cilvēki apmulst, veidojas savstarpēja neizpratne un rodas negatīvas emocijas (Omārova, 2009).

Svarīga lietišķās komunikācijas iezīme ir tās dalībnieku statusa lomu stingra ievērošana: vadītājs-padotais, partneri, kolēģi utt., kā arī tās regulētais raksturs, t. i., pakļautība noteiktiem ierobežojumiem un noteikumiem. Pastāv lietišķās komunikācijas rakstītie un nerakstītie uzvedības noteikumi. Rakstītie uzvedības noteikumi (protokols) ietver lietišķās etiķetes normu ievērošanu, kas atspoguļo uzkrāto pieredzi, noteiktu sociālo grupu un dažādu tautību cilvēku morāles vadlīnijas. Protokols nosaka, kā izturēties biznesa vidē, sanāksmēs, pārrunās, kā ģērbties, ko dāvināt, kā veikt biznesa saraksti (Owen, 2018).

Īpaša loma lietišķajā saskarsmē ir runas etiķetei. Oficiālā situācija pieprasa tās atbilstību noteiktiem standartiem:

- stingra komunikācijas etiķetes ietvara ievērošana (noteiktas uzrunas formulas, apsveikuma un atvadu vārdi u. c.);

- standarta pieklājības etiķetes formulu izmantošana („Lūdzu...”, „Laipni...”, „Atļaujiet man...” u. c.);
- stingru standarta runas modeļu lietošana, žargons nav atļauts;
- profesionālās valodas prasme, zināšanas par terminiem, kas raksturīgi konkrētai komunikācijas jomai (piemēram, juridiskajai, diplomātiskajai, vadības u. c.);
- noteikta sarunas pamata toņa ievērošana. Lietišķajā saskarsmē tam jābūt mierīgam, atturīgam un laipnam.

Mūsdienās katrai iespējamajai runas situācijai lietišķo attiecību jomā ir izveidota vesela runas formulu sistēma.

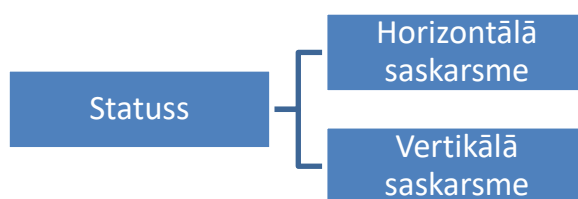
Regulēta lietišķā komunikācija nozīmē arī noteiktus laika ierobežojumus. Piemēram, biznesa sanāksmēs ir stingri noteikumi: iepriekš ir izklāstīts apspriežamo problēmu loks, un rūpīgi sagatavota apspriedes vide (telpas dizains, nepieciešamo audiovizuālo ierīču sagatavošana u. c.) (*Owen, 2018*).

Neoficiālā saskarsme

Tai raksturīgs vieglums. Šeit nav standartu, prasības attiecībā uz runas kvalitāti nav tik stingras kā oficiālajā saskarsmē. Vārdu un izteicienu izvēle privātajā saziņā ir brīvāka, un to regulē ētikas standarti un tradīcijas attiecīgajā sabiedrībā. Neformālo komunikāciju ietekmē arī komunikatoru tuvība – jo labāk cilvēki ir pazīstami, jo brīvāka ir saruna.

Neformālu kontaktu gadījumā cilvēki izpauž savas personības iezīmes, un sociālo lomu izpilde šajā gadījumā nav būtiska. Saskarsmes barjeras neformālajā saskarsmē parasti rodas, ja vienas personas iezīmes nav pieņemamas otram personai (*Kozlovs, 2008*).

Saskarsmes procesa klasifikācija atkarībā no saskarsmes partneru statusa ilustrēta 5. attēlā.



5. attēls. Saskarsmes procesa klasifikācija pēc saskarsmes partneru statusa

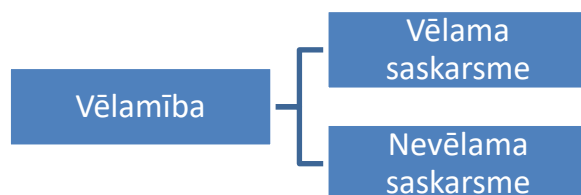
Horizontālā saskarsme

Šajā gadījumā saziņas partneri kontaktējas kā līdzvērtīgas personības. Netiek uzsvērts viens personības pārkums pār citu personību. Cilvēki sazinās kā līdzvērtīgi viens otram. Šī ir savstarpējās cieņas nostāja komunikācijā. Šāda veida saziņa cilvēkiem ir visvairāk vēlama un patīkama. Svarīgi pielietot šo komunikācijas veidu pēc iespējas biežāk (*Magnusson, 2005*).

Vertikālā saskarsme

Šajā gadījumā tiek uzsvērts viens personības pārākums pār citu personību. Cilvēki ar paaugstinātu pašvērtējumu un/vai cilvēki ar augstu sociālo statusu visbiežāk izvēlas šāda veida komunikāciju. Viņi uzskata, ka ir svarīgāki par citiem cilvēkiem, tādēļ saskarsmē viņi var izturēties augstprātīgi. Bieži vien viņi izrāda necieņu pret komunikācijas partneri (*Magnusson, 2005*).

Cilvēkiem ir raksturīgi klasificēt savu sociālo apkārtni „vēlamos” un „nevēlamos” cilvēkos. Mēs labprāt sazināties ar „vēlamajiem” cilvēkiem, esam uzmanīgi pret viņiem.



6. attēls. Saskarsmes procesa klasifikācija pēc vēlamības

„Vēlamiem” cilvēkiem ir lielākas iespējas ietekmēt mūs. Mēs ņemam vērā viņu viedokli un nemēģinām izvairīties no saskarsmes ar viņiem (*Omārova, 2009*).

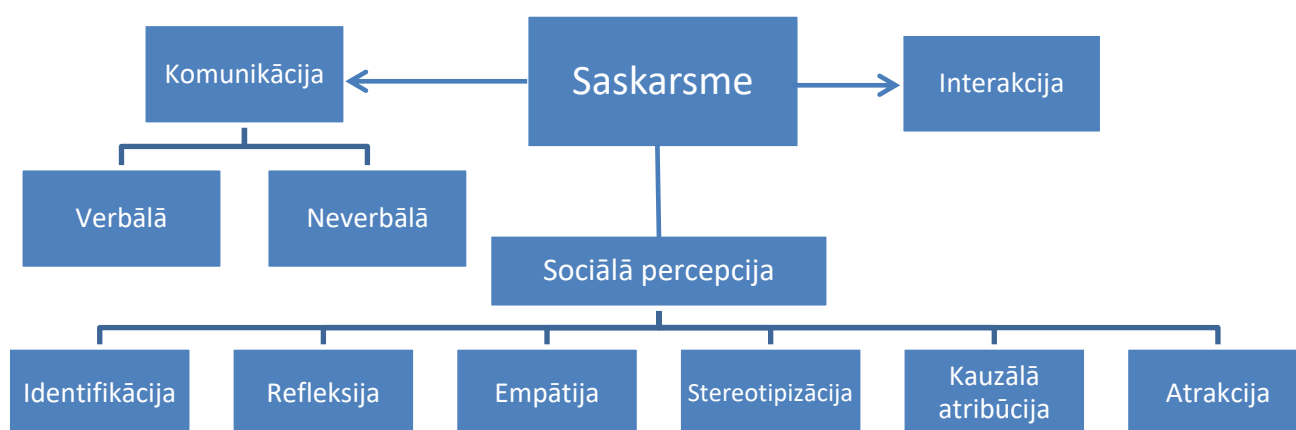
Saskarsmē ar „nevēlamiem” cilvēkiem mēs cenšamies izvairīties no kontakta ar viņiem. Ja tomēr mēs esam spiesti kontaktēties ar „nevēlamiem” cilvēkiem, tad mēs cenšamies psiholoģiski aizsargāt sevi no viņu ietekmes. Tas izpaužas kā virspusīgu attiecību veidošana un izvairīšanās no dziļāka starppersonu kontakta nodibināšanas. Tāpat mēs cenšamies pasargāt sevi no informācijas, ko saņemam no nevēlamiem cilvēkiem. Tas izpaužas neuzmanībā pret viņu vēstījumu (*Omārova, 2009*).

Saskarsmes procesa funkcijas

Starppersonu saskarsmes procesam raksturīgas šādas galvenās funkcijas:

- instrumentālā funkcija – raksturo saskarsmi kā sociālās vadības mehānismu, kas ļauj saņemt un nodot darbības īstenošanai un lēmumu pieņemšanai nepieciešamo informāciju;
- integratīvā funkcija – saskarsme tiek izmantota kā līdzeklis partneru apvienošanā kopīgam komunikatīvam procesam, problēmas risināšanai, ideju ģenerēšanai, kopīga līguma izstrādei u. c.;
- pašizpaušmes funkcija – saskarsme ļauj izpausties personībai, apliecināt sevi, demonstrēt savu personības, intelektuālo un psiholoģisko potenciālu;
- izziņas funkcija – cilvēku pieredze veidojas saskarsmes procesā. Šī funkcija ir nozīmīga arī īpašu darbību metožu, novērtējumu, viedokļu, spriedumu nodošanai;

- sociālās kontroles funkcija – saskarsme signalizē personai par to, cik sociāli vēlama vai nevēlama ir tās uzvedība. Šī funkcija regulē mijiedarbībā iesaistīto dalībnieku uzvedību un, kā arī verbālos paziņojumus;
- socializācijas funkcija – tikai saskarsmē cilvēks kļūst par sociālo būtni, saskarsmē veidojas cilvēka personība;
- ekspresīvā funkcija – saistīta ar cilvēka emociju izteikšanu un saņemšanu saskarsmē, tā ir nepieciešama cilvēka mentālajai veselībai. Ar šīs funkcijas palīdzību saskarsmes partneri cenšas izteikt un izprast viens otra emocionālo pieredzi, kas visbiežāk tiek izpausta ar neverbāliem līdzekļiem (intonāciju, žestiem, pozāms, mīmiku) (Fiedler, 2007).



7. attēls. Saskarsmes procesa struktūra

Komunikācija tiek definēta kā saskarsmes partneru apmaiņa ar informāciju (viedokļiem, domām, emocijām, jūtām u. c.). Tās efektivitāte ir atkarīga no komunikācijas partneru kompetences (Fiedler, 2007).

Komunikācijas klasifikācija:

- verbālā komunikācija – apmaiņa ar informāciju, kas saistīta ar cilvēka psihi apzināto daļu. Sniedz aptuveni 10 % informācijas par sarunu biedru;
- ekstraverbālā komunikācija (balss tonis, intonācija) – apmaiņa ar informāciju, kas saistīta ar cilvēka psihi pirmsapzināto daļu. Sniedz aptuveni 30 % informācijas par sarunu biedru;
- neverbālā komunikācija (ķermeņa valoda) – ietver apmaiņu ar informāciju, kas saistīta ar cilvēku. Sniedz aptuveni 60 % informācijas par sarunu biedru (Fiedler, 2007).

Verbālā komunikācija un vadlīnijas tās uzlabošanai

Verbālo komunikāciju var iedalīt divos veidos.

1. **Mutiskā komunikācija.** Tajā tiek izmantoti izteiktie vārdi. Šis komunikācijas veids ietver klātienē un telefona sarunas, video, radio, televīziju, sarunas internetā. Mutiskajā komunikācijā ir svarīgs runas skaļums, ātrums un skaidrība. Mutiskās komunikācijas priekšrocības ir šādas: tā sniedz ātru atgriezenisko saiti; klātienē sarunā, vērojot sejas izteiksmi un ķermeņa valodu, var noteikt, vai var/vajadzētu uzticēties teiktajam. Šī komunikācijas veida galvenais trūkums klātienē diskusijās ir tāds, ka runātājs nespēj pietiekami dziļi pārdomāt teiktās informācijas saturu (*Hook, Franks, 2011*);
2. **Rakstiskā komunikācija.** Tajā tiek izmantotas rakstiskas zīmes vai simboli. Rakstisku ziņojumu var drukāt vai rakstīt ar roku. Rakstiskajā komunikācijā ziņojumu var nosūtīt pa e-pastu, vēstulē vai īsziņā. Šo komunikācijas veidu ietekmē lietotā leksika un gramatika, rakstīšanas stils, valodas precizitāte un skaidrība. Rakstiskā komunikācija ir visizplatītākais saziņas veids, kas tiek izmantots lietišķajā saskarsmē. Piezīmes, ziņojumi, biļeteni, amata apraksti, darbinieku rokasgrāmatas un elektroniskais pasts ir rakstiskās komunikācijas veidi, ko izmanto iekšējai saziņai. Rakstiskajai komunikācijai ar ārējo vidi tiek izmantots elektroniskais pasts, speciālas interneta vietnes, vēstules, telegrammas, faksi, pastkartes, līgumi, reklāmas, brošūras un ziņu izlaidumi. Rakstiskās komunikācijas priekšrocības ir šādas: ziņojumus pirms to nosūtīšanas var rediģēt un pārskatīt daudzas reizes; rakstiskā komunikācija nodrošina ierakstu par katru nosūtīto ziņojumu, un to var saglabāt vēlākai izpētei; rakstisks ziņojums ļauj saņēmējam to pilnībā izprast un nosūtīt atbilstošu atgriezenisko saiti. Rakstiskās komunikācijas trūkumi ir šādi: atšķirībā no mutiskās komunikācijas rakstiskā komunikācija nedod tūlītēju atgriezenisko saiti; rakstiskas vēstules sastādīšana prasa vairāk laika nekā mutiski vēstījumi (*Hook, Franks, 2011*).

Verbālās komunikācijas formas:

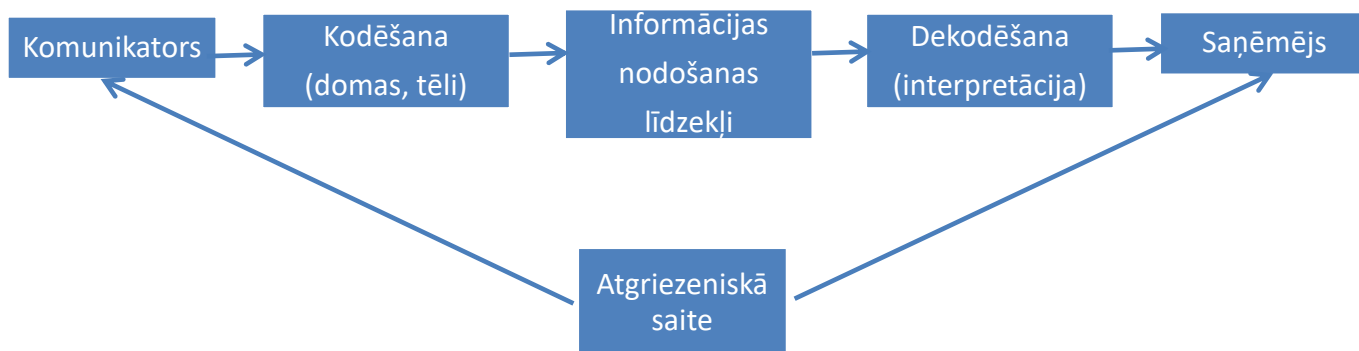
- monologs – viena saskarsmes partnera runa;
- referāts – uzstāšanās par noteiktu tēmu bez personiskiem komentāriem;
- lekcija – publiska uzstāšanās par noteiktu tēmu ar improvizācijas elementiem;
- dialogs – divpusēja brīva saruna ar uzskatu apmaiņu un improvizācijas elementiem;
- diskusija – tēmas apspriede ar daudzpusēju uzskatu apmaiņu (*Omārova, 2009*).

Verbālā komunikācija ir atkarīga no spējas:

- sniegt informāciju;
- uzdot jautājumus;

- klausīties.

Tālāk tiks raksturoti veiksmīgas informācijas pasniegšanas nosacījumi.



8. attēls. Verbālās komunikācijas strukturēšana

Komunikators un saņēmējs ir personas, kuras mijiedarbības laikā uzņemas informācijas sūtītāja un saņēmēja lomu. Komunikatora lomā saskarsmes dalībnieks veido un pārraida ziņojumus, izmantojot verbālos simbolus, vizuālos attēlus un neverbālo uzvedību. Saņēmējs interpretē ziņojumus, kas viņam tiek nodoti (*Hook, Franks, 2011*).

Kodēšana ir process, kurā domas un jūtas tiek izteiktas vārdos, neverbālos līdzekļos un tēlos. Dekodēšana ir saņemtās informācijas interpretācijas process, kuru veic saņēmējs. Tas ietver saņemtā ziņojuma jēgas izpratni. Lai saņēmējs labāk saprastu komunikatora ziņojuma nozīmi, komunikatoram maksimāli skaidri jāizprot tas vēstījums, kuru viņš grib nodot saņēmējam, kā arī jāizvēlas atbilstoši informācijas nodošanas līdzekļi (saruna klātienē, rakstisks ziņojums, saruna pa telefonu, komunikācija interneta platformā). Ja ziņojuma, kuru vēlas nodot saņēmējam, jēga ir sarežģīta, informācija jāsakārto sadaļās vai jāpasniedz noteiktā secībā. Ziņojuma forma ir īpaši svarīga, ja viena persona bez pārtraukuma runā salīdzinoši ilgi, piemēram, publiskā runā (*Hook, Franks, 2011*).

Informācijas nodošanas procesā bieži rodas noteikti komunikācijas traucējumi. Tie ir jebkuri stimuli, kas sarežģī informācijas kodēšanu vai dekodēšanu. Šādi traucējumi var būt fiziski vai psiholoģiski:

- vides troksnis – troksnis, kas fiziski traucē komunikāciju, piemēram, troksnis no būvlaukuma;
- fizioloģiskie traucējumi, kas kavē efektīvu komunikāciju, piemēram, kurlums vai aklums neļauj ziņojumus saņemt tādā veidā, kādā tie bija paredzēti;
- semantiskie traucējumi – dažu vārdu nozīmju atšķirīga interpretācija;

- sintaktiskie traucējumi – gramatikās kļūdas, kas var traucēt komunikāciju;
- organizatoriskie traucējumi – slikti strukturēta komunikācija var traucēt saņēmējam precīzi interpretēt ziņojumu, piemēram, neskaidri un nepareizi izteikti vai slikti strukturēti rīkojumi un ieteikumi var radīt apjukumu saņēmējam;
- kulturoloģiskie traucējumi – stereotipi un pieņēmumi, kas sakņojas noteiktās kultūras tradīcijās;
- psiholoģiskie traucējumi – noteikta attieksme vai emocionālais stāvoklis var arī apgrūtināt komunikāciju, piemēram, dusmu vai skumju stāvoklī informācijas saņēmējam var būt grūti koncentrēt uzmanību ziņojuma saņemšanai (*Sundar, 2015*).

Atgriezeniskā saite ir noteikta reakcija un atbilde uz ziņojumu, kas komunikatoram norāda, kā šis ziņojums tika interpretēts. Saskarsmē klātienē mēs varam izpaust atgriezenisko saiti mutiski, izmantojot vārdus, vai neverbāli ar ķermeņa valodu. Tiešsaistes saskarsmē mēs varam izteikt atgriezenisko saiti mutiski ar vārdiem vai neverbāli, izmantojot emocijzīmes un akronīmus (saīsinājumi). Komunikācijas procesā ir svarīgi nodrošināt kvalitatīvu atgriezenisko saiti, kas ļauj paaugstināt saskarsmes efektivitāti. Tomēr ne vienmēr noteiktas atgriezeniskās saites izvēle ir veiksmīga. 15. tabulā sniegts efektīvas un neefektīvas atgriezeniskās saites raksturojums (*Hooks, Franks, 2011*).

15. tabula

Atgriezeniskā saite komunikācijā (*Omārova, 2009*)

<i>Efektīva atgriezeniskā saite</i>	<i>Neefektīva atgriezeniskā saite</i>
Nolūks – palīdzēt citam	Nolūks – noniecināt citu
Konkrēta	Vispārīga
Aprakstoša	Vērtējoša
Lietderīga	Neatbilstoša
Sniegta laikā	Sniegta nelaikā
Ņem vērā gatavību uztvert atgriezenisko informāciju	Liek citam aizsargāties
Skaidra	Grūti saprotama
Ticama, droša	Neprecīza, pavirša

Komunikācijas procesu var būtiski apgrūtināt vai padarīt neiespējamu t. s. komunikācijas „sabotieri”. Parasti tie tiek izpausti noteiktu verbālu frāžu veidā:

- draudi: „Ja Tu to neizdarīsi, tad ...!”;
- pavēle: „Nejautā, bet dari tā, kā es saku!”;
- negatīva kritika: „Jūs vispār neko nedarāt!”;
- aizskaroši izteicieni: „Kaut ko tik stulbu varēji izdarīt tikai Tu!”;

- vārdi „vajag”, „nevajag”, „dari”;
- nevajadzīgi jautājumi: „Cik ilgi tu esi bijis ...?”;
- nevajadzīgi padomi: „Kāpēc jūs nedarījāt, kā es teicu?”;
- noteiktu uzvedības motīvu piedēvēšana: „Jūs domājat, ka zināt labāk nekā citi?”;
- atteikšanās apspriest: „Es neklausīšos Jūsu nejēdzības!”;
- nomierinošs noliegums: „Neuztraucieties, būs labi!” (*Omārova, 2009*)

Jautājumi komunikācijas procesā. Komunikācijas gaitā tās dalībnieki apmainās ar informāciju. Kā jau minēts, informācijas saņēmējam ir svarīgi pietiekami precīzi saprast informācijas jēgu, bet komunikatoram saņemt atgriezenisko saiti par to, kā viņa ziņojums ir interpretēts. Informācijas labākai izpratnei svarīga loma ir prasmei uzdot jautājumus.

Jautājumus pieņemts klasificēt 4 grupās:

1) atklātie jautājumi:

- izsaka interesi par sarunu,
- aktivizē saskarsmes partneri,
- palīdz pārvarēt komunikācijas barjeras,
- saskarsmes partneris jūtas brīvāk, tādēļ tiek nodrošinātas atklātākas atbildes;

2) slēgtie jautājumi:

- virza saskarsmes partneri vēlamajā virzienā,
- maz informatīvi,
- precizē sarunu,
- var izraisīt komunikatīvo barjeru rašanos,
- paredz atbildes „jā” vai „nē”;

3) tiešie jautājumi. Tos izmanto, ja ir labs kontakts starp saskarsmes partneriem. Šajā gadījumā jautājuma saturs tiek izteikts tieši – persona tieši uzdod jautājumu par to, ko viņš/viņa vēlas zināt;

4) netiešie jautājumi. Tos izmanto, ja nav nodibināts labs kontakts starp komunikācijas partneriem vai komunikācijas partneris ir kautrīgs, aizdomīgs, agresīvs. Šajā gadījumā jautājums tiek uzdots aplinkus, piemēram, „Vai vēlaties mainīt profesiju?”; „Kāda ir jūsu attieksme pret jaunu profesiju apguvi?” – tā ir netieša jautājuma forma (*Sundar, 2015*).

Psiholoģiskās barjeras komunikācijā. Saskarsmes process ne vienmēr notiek tik veiksmīgi, kā paredzēts. Bieži saskarsmes gaitā rodas noteiktas psiholoģiskās barjeras. Biežāk sastopamākās ir šādas:

- izvairīšanās barjera – rodas, ja saskarsmes partneris tiek uztverts kā nevēlams vai bīstams. Mēs cenšamies izvairīties no kontakta ar šādu cilvēku. Ja tas nav iespējams, tad mēs cenšamies psiholoģiski norobežoties no viņa sniegtās informācijas;
- autoritātes barjera – mēs uzskatām, ka saskarsmes partneris nav mūsu uzmanības vērts. Vai arī sarunu biedrs uzskata, ka mēs neesam viņa uzmanības vērti. Lai novērstu šīs barjeras rašanos, ir jāveido kompetenta, sevi cenoša cilvēka iespaids;
- loģiskās nesapratnes barjera – rodas, ja nav saprotama vai nav pieņemama saskarsmes partnera ziņojuma jēga;
- fiziskās vides barjera – rodas neveiksmīgi izvēlētas komunikācijas vides gadījumā. Piemēram, netiek ievēroti starppersonu saskarsmes attālumi, traucējošu trokšņu klātbūtne, neveiksmīgs telpas dizains, pārāk augsta vai pārāk zema temperatūra telpās;
- nevēlamas personas klātbūtnes barjera – sarunai, kura jānotiek divatā, izslēdz trešo personu klātesamību;
- saskarsmes partnera ārējā izskata un uzvedības barjera – komunikācijas partnera izskats vai uzvedība neatbilst situācijai. Tas var radīt neizpratni un negatīvas emocijas, tāpēc ir jāseko sava ārējā tēla atbilstībai noteiktai saskarsmes situācijai;
- rakstura barjera – rodas, ja sazinās cilvēki ar izteiktām pretējām rakstura iezīmēm, piemēram, saskarsmē iesaistītas egoistiskas un altruistiskas personas;
- temperamenta tipa barjera – visbiežāk var rasties starp holeriķi un melanholiķi vai starp holeriķi un flegmatiķi. Holeriķi var kaitināt flegmatiķa lēnīgums, bet flegmatiķi var kaitināt holeriķa izteiktā emocionalitāte. Savukārt holeriķis var izraisīt paaugstinātu stresa līmeni melanholiķī ar savu emocionālo nelīdzsvarotību;
- psiholoģiskās rigiditātes barjera – tā ietver personas nespēju pielāgoties komunikācijas situācijai un nespēju pieņemt citas personas uzskatus. Citiem vārdiem sakot, šī barjera izpaužas kā elastības trūkums komunikācijas procesā;
- pašvērtējuma barjera – bieži rodas, ja cilvēkam ir zems pašvērtējums. Šajā gadījumā persona ir nedroša un kautrīga komunikācijā. Tai rodas iespaids, ka viņš/viņa nav kontaktpersonas uzmanības vērts. Šādam cilvēkam ir grūti aizstāvēt savu viedokli, viņš biežāk piekāpjas, nevis aizstāv savas intereses;

- zemas komunikatīvās kompetences barjera – rodas, ja personai trūkst komunikācijas prasmju: tā nespēj uzsākt un pabeigt sarunu, uzņemties iniciatīvu komunikācijā, nepārvalda neverbālos saziņas līdzekļus;
- negatīvas pagātnes informācijas barjera – rodas, ja persona iepriekš ir saņēmusi negatīvu informāciju par savu saskarsmes partneri. Šī informācija rada negatīvu attieksmi pret komunikācijas partneri un ietekmē mijiedarbības gaitu;
- iepriekšējas negatīvas saskarsmes pieredzes barjera – rodas, ja persona piedzīvoja negatīvu saskarsmes pieredzi ar noteiktu sarunu biedru. Šajā gadījumā cilvēks mēdz paredzēt, ka arī nākamais kontakts ar šo personu būs neveiksmīgs, nepatīkams vai notiks konflikts;
- negatīva emocionālā stāvokļa barjera – rodas, ja cilvēks izjūt negatīvas emocijas (dusmas, riebums, nicinājums, naidis) pret saskarsmes partneri. Jo spēcīgākas ir šīs emocijas, jo grūtāk notiek saziņas process;
- stereotipiska uztveres barjera – rodas, ja cilvēks uztver savu komunikācijas partneri caur sociālo stereotipu prizmu;
- intereses trūkuma par informāciju barjera – rodas gadījumos, kad cilvēkus neinteresē sarunas tēma. Protams, ja sarunas tēma jūs neinteresē, tad jums vajadzētu būt pieklājīgam un nevajadzētu izrādīt savu neieinteresētību;
- sociālās lomas nesaderības ar situāciju barjera – rodas, ja saskarsmes partneris uzvedas neatbilstoši tai sociālajai lomai, kuru citi no viņa gaida;
- nevienlīdzīgas informētības par sarunas tēmu barjera – visbiežāk rodas, ja viens komunikācijas partneris ir daudz vairāk informēts par noteiktu jautājumu nekā otrs. Šajā gadījumā persona, kurai trūkst informācijas par apspriežamo jautājumu, izjūt negatīvas emocijas un var kļūt pārāk piesardzīga;
- nevienlīdzīgas dzīves pieredzes barjera – parasti rodas, ja mazāk pieredzējis cilvēks pieredzējuša cilvēka klātbūtnē sāk lepoties ar savu dzīves pieredzi vai arī dot padomus pieredzējušākam cilvēkam;
- ideoloģiskā barjera – var rasties, ja saskarsme notiek starp cilvēkiem ar pretējiem pasaules uzskatiem un vērtībām;
- nepieņemamas komunikācijas mijiedarbības barjera – parasti rodas, kad viena persona gaida horizontālas komunikācijas realizāciju, bet komunikācijas partneris īsteno vertikālo komunikāciju. Citiem vārdiem sakot, persona gaida, ka saskarsmes partneris izturēsies pret viņu kā līdzvērtīgu, bet saskarsmes partneris kontaktējas, izmantojot pārākuma stāvokli;

- komunikācijas „sabotieru” pielietošanas barjera – komunikācijas sabotieru izmantošana izraisa negatīvas emocijas, vilšanos, neizpratni un nevēlēšanos turpināt komunikāciju;
- selektīvās klausīšanās barjera (mēs dzirdam to, ko vēlamies dzirdēt) – rodas, ja viena persona kaut ko gaida no citas personas, tad sarunā šī persona var interpretēt saskarsmes partnera teikto saskaņā ar savām gaidām;
- laika trūkuma barjera – rodas, ja nav pietiekami daudz laika, lai apspriestu noteiktus jautājumus. Lai izvairītos no šīs barjeras rūpīgi jāplāno svarīgas sarunas. Jāatceras, ka pieaudzis cilvēks var pilnvērtīgi koncentrēt uzmanību noteiktas tēmas apspriešanai no 40 līdz 45 minūtēm. Tāpēc sarunas struktūrai jābūt šādai: 5 līdz 7 minūšu ievads, kurā tiek nodibināts kontakts ar komunikācijas partneriem, pēc tam seko diskusija par vissvarīgākajiem jautājumiem. Aptuveni 10–15 minūtes var veltīt mazāk svarīgiem jautājumiem. Sarunas beigās tiek veikts 5–10 minūšu ilgs kopsavilkums;
- informatīvās pārslodzes barjeras gadījumā informācija netiek pilnvērtīgi dekodēta (izprasta). Parasti tas notiek gadījumos, kad viens komunikācijas partneris „pārpilda” otru partneri ar informāciju. Tas var notikt arī tad, ja viena persona runā pārāk ātri, tad otra nespēj pienācīgi uztvert un interpretēt informāciju (*Fiedler, 2007; Omārova, 2009; Sundar, 2015*).

Komunikācijas uzlabošana. Šeit ir daži ieteikumi starppersonu komunikācijas uzlabošanai:

- pārbaudiet, vai sniegtā informācija ir saņemta un kā tā ir izprasta – jāizmanto reflektīvā klausīšanās (skat. „Prasme klausīties”). Sociālajās organizācijās jāveido atgriezeniskā saite starp vadītājiem un darbiniekiem, lai palīdzētu vadītājiem saprast, kā darbinieki saņem nepieciešamo informāciju un cik precīzi tā tiek piegādāta. Šim nolūkam ir vislabāk piemērota sapulču rīkošana;
- atkārtot informāciju – jo vairāk informācija tiek atkārtota, jo lielāka iespēja, ka komunikācijas partneris to atcerēsies. Lai sarunas laikā varētu atcerēties vissvarīgāko informāciju, tā ar noteiktiem laika intervāliem jāatkārto 2–3 reizes;
- savstarpējas uzticēšanās radīšana – savstarpējo uzticību var radīt ar dabisku uzvedību, atklātību un vienkāršību saskarsmes gaitā. Nepieciešams uzsvērt kopīgo ar saskarsmes partneri. Jāpiekrīt saskarsmes partnerim visos tajos jautājumos, kur tas iespējams. Svarīgi ir arī neverbālās saskarsmes komponenti: vizuālais kontakts, labvēlīga mīmika, smaids, atklāto ķermeņa pozu pielietošana;
- pareiza laika plānošana (skat. „Laika trūkuma barjera”);

- valodas vienkāršošana – runai jābūt vienkāršai, bet tajā pašā laikā tai nav jābūt primitīvai. Tas nozīmē, ka jārunā skaidri un viegli uztverami, bet ne sarežģīti. Lai to realizētu, ir jāsaprot, ko vēlaties pateikt personai. Tātad, apspriežot svarīgus un sarežģītus jautājumus, sakārtojiet savas domas un pārdomājiet sava ziņojuma tekstu. Ja tiek izmantoti noteikti termini, tad tie jāpaskaidro saskarsmes partnerim. Protams, kad apspriežamie jautājumi nav īpaši svarīgi, šāda rūpīga sagatavošanās nav nepieciešama (*Hook, Franks, 2011; Omārova, 2009*).

Saskarsmes psiholoģijā tiek lietots jēdziens „cilvēka komunikatīvā kultūra”. Cilvēka komunikatīvā kultūra ir saistīta ar noteiktu komunikatīvo spēju attīstību (skat. 9. attēlu).



9. attēls. Cilvēka komunikatīvās kultūras elementi

Pozitīvas attieksmes pret cilvēkiem veidošana ietver pozitīvu ekspektāciju un empātijas pret saskarsmes partneri izkopšanu.

Pozitīvas ekspektācijas (gaidas) nozīmē, ka mēs patiesi gaidām no partnera kaut ko labu, pozitīvu, nevis paredzam negatīvu saskarsmes rezultātu. Beznosacījuma pozitīvas attieksmes gadījumā komunikācijas partneris tiek pieņemts tāds, kāds tas ir, – ar visiem tā trūkumiem un priekšrocībām. Pret viņu netiek izvirzīti nosacījumi pozitīvai attieksmei. Praktiski to izdarīt bieži vien ir grūti, jo mums viegli rodas pozitīva attieksme pret cilvēkiem, kas ir līdzīgi mums, kuri domā tāpat kā mēs, kuri mums vizuāli patīk vai labi izturās pret mums. Savukārt pret tiem cilvēkiem, kuri atšķiras no mums, kuru personības iezīmes mums nepatīk, kuru uzvedība ir nepatīkama, ir grūti veidot pozitīvu attieksmi (*Shishova, 2015*).

Empātija ir cilvēka spēja reaģēt uz otra jūtām un vajadzībām. Empāts (cilvēks, kas izpauž empātiju) skaidri saprot to, kas šobrīd notiek ar komunikācijas partneri – tiek izprastas cilvēka emocijas, gaidas, vajadzības. Empātija palīdz labāk izprast komunikācijas partneri un veidot ciešāku kontaktu ar cilvēkiem. Kāds ir empātijas mehānisms?

Neirofiziologi izskaidro empātiju ar spoguļneironu darbību. Tās ir nervu šūnas, kas interpretē informāciju, kas saņemta no apkārtējās pasaules (*Shishova, 2015*):

- spēja veidot komunikāciju, pamatojoties uz principu „citam, nevis sev” – tas nozīmē, ka persona komunikācijas procesā ir orientēta ne tikai uz savām, bet arī uz komunikācijas partnera vajadzībām. Ja komunikācijas procesā cilvēks koncentrējas tikai uz savām vajadzībām, tad viņš nebūs pietiekami empātisks, un neizveidosies normāls kontakts ar komunikācijas partneri (*Shishova, 2015*);
- spēja atbrīvoties no stereotipiem un negatīvām sociālajām nostādnēm. Stereotipi un negatīvas sociālās nostādnēs traucē otras personas objektīvu uztveri. Ja mēs cilvēku uztveram caur mūsu stereotipu prizmu, tad mēs viņam bieži piedēvējam tādas īpašības, kādas viņam patiesībā nepiemīt. Tāpēc mums ir jācenšas uztvert cilvēku tādu, kāds viņš ir neatkarīgi no stereotipiem un negatīvām sociālām nostādnēm pret viņa profesiju, dzimumu, reliģisko pārliecību u. c. Stereotipi un sociālās nostādnēs cirkulē jebkurā sabiedrībā, taču noteiktas personas objektīvākai uztverei, vajadzētu mēģināt no tiem atbrīvoties, pretējā gadījumā mēs uztversim sociālajos stereotipos un nostādnēs ietverto informāciju (*Bolotov, Serikov, 2003*);
- sociālās radniecības spēju attīstība paredz vēlmi atrasties sabiedrībā. Persona ar šādu vēlmi izjūt prieku komunikācijas procesā un dod šo prieku citiem (*Shishova, 2015*);
- altruistisku tieksmju attīstība nozīmē gatavību palīdzēt citiem, spēju upurēt savas intereses citu cilvēku interesēs (*Bolotov, Serikov, 2003*);
- negatīvo emociju pārvaldīšana – tā paredz spēju neizpaust dusmas, riebumu, naidu attiecībā pret saskarsmes partneri un spēju vēlāk atbrīvoties no šīm emocijām. Spēju neizpaust negatīvas emocijas nodrošina attīstīts gribasspēks, bet atbrīvoties no negatīvajām emocijām ir daudz grūtāk. Sarunas laikā personai, kura izraisa dusmas, jūs varat mierīgā, lietišķā intonācijā pateikt: „Jūs manī izraisāt dusmas” vai „Es esmu dusmīgs uz jums”. Šāda negatīvo emociju verbalizācija palīdz noteiktā mērā atbrīvoties no tām tieši sarunas gaitā (*Guerrero, Andersen, 2000*).

Cilvēki mēdz atbrīvoties no negatīvām emocijām konstruktīvos un destruktīvos veidos.

Destruktīvi veidi, kā atbrīvoties no negatīvām emocijām:

- negatīvo emociju „pārņemšana” uz citiem cilvēkiem, īpaši tiem, kuri „gadījās pa roka”;
- rupjība;
- saldumu ēšana;
- troļļošana internetā;
- dažādu priekšmetu (piemēram, trauku) sasišana un laušana;
- fiziska citu personu aizskaršana;
- skaļa durvju aizciršana;
- atriebība;
- spontāna iepirkšanās, naudas tērēšana (*Guerrero, Andersen, 2000*).

Konstruktīvi veidi, kā atbrīvoties no negatīvām emocijām:

- ļaujiet emocijām būt! Savas emocijas ir jāpieņem. Piemēram, dusmu brīdī sakiet sev: „Jā, es tagad esmu ļoti dusmīgs, un tas ir labi!”;
- zemes dauzīšana ar kājām. Tādējādi, izmantojot enerģiskas kustības, visa spriedze pāriet no ķermeņa uz zemi;
- emociju izkliegšana. Var kliegt pilnīgi visu. Piemēram, “Jā!” vai “Nē!”, ja tas atbilst pašreizējām emocijām. Varat kliegt tikai: „Ā-ā-ā !”. Kliegšanas laikā dziļi jāelpo. Tas jāatkārto vairākas reizes, līdz iekšā iestājas tukšums;
- emociju izrunāšana – lai pārdzīvotu jebkādas emocijas, mums par tām ir jārunā, jāizstāsta par tām kādam;
- sports –regulāras sporta nodarbības samazina stresa hormonu līmeni organismā, tādējādi cilvēks pamazām atbrīvojas no iekšējās spriedzes un negatīvām emocijām;
- elpošanas vingrinājumi, izmantojot dziļo elpošanu vai elpošanu ar elpas aizturi uz 10 sekundēm, ļauj ātri atbrīvoties no negatīvajām emocijām;
- mīkstu priekšmetu sišana (piemēram, spilvena, dīvāna sišana ar sarullētu dvieli) (*Guerrero, Andersen, 2000*).

Refleksijas spēja ir cilvēka spēja saprast, kādu iespaidu viņš atstāj uz citiem cilvēkiem. Citiem vārdiem sakot, persona spēj redzēt sevi ar citu cilvēku acīm. Ja cilvēkam piemīt šī spēja, viņš var labāk pielāgoties komunikācijas partnerim, spēj radīt nepieciešamo priekšstatu par sevi (*Jack, Schyns, 2015*). Sākotnēji refleksijas spējas attīstās, veicot pašnovērošanu. Cilvēks vispirms apskata sevi spogulī, novēro sevi un savas sejas izteiksmi dažādos emocionālos stāvokļos – kā viņš izskatās, kad ir dusmīgs, laimīgs, skumjš. Pēc tam viņš sāk novērot citu cilvēku reakciju uz savu uzvedību. Vēlāk viņš sāk speciāli izmainīt savu uzvedību un novēro, kā cilvēki reaģē uz šīm uzvedības izmaiņām.

Refleksijas spēju attīstīšanai nepieciešama labi attīstīta uzmanība un prognozēšanas spējas (*Jack, Schyns, 2015*).

Aktiera meistarības attīstība – šāda meistarība ietver spēju pārvaldīt neverbālos aspektus, atdarināt dažādas personības, pieminēt „kodolīgus” piemērus, humora izjūtu (*Shyshova, 2015*).

Efektīva mijiedarbība ar saskarsmes partneri saistīta ne tikai ar prasmi pasniegt informāciju, bet arī ar prasmi ieklausīties otrā cilvēkā.

Efektīva klausīšanās:

- atstāj labu iespaidu uz saskarsmes partneri;
- rada iespēju labāk iepazīt saskarsmes partneri;
- ļauj runātājam justies sadzirdētam un saprastam, kas var palīdzēt veidot ciešāku un dziļāku saikni starp saskarsmes partneriem;
- rada vidi, kurā visi jūtas droši, lai radoši paustu idejas, viedokļus un jūtas, veiktu plānošanu, risinātu problēmas;
- palīdz precizēt informāciju, izvairīties no konfliktiem un pārpratumiem;
- palīdz atbrīvoties no negatīvām emocijām. Ja runātājs uzskata, ka viņš/viņa ir patiešām sadzirdēts, tas daļēji nomierina un sekmē izpratni par problēmu risināšanu (*Sundar, 2015*).

Tādējādi prasme klausīties ir svarīga efektīvā komunikācijā, jo aptuveni 45 % laika, ko pavadām saskarsmē, tiek veltīti tieši klausīšanās procesam. Pat tad, kad mēs cenšamies uzmanīgi klausīties, lielākā daļa no mums atceras tikai apmēram 50 % no tā, ko dzirdam (*Sundar, 2015*).

Saskarsmes psiholoģijā izdala vairākus klausīšanās veidus:

- atzinīgā klausīšanās – šajā gadījumā klausītāja mērķis ir vienkārši izbaudīt citu domas un pieredzi. Veicot atzinīgo klausīšanos, nav kritiski jākoncentrējas uz vēstījuma specifiku kā citās klausīšanās situācijās. Šo klausīšanās veidu izmanto ikdienas sociālo dialogu laikā ar draugiem vai paziņām;
- diskriminatīvā klausīšanās – klausītāja mērķis ir precīzi saprast runātāja vēstījuma nozīmi. Reizēm tas paredz spēju „lasīt starp rindām”, izprotot vēstījuma slēpto jēgu. Šajā gadījumā nepieciešams pievērst uzmanību ne tikai vārdiem, bet arī neverbālajām norādēm, piemēram, balss skaļumam, intonācijai un žestiem;
- visaptverošā (kompleksā) klausīšanās – klausītāja mērķis ir ne tikai saprast runātāja vēstījumu, bet arī iemācīties un atcerēties teikto. Piemēram, mēs visaptveroši klausāmies augstskolu mācībspēkus, kuri lasa lekcijas un vada seminārnodarbības;
- kritiskā klausīšanās – galvenais mērķis ir novērtēt ziņojuma vērtību. Kritiskā klausīšanās ir visprasīgākais klausīšanās veids jo tas paredz spēju saprast un atcerēties gan verbālos, gan

neverbālos ziņojumus, spēju novērtēt runātāja uzticamību un efektīvi analizēt ziņojuma patiesumu;

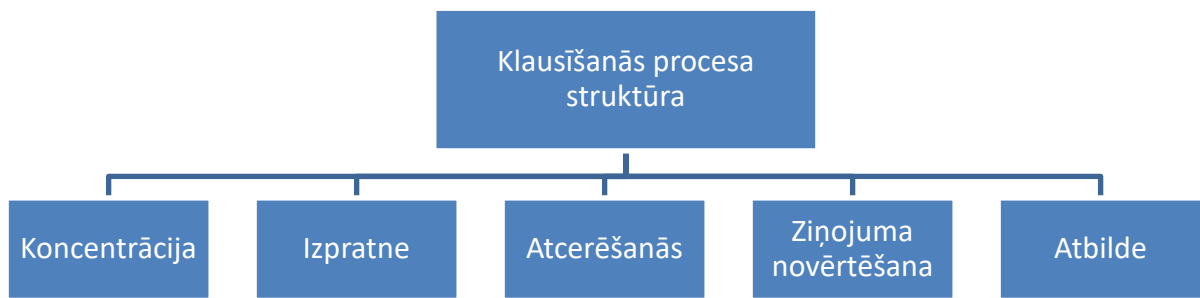
- empātiskā klausīšanās – to izmanto situācijās, kurās klausītājam jāsaprot, kā jūtas sarunu biedrs un ko viņš ir piedzīvojis. Psihologi un psihiatri kopā ar klientiem iesaistās empātiskās klausīšanās procesā. Ikdienā, kad jūsu mērķis ir palīdzēt draugam sakārtot jūtas, jūs veicat empātisko klausīšanos;
- refleksīvā klausīšanās – lieto gadījumos, kad saskarsmes partneri neatrodas spēcīgu emociju varā. Saruna ir mierīga ar daudzpusīgu viedokļu apmaiņu. Refleksīvās klausīšanās gadījumā klausītājs atbalsta sarunu, liekot uzsvaru uz verbālajiem atgriezeniskās saites līdzekļiem:

- atbalstošie signāli: „Turpiniet!”, „Jā, jā!”, „Labi!”;
- precizējošie signāli: „Vai nevarētu paskaidrot...?”, „Vai es pareizi Jūs sapratu?”;
- parafrāzes: „Ja es pareizi esmu jūs sapratis, ...”, „Citiem vārdiem sakot...”;
- rezumējošie : „No jūsu teiktā var secināt...”;
- jūtas atspoguļojošie signāli: „Iedomājos, cik jums pašlaik grūti...”;
- zemtekstu atspoguļojošie signāli – tiek atspoguļota partnera vēstījuma slēptā jēga.

Paralēli verbālajiem atgriezeniskās saites signāliem klausīšanās procesā, tiek izmantoti arī neverbālie signāli:

- uzmanības poza;
- ieinteresēta mīmika;
- vizuālais kontakts;
- piekrītoši galvas mājieni;
- nerefleksīvā klausīšanās – lieto gadījumos, kad saskarsmes partneris ir emocionāli uzbudināts un notiek viņa monologs. Klausītāja uzdevums šajā gadījumā ir signalizēt, ka saskarsmes partneris tiek uzklausīts. Nerefleksīvās klausīšanās gadījumā uzsvars tiek likts uz neverbālajiem atgriezeniskās saites līdzekļiem, un minimāli tiek pielietoti verbālie atgriezeniskās saites signāli, visbiežāk atbalstošie signāli (*Omārova, 2009; Owen, 2018; Sundar, 2015*).

Klausīšanās ir sarežģīts process, kas sastāv no vairākiem posmiem (skat. 10. attēlu).



10. attēls. Klausīšanās procesa posmi

Tālāk ir apkopotas vairāku zinātnisko avotu atziņas par klausīšanās procesu un praktiskiem ieteikumiem šī procesa uzlabošanai (*Hook, Franks, 2011; Kozlovs, 2008; Omārova, 2009; Sundar, 2015*).

Koncentrācija ir process, kurā galvenā uzmanība tiek pievērsta runātāja teiktajam, novēršoties no citiem traucējošiem stimuliem.

Cilvēki parasti runā ar ātrumu aptuveni 120–150 vārdi minūtē, bet mūsu smadzenes var „apstrādāt” no 400 līdz 800 vārdiem minūtē. Tas nozīmē, ka mēs parasti pieņemam, ka zinām, ko runātājs teiks, tāpēc mūsu uzmanība bieži tiek novērsta no vēstījuma.

Metodes, kas var palīdzēt uzlabot koncentrāciju:

- fiziski sagatavoties klausīšanās procesam. Labi klausītāji parasti izveido tādu fizisko vidi, kas uzlabo klausīšanos. Viņi novērš fizikālos traucējumus, piemēram, troksni vai nejaušu „ieskrējēju” parādīšanās iespējamību;
- klausīšanās pozas pielietošana. Tā ir poza, kas klausītāju virza uz runātāju, sekmē tiešu vizuālo kontaktu un stimulē sajūtas, nepieļauj nevajadzīgas fiziskas kustības;
- pretošanās mentālajiem traucēkļiem paredz klausītāja klejojošo domu bloķēšanu. Šīs domas var rasties vizuālo iespaidu (piemēram, studiju biedrs, kurš ienāk auditorijā lekcijas laikā), dzirdes iespaidu (piemēram, studiju biedri sarunājas lekcijas laikā) vai fizisku sajūtu rezultātā (piemēram, sāpes vai diskomforts);
- censties netraucēt runātāju. Mēģinot būt labam klausītājam, tas ir īpaši svarīgi, lai jūs ļautu otram pabeigt, pirms jūs sākat runāt. Labi klausītāji pretojas tieksmei traucēt savu saskarsmes partneri.

Izpratne ir ziņojuma precīza dekodēšana, kas atspoguļo runātāja iecerēto nozīmi. Dažreiz mēs nesaprotam ziņojuma jēgu, jo tas ir kodēts vārdos, kuru nav mūsu vārdu krājumā, citreiz tas, kā mēs saprotam ziņojuma jēgu, var nesakrist ar runātāja iecerēto. Pārpratumi var rasties arī tādēļ, ka klausītājs palaižam garām emocionālās un neverbālās vēstījuma nozīmes.

Mēs varam uzlabot izpratni, uzdodot jautājumus, pārfrāzējot vēstījumu un jūtot līdz runātājam:

- uzdodiet jautājumus, lai iegūtu papildu informāciju. Jautājums ir ziņojums, kas paredzēts, lai iegūtu papildu informāciju vai precizētu jau saņemto informāciju;
- pārfrāzējiet ziņojumu, lai pārbaudītu izpratni. Pārfrāzējot tiek verbāli izpaustas idejas vai jūtas, kas ir uztvertas no vēstījuma. Pārfrāzējot runātājam tiek dota iespēja pārbaudīt klausītāja izpratni. Efektīvai pārfrāzēšanai uzmanīgi klausieties ziņojumu, ievērojiet, kādus tēlus un jūtas esat saņēmis no ziņojuma, nosakiet, ko šis ziņojums nozīmē jums, un izveidojiet ziņojumus, kas nodod klausītājam šos tēlus vai jūtas;
- jūtiel līdz runātājam. Empātija ir intelektuāla identificēšanās ar otra jūtām vai attieksmi. Empātijā tiek izmantotas trīs pieejas: empātiskā atsaucība, perspektīvas uztvere un līdzjūtīgā atsaucība:
 - empātiskā atsaucība ir klausītāja emocionāla reakcija, kas rodas paralēli citas personas faktisko vai gaidāmo emociju novērošanas rezultātā;
 - perspektīvas uztvere izpaužas kā spēja iedomāties sevi citas personas vietā. Tā ir visizplatītākā empātijas forma;
 - līdzjūtīgā atsaucība ir rūpes, līdzjūtība vai skumjas par citu. Līdzjūtība atšķiras no iepriekš minētajām pieejām. Tā vietā, lai mēģinātu piedzīvot otra jūtas, klausītājs savu intelektuālo izpratni par runātāja piedzīvoto pārvērš personīgajās rūpēs, līdzjūtībā un bēdās par otru personu.

Atcerēšanās ir spēja saglabāt un reproducēt saņemto informāciju. Bieži cilvēki gandrīz uzreiz aizmirst dzirdēto. Tādēļ katram ir svarīgi saprast, kā vislabāk saglabāt uztverto informāciju. Spēja saglabāt informāciju atšķiras atkarībā no uztvertās informācijas formas. Procentuāli cilvēks ir spējīgs atcerēties:

- 10 % no lasītā,
- 20 % no dzirdētā,
- 30 % no redzētā,
- 50 % no redzētā un dzirdētā,
- 70 % no redzētā un apspriestā,
- 90 % no praktiski darītā.

Izplatītākie paņēmieni, kas var palīdzēt uzlabot spēju atcerēties informāciju, ir atkārtošana, mnemotehnikas veidošana un pierakstu veikšana.

Atkārtojiet informāciju! Atkārtojiet dzirdēto, domās sakot divas, trīs vai četras reizes tūlīt pēc sadzirdētā. Tas palīdz saglabāt informāciju ilgtermiņa atmiņā, nodrošinot nepieciešamo pastiprinājumu. Ja informācija netiek pastiprināta, tā tiks glabāta īstermiņa atmiņā tikai 20 sekundes un pēc tam tiks aizmirsta.

Konstruējiet mnemotehniku! Mnemotehnikas konstruēšana palīdz klausītājiem organizēt informāciju vieglāk atsaucamās atmiņā formās. Viena no visizplatītākajām mnemotehniskajām metodēm ir noteikta vārda veidošana no to objektu sākuma burtiem, kurus cilvēks mēģina atcerēties.

Pierakstu veikšana ir vairāk nekā tikai rakstisks informācijas pieraksts, tas ļauj uzņemties aktīvu lomu klausīšanās procesā. Pierakstu veikšanas process aktivizē noteiktus smadzeņu garozas centrus, kas palīdz labāk iegaumēt informāciju.

Ziņojuma novērtēšana ir nākamais klausīšanās posms. Novērtējot cilvēks kritiski analizē dzirdēto, lai noteiktu tā patiesumu. Tā ir īpaši svarīga, ja tiek lūgts ticēt, rīkoties vai atbalstīt teikto. Lai novērtētu ziņojumu, jāiemācās nošķirt runātāja apgalvojumi, kas pamatojas uz faktiem, no apgalvojumiem, kuru pamatā ir runātāja viedoklis. Faktiskie apgalvojumi ir tie, kuru precizitāti var pārbaudīt. Viedokļi ir subjektīvi spriedumi, kurus bieži nevar pārbaudīt, un tie var būt kļūdaini.

Pēdējais klausīšanās posms ir **atbilde uz ziņojumu**. Ideālā gadījumā atbilde uz ziņojumu ir:

- precīza,
- ātra,
- skaidri saprotama sarunu biedram,
- atbalstoša,
- patiesa un ētiska (tas paredz arī spēju nepiekrīst kādam, sniegt negatīvas atsauksmes vai negatīvu kritiku) (*Hook, Franks, 2011; Kozlovs, 2008; Omārova, 2009; Sundar, 2015*).

Sarunu biedra neklausīšanās iemesli:

- cilvēks domā ātrāk, nekā runā, tādēļ bieži paredz, ko saskarsmes partneris teiks, un šī iemesla dēļ kļūst neuzmanīgs;
- jaunā ideja šķiet lieka vai nepieņemama, tādēļ rodas vēlme oponēt vai noraidīt saskarsmes partnera teikto;
- klausītājam var subjektīvi nepatīk runātājs. Tas rada vēlmi distancēties no viņa piedāvātās informācijas;
- saskarsmes partnera domu neizpratne sarežģīta materiāla vai slikta izskaidrojuma dēļ;
- klausītājs izliekas, ka klausās sarunu biedru (*Omārova, 2009*).

Neverbālās komunikācijas īpatnības

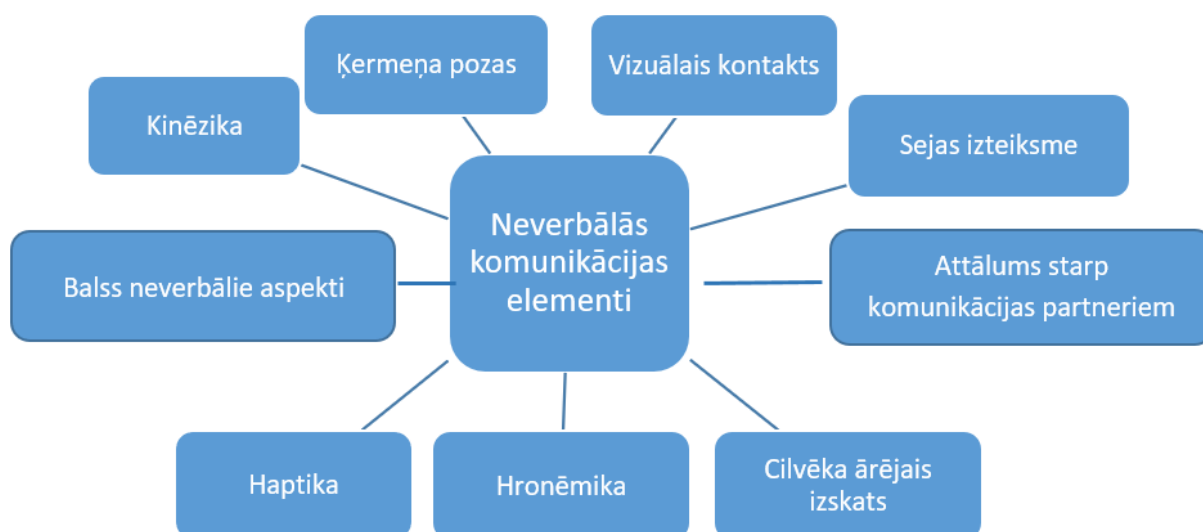
Sekmīga komunikācija ir veiksmīgu attiecību pamats gan personiskajā, gan profesionālajā jomā. Komunikācija nav tikai apmaiņa ar verbālajiem ziņojumiem – lielākā daļa ziņojumu, ko mēs sūtām citiem cilvēkiem, ir neverbāli. Neverbālā komunikācija ietver sejas izteiksmi, žestus, vizuālo kontaktu, ķermeņa pozas, balss intonāciju un skaļumu, saskarsmes partneru savstarpējo attālumu saskarsmes laikā. Spēja saprast un lietot neverbālās saskarsmes līdzekļus ir spēcīgs rīks, kas var palīdzēt sazināties ar citiem, izteikt to, ko patiesībā domājat, orientēties noteiktās situācijās un veidot labākas attiecības.

Neverbālā komunikācija ir vitāli svarīga saziņas forma, tā ir dabiska, neapzināta valoda, kura izpauž mūsu patiesās jūtas un nodomus. Mijiedarbojoties ar citiem, mēs nepārtraukti sniedzam un saņemam neverbālus signālus. Šie signāli turpinās pat tad, kad cilvēki pārtrauc verbālo saskarsmi. Bieži vien tas, kas tiek izpausts verbāli, atšķiras no tā, kas tiek izpausts, izmantojot ķermeņa valodu. Uztverot šos pretrunīgos signālus, klausītājam ir jāizvēlas, kuram no abiem ticēt. Gadījumos, kad neverbālie signāli sakrīt ar sacītajiem vārdiem, tie palielina uzticību, skaidrību un pastiprina saikni starp saskarsmes partneriem (*Blincone, Harris, 2013*).

Neverbālās komunikācijas signāliem piemīt vairākas nozīmes:

- atkārtojums – tie var atkārtot ziņojumu, ko persona sniedz verbāli;
- pretruna – tie var būt pretrunā ar ziņojumu, kuru indivīds mēģina nodot;
- aizstāšana – tie var aizstāt verbālu ziņojumu. Piemēram, cilvēka acis bieži var paust daudz izteismīgāku vēstījumu nekā vārdi;
- papildināšana – tie var papildināt verbālu vēstījumu;
- akcentēšana – tie var akcentēt verbālu ziņojumu (*Sundar, 2015*).

Neverbālās komunikācijas elementi ilustrēti 11. attēlā.



11. attēls. Neverbālās komunikācijas elementi

Kinēzika ir ķermeņa kustību interpretācija. Šīs kustības ietver žestus, acu kontaktu, sejas izteiksmi, pozas un pieskārienus.

Žestus klasificē šādās grupās:

- ilustratori – žesti, kas akcentē verbālo informāciju. Parasti tās ir noteiktas roku un plaukstu kustības, kas pavada verbālo vēstījumu. Šie žesti ir pārsvarā automātiski, jo maz pakļaujas apziņas kontrolei. Tomēr nepieciešamības gadījumā tos var kontrolēt. Piemēram, publiskās uzstāšanās laikā nepieciešams sekot tam, lai jūsu žesti ilustratori nebūtu pārāk savdabīgi, plaši un to nebūtu pārāk daudz. Pretējā gadījumā, klausītājiem var veidoties komisks iespaids par runātāju;
- regulatori – žesti, kas var pilnībā aizstāt vārdus. Kad paceļat pirkstu un novietojat to vertikāli pāri lūpām, tas nozīmē „Klusu!”. Tādējādi žesti-regulatori kalpo kā līdzeklis saskarsmes procesa vadīšanai. Žesti-regulatori spēlē arī noteiktu emblēmu lomu, kuru nozīme ir atrunāta noteiktā kultūrā. Tomēr konkrētam žestam piešķirtā nozīme dažādās kultūrās var atšķirties. Piemēram, amerikāņu rokas emblēmai „OK” dažās Eiropas valstīs ir piedauzīga seksuāla nozīme, bet Tunisijā tā nozīmē „Es tevi nogalināšu!”;
- adaptori – žesti, kuri vismazāk pakļauti apziņas kontrolei un pauž cilvēka patieso attieksmi pret noteiktu saskarsmes situāciju. Ar šiem žestiem cilvēki parasti cenšas pielāgoties situācijai, kurā viņi jūtas slikti. Ja sarunas laikā cilvēks atkārtoti šos žestus, tas nozīmē, ka viņš ir satraukts, nepiekrīt jums, cenšas aizsargāties, viņam nepatīk saruna, viņš melo (Omarova, 2009).

Ķermeņa pozas ir tas, kā mēs pozicionējam un pārvietojam ķermeni telpā. Pēc mūsu pozām citi interpretē to, cik mēs esam uzmanīgi, cieņpilni vai dominējoši, kā mēs jūtamies noteiktā situācijā. Ķermeņa pozīciju, kad viena saskarsmes partnera ķermenis atrodas tieši pretī otra saskarsmes partnera ķermenim, sauc par tiešu ķermeņa orientāciju. Ķermeņa stāvokli, kad saskarsmes partneru ķermeni atrodas leņķī viens pret otru, sauc par netiešu ķermeņa orientāciju. Daudzās situācijās tieša ķermeņa orientācija norāda uz uzmanību un cieņu, bet netieša ķermeņa orientācija pauž neuzmanību un necieņu. Darba intervijā jūs, visticamāk, sēdēsiet taisni un atradīsieties tieši pretī intervētājam, jo gribēsiet paust savu interesi un cieņu. Intervētāji netiešo ķermeņa orientāciju mēdz interpretēt kā neuzmanību un necieņu. Tomēr citās situācijās, piemēram, sarunās ar draugiem, netieša ķermeņa orientācija var būt piemērota, un tā neizpauž neuzmanību vai necieņu (*Dael, Mortillaro, Scherer, 2011*).

Publiskās uzstāšanās laikā tieša ķermeņa orientācija sekmē to, ka auditorija uztvers runātāju kā līdzsvarotu un pašpārliecinātu. Tāpēc, uzstājoties publiski, ieteicams sadalīt svaru vienādās daļās uz abām kājām, kas palīdzēs ieturēt tiešo ķermeņa pozīciju ilgākā laika posmā.

Bez minētajām ķermeņa pozas var iedalīt šādās galvenajās grupās (*Dael, Mortillaro, Scherer, 2011*):

- aizvērtās pozas – sakrustotas rokas vai kājas, rokas kabatās, kāja sēžot pārlikta pār kāju. Šādas pozas var liecināt par to, ka saskarsmes partneris ir noraizējies, nepiekrīt vai aizsargājas. Jāatceras, ka saskarsmes laikā ir normāli pastāvīgi mainīt ķermeņa pozas. Ja saskarsmes partneris sarunas laikā nemaina pozas, bet sēž vai stāv sastindzis, tad tā var būt aizsardzības pazīme;
- atvērtās pozas – rokas un kājas nav sakrustotas, ķermeņa priekšējā daļa nav aizsargāta. Tas nozīmē, ka kontakta partneris jūtas emocionāli ērti, piekrīt, neaizsargājas. Ja jūs esat komunikācijas iniciators, jums ir jāieņem atvērtās pozas, jo tās veicina kontakta veidošanos ar saskarsmes partneri. Savukārt aizvērtas pozas apgrūtina kontaktu ar saskarsmes partneri;
- tuvošanās poza (uzmanības poza) – ķermenis tiek nedaudz pavirzīts uz saskarsmes partnera pusi. Šī poza norāda, ka starp saskarsmes partneriem ir normāls kontakts. Saskarsmes iniciatoram būtu jāizvēlas tuvošanās poza;
- attālināšanās poza – ķermenis tiek attālināts, novirzīts prom no saskarsmes partnera. Šī poza liecina, ka starp saskarsmes partneriem nav normāla kontakta, tas var arī norādīt uz iekšēju diskomfortu un vēlmi pārtraukt sarunu.

Jāatzīmē, ka pastāv pozu sinhronizācija – komunikācijas partneri saskarsmes procesā mēdz ieņemt tādu pašu vai līdzīgu pozu. Tāpēc, ja esat saskarsmes iniciators, vēlams ieņemt atvērto un tuvošanās pozu (*Dael, Mortillaro, Scherer, 2011*).

Vizuālais kontakts nozīmē, kā un cik daudz mēs skatāmies uz citiem saskarsmes procesā. Pētījumi rāda, ka runātāji veido vizuālo kontaktu aptuveni 40 % saskarsmes laika, bet klausītāji – gandrīz 70 % no saskarsmes laika. Ar šī kontakta palīdzību mēs izsakām savas emocijas un sekojam tam, kas notiek saskarsmes procesā (*Blincone, Harris, 2013*). Izteiciens „Acis ir dvēseles spogulis” nozīmē to, cik spēcīgi mēs izpaužam emocijas ar vizuālā kontakta palīdzību un kādas ir šīs emocijas. Saskarsmes procesā ieteicams veidot laipnu un ieinteresētu skatienu.

Lielākā daļa Rietumu kultūru cilvēku gaida, ka saskarsmes partneris skatīsies viņiem acīs. Tomēr ir svarīgi paturēt prātā, ka tiešs acu kontakts nav paradums, kas izplatīts visā pasaulē. Piemēram, Japānā ilgstošs acu kontakts tiek uzskatīts par nepieklājīgu un rupju, tas pauž necieņu vai draudus attiecībā pret saskarsmes partneri. Cilvēkiem no daudzām Latīņamerikas, Karību jūras reģiona un Āfrikas kultūrām izvairīšanās no acu kontakta ir cieņas izpausme. Saskarsmes laikā sievietēm raksturīgs biežāks un ilgāks vizuālais kontakts nekā vīriešiem (*Jack, Schyngs, 2015*).

Tā kā lielākajai daļai cilvēku vizuālās sajūtas ir dominējošais informācijas saņemšanas kanāls, tad vizuālais kontakts ir īpaši svarīgs neverbālās komunikācijas veids. Tomēr ieteicams skatīties nepazīstamas vai mazpazīstamas personas acīs ne ilgāk par 6 sekundēm, pēc tam skatiens jānovirza uz saskarsmes partnera sejas centru vai kaut kur citur. Pārāk ilgu vizuālo kontaktu viena dzimuma cilvēki parasti interpretē kā izaicinājuma vai agresijas izpausmi. Savukārt pārāk ilgs vizuālais kontakts starp dažādiem dzimumiem bieži tiek interpretēts kā simpātijas izpausme (*Blincone, Harris, 2013*).

Bieži vien cilvēki, kuri izvairās no vizuālā kontakta, melo, nepiekrīt sarunu biedram, viņiem nepatīk saruna vai izaicina. Arī intravertas personības, cilvēki ar zemu pašvērtējumu vai cilvēki ar augstu personības trauksmainības līmeni mēdz izvairīties no vizuālā kontakta (*Blincone, Harris, 2013*).

Sejas izteiksme (mīmika) ir noteikts sejas muskuļu izvietojums, kas pauž emocionālos stāvokļus vai reakcijas uz ziņojumiem.

Cilvēka seja ir ārkārtīgi izteismīga, tā spēj izpaust daudzas emocijas un to nianšes, nepasakot ne vārda. Atšķirībā no no žestiem sejas izteiksmes veidi ir universāli. Laimes, skumju, dusmu, pārsteiguma, bailu un riebuma sejas izteiksme dažādās kultūrās ir vienāda.

Kopumā sejas izteiksme grūti pakļaujas apziņas kontrolei. Tāpēc, tāpat kā žesti-adaptori, tā izsaka cilvēka patieso attieksmi pret noteiktu situāciju. Tomēr atšķirībā no žestiem-adaptoriem cilvēks var iemācīties zināmā mērā manipulēt ar sejas izteiksmi (*Jack, Schyngs, 2015*).

Haptika (pieskāriens) ir svarīgs neverbālās saskarsmes elements. Ar pieskārienu tiek panākta dziļāka psiholoģiska saskarsmes partnera ietekme. Cilvēki atšķiras pēc pieskāriena uzvedības un reakcijas uz citu pieskārieniem. Dažiem cilvēkiem patīk pieskarties citiem un saņemt pieskārienus, citi cilvēki to nedara, un viņiem var izraisīt psiholoģisku aizsargreakciju citu pieskārieni, tādēļ haptiku saskarsmes procesā jāpielieto uzmanīgi. Tas, kā mēs interpretējam piemērotu un nepiemērotu pieskārienu, atšķiras ne tikai atkarībā no indivīda psiholoģiskajām īpašībām, bet arī no kultūras un dzimuma (*Owen, 2018*).

Lai gan Rietumu kultūrā haptika tiek izmantota salīdzinoši reti, tomēr rokas spiediens tiek izmantots, lai izrādītu laipnību, muguras plīkēšana – lai izpaustu atzinību, apskāviens – lai izrādītu simpātijas jūtas. Tomēr haptiskās uzvedības veidi un apjoms Rietumu sabiedrībā ir ļoti atšķirīgs. Haptiska uzvedība, kas vienai personai šķiet piemērota, var tikt uztverta kā pārāk intīma vai draudoša citai personai. Pieskārienu piemērotība atšķiras atkarībā no konteksta – pieskāriens, kas tiek uzskatīts par atbilstošu privātā saskarsmē var samulsināt personu, ja tas tiek pielietots publiski (*Hayward et al., 2004*).

Dažās Dienvidamerikas un Centrālamerikas un daudzās Dienvideiropas kultūrās atbalsta haptiskos kontaktus. Piemēram, daudzās arābu valstīs tas, ka divi pieauguši vīrieši iet pa ielu sadevušies rokās, tiek interpretēts kā draudzības pazīme. Tomēr ASV un daudzās citās valstīs to var interpretēt kā intīmu attiecību pazīmi. Savukārt Ziemeļeiropas un Āzijas kultūrām raksturīgs vidējs vai zems haptisko kontaktu pielietojums (*Hayward et al., 2004*).

Sievietes mēdz pieskarties citiem retāk nekā vīrieši, bet pieskārienam piešķir lielāku nozīmi nekā vīrieši. Sievietes pieskārienu uztver kā uzvedību, kas demonstrē siltumu un pieķeršanos, savukārt vīrieši pieskārienu uzskata par instrumentālu uzvedību (*Owen, 2018*).

Jāuzsver, ka intravertām personībām, vienpatņiem, cilvēkiem ar pazeminātu pašvērtējumu vai paaugstinātu personības trauksmainību bieži vien nepatīk, ja viņiem pieskaras citi. Tas izraisa minētajās personās aizsargreakciju (*Owen, 2018*).

Kad mēs runājam, citi cilvēki papildu vārdu interpretācijai „lasa” mūsu balsis. Tādēļ ļoti svarīgi ir balss neverbālie aspekti:

- skaļums – balss toņa skaļums vai maigums. Cilvēki, kuri runā pārāk skaļi, var atstāt nepatīkamu vai uzstājīgu iespaidu, turpretī cilvēki, kuri runā pārāk maigi un/vai klusi, var radīt par sevi kautrīga un nepārliecināta cilvēka iespaidu. Neskatoties uz ierasto skaļuma līmeni, cilvēki mēdz mainīt balss skaļumu atkarībā no situācijas, diskusijas temata un emocionālā stāvokļa. Viņi var runāt skaļāk, ja ir dusmīgi, un maigāk, kad ir romantiski vai mīloši. Kopumā ieteicams runāt vidējā skaļumā (*Blincone, Harris, 2013*);

- runas ātrums – būtiski ietekmē saskarsmes procesu. Lielākā daļa cilvēku parasti izrunā no 100 līdz 200 vārdiem minūtē. Cilvēki mēdz runāt ātrāk, kad viņi ir laimīgi, izbijušies, nervozi vai uzbudināti, un lēnāk, ja viņi risina problēmas vai mēģina uzsvērt kādu domu. Cilvēki, kuri runā pārāk lēni, var kļūt garlaicīgi, bet tie, kas runā pārāk ātri, riskē būt nesapraستي (*Blincone, Harris, 2013*);
- intonācija – svarīgākais balss vokalizācijas elements:
 - bikla, nedroša, nepārlicināta intonācija liecina, ka saskarsmes partneris nav pārlicināts par sevi, baidās, iespējams pazemināts pašvērtējums, paaugstināta trauksmainība. Saskarsmē ieteicams izvairīties no šādas intonācijas, jo tā var veicināt autoritātes barjeras rašanos (skat. psiholoģiskās barjeras komunikācijā);
 - agresīva, uzbrūkoša intonācija liecina par varas apziņu, uzsver augstāku statusu, tā var būt saistīta ar paaugstinātu pašvērtējumu. Šī intonācija pauž arī negatīvu emociju vai izmisuma klātbūtni;
 - lietišķa, noteikta, pārlicināta intonācija liecina par pašcieņu un izpauž cieņu pret saskarsmes partneri. Šo intonāciju ieteicams lietot dažādos saskarsmes gadījumos (*Omārova, 2009*).

Saskarsmes procesu būtiski ietekmē attālums starp komunikācijas partneriem. Šī attāluma apzīmēšanai lieto terminu „proksēmika” (*Sundar, 2015*).

Izšķir vairākus starppersonu saskarsmes apgabalus:

- intīmās saskarsmes apgabals – attālums starp saskarsmes partneriem līdz 0,5 m. Tajā ietilpst saskarsmes partneri ar bagātu savstarpējo attiecību pieredzi un ciešām emocionālajām saitēm. Piemēram, draugi, ģimenes locekļi;
- personiskās saskarsmes apgabals – attālums starp saskarsmes partneriem 0,5–1,2 m. Tajā ietilpst tuvākie kolēģi, paziņas, klasesbiedri, studiju biedri;
- sociālās saskarsmes apgabals – attālums starp saskarsmes partneriem 1,2–3,7 m. Tajā ietilpst mazpazīstami vai nepazīstami cilvēki, piemēram, attāli paziņas, kaimiņi;
- publiskās saskarsmes apgabals – attālums starp saskarsmes partneriem pārsniedz 3,7 m. To izmanto publiskajos masu pasākumos (lekcijas, koncerti, teātris, priekšlasījumi) (*Omārova, 2009*).

Saskarsmes procesā ieteicams ievērot minētos starppersonu saskarsmes apgabalus, jo to pārkāpšana var izraisīt psiholoģiskās aizsardzības reakciju daudziem cilvēkiem. Jāuzsver, ka starppersonu saskarsmes apgabali atšķiras dažādu tautību cilvēkiem un cilvēkiem no dažādām kultūrvidēm (*Sundar, 2015*).

Hronēmika apzīmē noteiktu laika lietojumu saskarsmes procesā, kura pamatā galvenokārt ir kultūras konteksts. Cilvēki no Rietumu kultūrām mēdz ļoti lielu uzmanību veltīt laika izlietojumam. Viņi lieto ikdienas plānotājus, digitālos pulksteņus u. c. Cilvēki no daudzām citām kultūrām daudz mazāk apzinās sevi laika perspektīvā. Piemēram, Meksikā reti tiek norādīts precīzs viesu ierašanās laiks vakariņās. Turpretī Amerikā menedžeri bez kavēšanās uzsāk darbu un ātri to pabeidz. Japāņu vadītāji mēdz vispirms veltīt laiku sociālajai mijiedarbībai (noteiktiem sociāliem rituāliem) un tikai tad uzsāk biznesa darīšanas (*Sundar, 2015*).

Turklāt cilvēkiem var būt monohroniska (laiks tiek saprasts kā lineārs process, kā taisna līnija, kad neviens iepriekšējais mirklis nākotnē neatkārtosies) vai arī polihroniska (laiks tiek saprasts kā aplis, kur daudzi vai visi iepriekšējie mirkļi atkārtojas nākotnē, tikai citā formā, un laiks nekad nebeidzas) laika uztvere. Tiem, kuriem ir monohroniska laika orientācija, mēdz koncentrēt savus spēkus vienam uzdevumam, un tikai tad, kad tas ir pabeigts vai tam atvēlētais laiks ir beidzies, pāriet pie cita uzdevuma. Ja cilvēkam raksturīga monohroniskā laika uztvere, tiek domāts par „laika pavadīšanu”, „laika zaudēšanu” utt. (*Lindquist, Kaufman-Scarborough, 2016*).

Cilvēki ar polihronisko laika uztveri mēdz veikt vairākus uzdevumus vienlaikus. Piemēram, rakstot referātu, mēs varam periodiski pārbaudīt savus e-pasta ziņojumus vai arī pagatavot vakariņas. Polihroniski cilvēki laiku uzskata par elastīgu un plūstošu, un noteiktus tikšanās laikus un grafikus uzskata par mainīgiem un pakārtotiem starppersonu attiecībām, viņi viegli pielāgo savu grafiku, lai tas atbilstu viņu attiecību vajadzībām.

Mēs mēdzam uztvert citu cilvēku laika izlietojumu caur tās kultūras prizmu, no kuras mēs nākam. Tātad, ja mēs orientējamies uz monohronisko laiku, tad polihronisko laika uzvedību uzskatīsim par „rupju” un nepareizu. Amerikāņu, zviedru un vācu kultūras ir raksturīgi monohroniskās laika uztveres piemēri, bet daudzām Latīņamerikas, arābu un Āzijas kultūrām ir vairāk raksturīga polihroniska laika uztvere (*Lindquist, Kaufman-Scarborough, 2016*).

Saskarsmes procesu būtiski ietekmē arī cilvēku ārējais izskats, jo pirmais iespaids un pirmie spriedumi par noteiktu personu parasti veidojas, pamatojoties uz tās izskatu. Mēs zināmā mērā varam kontrolēt savu ķermeņa uzbūvi, izmantojot vingrinājumus, diētu, kosmētiskās operācijas utt. Tomēr mēs mantojam noteiktu ķermeņa tipu un fiziskās īpašības, piemēram, matu un acu krāsu.

Cilvēka ķermeņa uzbūve ir viena no pirmajām pazīmēm, kuru citi ievēro. Ar katru no trim vispārīgajiem ķermeņa uzbūves tiptiem ir saistīti noteikti uztveres stereotipi:

- endomorfi, kas ir apaļīgi un bieži ar lieku ķermeņa svaru, tiek stereotipizēti kā laipni, maigi, lēnprātīgi un dzīvespriecīgi;

- tiek uzskatīts, ka mezomorfi, kas ir muskuļoti, atlētiski un spēcīgi, ir enerģiskas, komunikablas un pārliecinātas par sevi, dažreiz agresīvas personības;
- ektomorfi, kuru ķermenis ir slaidis vai tievs, tiek stereotipizēti kā prātīgi, intelektuāli, trauksmaini un piesardzīgi.

Lai gan šie stereotipi ir tālu no patiesības, daudzi cilvēki veido pirmos iespaidus, pamatojoties uz ķermeņa uzbūves tipa stereotipiem (*Ciochină, 2013*).

Uztverot noteiktu cilvēku, vispirms tiek novērtēts viņa auguma garums. Garāki cilvēki rada respektablāku iespaidu, viņu viedokļos biežāk ieklausās, viņiem tiek piedēvēts augstāks sociālais statuss. Turpretī – jo mazāks ir cilvēka augums, jo mazāku nozīmi un statusu viņam piedēvē apkārtējie, īpaši, ja viņu rīcībā nav objektīvas informācijas par šo cilvēku.

Apģērbs būtiski ietekmē saskarsmes partnera uztveri un kopējo iespaidu par viņu. Galvenie apģērba parametri, kuri ietekmē cilvēka uztveri ir tā izmaksas (cena), siluets un krāsa. Tiek uzskatīts, jo augstāka ir apģērba cena, jo modernāks ir tā siluets, jo vairāk saskaņotas tā krāsas, jo oficiālāks iespaidu tas rada un jo augstāks statuss tiek piedēvēts tā īpašniekam. Lēts apģērbs, bezformīgs siluets, spilgts, krāsains apģērbs parasti tiek saistīts ar gaumes trūkumu un zemu sociālo stāvokli. Piemēram, dzeltens dominējošais tonis apģērbā rada nopietna cilvēka iespaidu. Dominējošā sarkanā krāsa pārāk piesaista uzmanību un var palielināt agresijas līmeni saskarsmes partnerī (*Ciochină, 2013*).

Jāuzsver, ka cilvēka izskats ietekmē viņa garastāvokli, un labi izvēlēts ģērbšanās stils dod enerģiju un pārliecību, kā arī var būt viens no instrumentiem mērķa sasniegšanai saskarsmē ar cilvēkiem.

Neverbālās komunikācijas uzlabošanas vadlīnijas

Veiksmīga komunikācija ir atkarīga no cilvēka spējas pārvaldīt stresu, atpazīt savas emocijas un saprast signālus, kurus viņš saņem (*Owen, 2018*). Tas prasa pilnīgu koncentrēšanos un uzmanību. Ja domājat par kaut ko citu vai to, ko atbildēsiet sarunu biedram, sapņojat, jūs varat būt pārliecināts, ka nepamanīsiet daudzus neverbālos signālus. Lai pilnībā izprastu notiekošo, jums jāpievērš uzmanība pašreizējam mirklim.

Stress pasliktina spēju veidot kontaktu ar saskarsmes partneri. Kad esat saspringts, jūs, visticamāk, pārprātīsiet citus cilvēkus un sūtīsiet mulsinošus neverbālos signālus. Turklāt emocijas ir „lipīgas”. Ļoti iespējams, ka jūsu stress izraisīs analogisku reakciju sarunu biedrā. Šī iemesla dēļ svarīgas sarunas un lietišķā saskarsme jārealizē tad, kad cilvēks ir mierīgs un neizjūt spēcīgas negatīvās emocijas pret sarunu biedru (*Owen, 2018*).

Emocionālā izpratne paredz spēju saprast gan savas, gan sarunu biedra emocionālos stāvokļus. Lai gan spēja izprast savas emocijas un jūtas var šķist vienkārša, daudzi cilvēki ignorē vai mēģina apspiest spēcīgas emocijas, piemēram, dusmas, skumjas un bailes. Tomēr cilvēka spēja veidot efektīvu saskarsmi ir atkarīga no tā, vai cilvēks ir saistīts ar savām emocijām un jūtām. Ja cilvēks baidās no spēcīgām emocijām vai mēģina sazināties tikai racionālā līmenī, tas pasliktinās viņa spēju pilnībā izprast citus, radoši risināt problēmas, konfliktus vai veidot emocionālu saikni ar kādu (*Barret, Niedenthal, 2005*).

Emocionālā izpratne:

- ļauj precīzi „lasīt” citus cilvēkus, ieskaitot viņu emocijas un neizteiktos ziņojumus, kurus viņi sūta;
- rada uzticamas attiecības, sūtot neverbālos signālus, kas atbilst verbālajam ziņojumam;
- parāda runātājam to, ka viņš tiek uzklauss un saprasts (*Barret, Niedenthal, 2005*).

Vadlīnijas veiksmīgai neverbālo ziņojumu sūtīšanai:

- padariet apzinātu savu neverbālo uzvedību – pievērsiet uzmanību tam, ko jūs izpaužat ar savu ķermeni, balsi, telpu un pašprezentācijas līdzekļiem;
- pārliecinieties, ka neverbālās norādes nenovērš uzmanību no jūsu verbālā ziņojuma. Mēģiniet izmantot neverbālo uzvedību, kas pastiprina (bagātina), nevis novērš uzmanību no jūsu ziņojuma;
- padariet savu neverbālo komunikāciju atbilstošu savai verbālajai komunikācijai – ja neverbālie ziņojumi ir pretrunā ar verbālajiem ziņojumiem, cilvēki vairāk ticēs neverbālajiem ziņojumiem, tāpēc ir svarīgi, lai jūsu verbālie un neverbālie ziņojumi sakristu;
- pielāgojiet savu neverbālo uzvedību situācijai. Situācijas atšķiras pēc to formalitātes, cilvēku tuvības pakāpes un mērķa. Jo vairāk jūs apzināti spējat pielāgot savu neverbālo uzvedību noteiktai situācijai, jo efektīvāk jūs darbosieties kā komunikators;
- izmantojiet sava ķermeņa valodu, lai nodotu pozitīvas emocijas pat tad, kad jūs tās faktiski neizjūtat. Piemēram, ja jūs nervozējat darba intervijas laikā, jūs varat izmantot pozitīvas ķermeņa valodas izpausmes, lai paustu pārliecinātību par sevi, pat ja jūs to nejūtat. Tas ļaus justies drošāk un pozitīvi ietekmēs sarunu biedru (*Blincoe, Harris, 2013*).

Vadlīnijas neverbālo ziņojumu interpretēšanai:

- neuzskatiet, ka noteikta neverbālā uzvedība visos gadījumos nozīmē vienu un to pašu. Ir daudz iespēju kļūdīties, kad cilvēki pārāk ātri izdara secinājumus par neverbālās uzvedības aspektiem. Saprātīgāk ir izvairīties vairākus pieņēmumus, par ko varētu liecināt noteikti

saskarsmes partnera neverbālie signāli, pamatojoties uz kultūru, dzimumu un individuālajām atšķirībām;

- analizējiet neverbālo uzvedību saskarsmes partnera ziņojuma kontekstā – vienam un tam pašam neverbālajam signālam dažādos kontekstos var būt dažādas nozīmes;
- pievērsiet uzmanību vairākiem saskarsmes partnera neverbālajiem signāliem, kas tiek sūtīti, un to saistībai ar verbālo ziņojumu. Saskarsmes procesā tiek saņemti signāli no saskarsmes partnera acīm, sejas izteiksmes, žestiem, stājas, balss, kā arī telpas un pieskāriena izmantošanas. Lai efektīvāk interpretētu saskarsmes partnera ziņojumus, jāņem vērā viss šo neverbālo norāžu komplekss;
- praktizējiet cilvēku novērošanu sabiedriskās vietās, piemēram, iepirkšanās centrā, autobusā, vilcienā, kafejnīcā, restorānā vai pat televīzijas programmā ar izslēgtu skaņu. Vērojot, kā citi lieto ķermeņa valodu, jūs varat iemācīties, kā labāk uztvert un izmantot neverbālos signālus, sarunājoties ar citiem (*Blincoe, Harris, 2013*).

Cilvēku mijiedarbība saskarsmes procesā, saskarsmes partnera ietekmēšanas līdzekļi

Termins „mijiedarbība” tika ieviests 1960. gadā. Cilvēku mijiedarbības koncepcija paredzēja to, ka noteiktas sabiedrības uzvedība netiek uzskatīta par atsevišķu indivīdu izpausmi, bet gan par kompleksu grupas aktivitāti (*Becker, 1974*). Tāpēc šī jaunā psiholoģiskā virziena sekotājus interesēja cilvēku mijiedarbības veidi grupās.

Ja cilvēku komunikācija tiek traktēta, saskaņā ar interaktīvo pieeju, tad šo mijiedarbību var traktēt kā:

- mijiedarbību, kas rodas kopīgā darbībā, ko vieno kopīgi mērķi un uzdevumi (darbs, spēle, izziņas darbība);
- viena indivīda ietekmi uz otru: emocionālā iespaidošana, pārliecināšana, kritika (*Becker, 1974*).

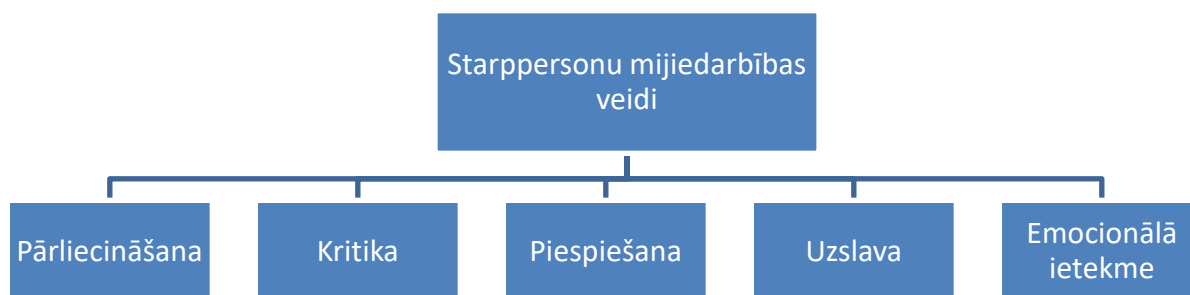
Mijiedarbību, kas rodas kopīgā darbībā, var klasificēt saskaņā ar efektivitātes principu (*Omārova, 2002*):

- savstarpējs atvieglojums. Divi vai vairāki cilvēki, atrodoties viens otram blakus, atvieglo viens otram savu funkciju izpildi, paaugstinot darbību efektivitāti. Cilvēku savstarpējā klātbūtne labvēlīgi ietekmē viņus un sekmē darbību. Sociālajās organizācijās komandu

veidošanas procesā ir nepieciešams, lai atsevišķi komandas locekļi izjustu savstarpēju atvieglojumu, tad šis komandas darbs būs produktīvs;

- savstarpējs apgrūtinājums. Šis mijiedarbības veids ir pretējs savstarpējam atvieglojumam. Tas nozīmē, ka divi vai vairāki cilvēki, atrodoties viens otram blakus, apgrūtina noteiktu funkciju izpildi. Šajā gadījumā cilvēki var sajust savstarpēju psiholoģisku diskomfortu vai cilvēki bieži konfliktē savā starpā, vai notiek mijiedarbība starp divām dominējošām personībām. Šāda mijiedarbība traucē grupu darbu un pazemina produktivitāti;
- vienvirziena atvieglojums. Šajā gadījumā vienas personas klātbūtne atvieglo otras personas sniegumu un uzlabo produktivitāti. Tomēr, salīdzinot ar savstarpējo atvieglojumu, tikai viena mijiedarbības dalībnieka funkciju izpilde uzlabojas, otra dalībnieka produktivitāte paliek nemainīga. Šāda mijiedarbība ir pieļaujama sociālās organizācijas darbā;
- vienpusējs apgrūtinājums. Šajā gadījumā vienas personas klātbūtne pasliktina otras personas darba produktivitāti. Tāpat kā vienvirziena atvieglojuma gadījumā, vienas mijiedarbībā esošās personas produktivitāte nemainās. Sociālās organizācijas darbībā vajadzētu izvairīties no šādas mijiedarbības starp cilvēkiem;
- asimetrisks atvieglojums. Šajā gadījumā viens mijiedarbības partneris, atvieglojot citu partnera funkciju izpildi, pats nonāk apgrūtinājuma situācijā. Labākais piemērs ir gadījums, kad viena persona pārāk intensīvi dalās savās negatīvajās emocijās ar citu cilvēku. Otrs cilvēks, klausoties sarunu biedru, atvieglo viņa emocionālo stāvokli, bet pats nonāk depresijas stāvoklī. Organizāciju darbā šī parādība bieži izpaužas gadījumos, kad pieredzējušāks darbinieks palīdz mazāk pieredzējušam darbiniekam veikt savas darba funkcijas, bet viņam pašam paliek pārāk maz laika, lai kvalitatīvi veiktu savas darba funkcijas. Šāda veida mijiedarbība organizācijās nav vēlama (*Omārova, 2002*).

Saskaņā ar otru mijiedarbības klasifikācijas principu, kurā šo procesu traktē kā vienas personas ietekmi uz citu personu, izšķir vairākus mijiedarbības veidus (skat. 12. attēlu).



12. attēls. Starppersonu mijiedarbības veidi

Pārliecināšana. Personas pārliecināšanas psiholoģija balstās uz to, ka tiek apelēts pie pārliecināmās personas personīgajiem kritiskajiem spriedumiem, veicot parādību nozīmes un cēloņu-seku sakarību skaidrojumus, akcentējot noteikta jautājuma risinājuma sociālo un personisko nozīmīgumu. Personas pārliecināšanu var uzskatīt par veiksmīgu, ja persona spēj patstāvīgi pamatot savus lēmumus, novērtējot to pozitīvās un negatīvās puses. Pārliecināšanas efektivitāte lielā mērā ir atkarīga no tā, cik lielā mērā indivīds vai auditorija uzticas informācijas avotam. Cilvēks, kurš pārliecina, auditorijai jāuztver kā kompetents un uzticams (*Cialdini, 2001*).

Veidi, kā radīt auditorijas uzticību:

- sāciet izteikt apgalvojumus, kuriem klausītāji piekrīt. Tādējādi jūs iegūsiat saprātīga cilvēka reputāciju;
- panāciet, lai auditorija jūs uztvertu kā speciālistu tajā jomā, kurā veicat pārliecināšanu;
- runājiet pārliecinoši, bez šaubu ēnas.

Faktori, kas ietekmē pārliecināšanu:

- cilvēki vairāk uzticas runātājam, ja uzskata, ka viņam nav nodoma pārliecināt par kaut ko;
- pārliecība par runātāju palielinās, ja tas, kurš pārliecina, runā ātri. Ātra runa samazina klausītāju spēju atrast pretargumentus;
- pievilcība ietekmē cilvēka pārliecināšanas efektivitāti. Vārds „pievilcība” attiecas uz vairākām īpašībām. Tas ir gan pievilcīgs ārējais izskats, gan līdzība ar pārliecināmajiem (līdzība uzskatos, dzīves pieredzē un spriedumos);
- visvieglāk ir pārliecināt cilvēkus ar vidēju pašvērtējuma līmeni;
- vecāka gadagājuma cilvēki domāšanā ir konservatīvāki nekā gados jauni cilvēki;
- auditorija, kura atrodas trauksmes vai baiļu stāvoklī ir vieglāk pārliecināma;
- labs garastāvoklis bieži veicina pārliecināšanu daļēji tāpēc, ka tas sekmē pozitīvu domāšanu. Cilvēki, kuriem ir labs garastāvoklis, mēdz skatīties uz pasauli caur „rozā brillēm”;
- konformistus (personas, kuras viegli piekrīt citu viedokļiem) ir vieglāk pārliecināt;
- sievietes ir vairāk uzņēmīgas pret pārliecināšanu nekā vīrieši (*Cialdini, 2001*).

Grūti pārliecināt šādus cilvēkus:

- vīriešus ar zemu pašvērtējumu;
- cilvēkus, kuri izjūt savu bezjēdzību, atsvešinātību;
- tos, kuriem ir nosliece uz vientulību;
- agresīvas vai aizdomīgas personības;
- personas ar zemu noturību pret stresu;

- personas ar augstu intelekta līmeni, jo tām raksturīga kritiska attieksme pret piedāvāto informāciju (*Reņģe, 2003*).

Pārliecināšanas metodes (*Gass, Seiter, 2010*):

- fundamentālā metode – tieša vēršanās pie sarunu biedra, kurš nekavējoties un atklāti tiek iepazīstināts ar visu informāciju, kas ir pamatā noteiktam faktam, par kura patiesumu viņš tiek pārliecināts;
- pretrunas metode – pārliecināmā cilvēka argumentos tiek atrastas pretrunas, un viņš tiek aicināts patstāvīgi pārbaudīt savus spriedumus. Tas nepieciešams, lai novērstu kontrargumentus no pārliecināmās personas puses;
- secinājumu metode – argumenti tiek pasniegti nevis uzreiz, bet gan pakāpeniski soli pa solim, katrā posmā panākot piekrišanu no pārliecināmā cilvēka puses;
- posmu metode – pārliecinājošie argumenti tiek sadalīti vairākās grupās: spēcīgos (precīzie), vidēji precīzie (pretrunīgie) un vājie (kļūdainie). Pārliecināšanu sāk ar vājajiem argumentiem, spēcīgos atstājot galvenajam „triecienam”;
- ignorēšanas metode – ja komunikācijas partnera norādīto faktu nevar noliegt, vienkārši jāmēģina to ignorēt, nevis apspriest;
- akcentēšanas metode – uzsvars tiek likts uz komunikācijas partnera argumentiem, kas atbilst kopīgām interesēm („Tu man saki to pašu ...”);
- divpusēja argumentācijas metode – lai labāk pārliecinātu saskarsmes partneri, vispirms izklāsta piedāvātā risinājuma priekšrocības un pēc tam trūkumus. Labāk, ja pārliecināmā persona uzzina par trūkumiem no cilvēka, kurš cenšas pārliecināt, nevis no citiem, – tas radīs iesaistību par pārliecinātāja objektivitāti;
- “Jā, bet ...” metode – tiek izmantota gadījumos, kad sarunu biedrs sniedz pārliecinājošus pierādījumus par viņa pieejas priekšrocībām jautājuma risināšanā. Vispirms piekrītiēt viņam, pēc tam parādiēt viņa pieejas trūkumus;
- acīmredzamā atbalsta metode – sarunu biedra argumenti netiek atspēkoti, bet, gluži pretēji, to atbalstam tiek piedāvāti jauni argumenti. Tad, kad par pārliecinātāju rodas uzticamas personas iesaistība, tiek minēti pretargumenti;
- bumeranga metode – sarunu biedrs saņem atpakaļ savus argumentus, bet pretējā formā – argumenti „par” tiek pārvērsti par argumentiem „pret”.

Kritika ir viens no iedarbīgākajiem sarunu biedra ietekmēšanas veidiem. Konstruktīva kritika ir diskusija, noteiktas situācijas analīze, lai identificētu trūkumus un meklētu iespējamās risinājuma ceļus. Kritizējot ir ieteicams zināt saskarsmes partnera individuālās īpašības. Jāpatur prātā, ka ne visi

cilvēki vienādi reaģē uz kritiku. Dažus cilvēkus var kritizēt un pat nepieciešams kritizēt, bet citus – nē. Ja saskarsmes partneris pret jums izturas ļoti nelaipni, aizdomīgi, agresīvi, tad jums vispār nevajadzētu izteikt viņam tikai negatīvus vērtējumus, tie noteikti jāapvieno ar pozitīviem (*Fiedler, 2007*).

Publiski kritizējot cilvēku, jāievēro šādi galvenie nosacījumi:

- kritikai jābūt labvēlīgai;
- publiskai kritikai jābūt labi pamatotai, tai jābalstās uz faktiem un piemēriem;
- publiskai kritikai vajadzētu būt konstruktīvai kritikai, kas norāda uz kļūdām un piedāvā iespējas nepilnību novēršanai (*Omārova, 2009*).

Kritikas veidi:

- veicinoša (uzmundrinoša) kritika: „Nākamreiz tev veiksies labāk, bet tagad tā nav...”;
- kritika – pārmetums: „Ak tu, es uz tevi tik ļoti cerēju...”;
- kritika – cerība: „Es ceru, ka nākamreiz, kad jūs veiksiet šo uzdevumu labāk,...”;
- kritika – analogija: „Iepriekš, kad biju tikpat jauns speciālists kā jūs, es arī pieļāvu to pašu kļūdu. Tad es saņēmu to pašu no priekšnieka”;
- kritika – uzslava: „Puiši, labi darīts, bet tikai ne šajā gadījumā!”;
- kritika – bažas: „Es esmu ļoti noraizējies par pašreizējo situāciju, jo ...”;
- bezpersoniska kritika: „Mūsu komandā joprojām ir darbinieki, kuri netiek galā ar saviem pienākumiem. Es domāju, ka viņi izdarīs pareizus secinājumus, un mēs nenosauksim viņu vārdus”;
- kritika – empātija: „Es jūs labi saprotu, bet saprotiet arī mani!”;
- kritika – nožēla: „Man ļoti žēl, bet man jāatzīmē, ka jūsu darbs tika paveikts slikti”;
- kritika – pārsteigums: „Kā? Vai jūs vēl neesat paveicis darbu? Es to negaidīju no jums!”;
- kritika – ironija: „Viņi darīja, darīja un darīja, kas bija vajadzīgs, tikai kā mēs tagad skatīsimies priekšniekam acīs?”;
- kritika – mājien: „Es pazinu vīrieti, kurš darīja tieši to pašu, ko jūs, tagad viņam ir slikti”;
- kritika – piezīme: „Viss tiek darīts ne tā, kā tam jānotiek, nākamreiz konsultējieties, ja nezināt, kā izpildīt uzdevumu!”;
- kritika – brīdinājums: „Ja jūs atkārtosiet šo kļūdu, jūs tiksiet atlaists!”;
- kritika - prasība: „Jums ir jāpārtaisa šis darbs!”;
- kritika – izaicinājums: „Ja esat pielaidis tik daudz kļūdu, tieciet ārā no šīs situācijas pats!”;
- kritika – padoms: „Uzklausiet mani, neuztraucieties, atpūties un rīt ar jauniem spēkiem analizējiet, kas un kā jums jālabo!”;

- konstruktīva kritika: „Darbs netika veikts pareizi. Ko jūs domājat darīt šajā sakarā?”;
- kritika – bailes: „Esmu ļoti noraizējies, ka arī nākamreiz darbs netiks veikts pietiekami labi”;
- kritika – draudi: „Man jums jāpiemēro visstingrākie disciplinārie sodi!” (*Owen, 2018*).

Kopumā pozitīva kritika ir konstruktīva. Tās būtība ir atbalsts, palīdzība saskarsmes partnerim. Tā tiek veidota kā emocionāli līdzsvarota saruna ar mērķi analizēt komunikācijas partnera darbības trūkumus un meklēt to risinājumus. Šajā gadījumā ir jāpauž pozitīva attieksme pret cilvēku, kurš tiek kritizēts.

Tomēr ir arī destruktīva jeb negatīva kritika. Tās mērķis ir sodīt saskarsmes partneri, nevis atbalstīt viņu. Negatīva kritika parasti ir spontāna un emocionāli nelīdzsvarota. Tiek akcentēti trūkumi, bet risinājumi netiek meklēti (*Omārova, 2009*).

Konstruktīvas kritikas izmantošanu bieži kavē negatīvas emocijas pret cilvēku, kurš tiek kritizēts. Tāpēc pirms cilvēka kritizēšanas ir jāpagaida, jānomierinās, jāļauj norimt negatīvajām emocijām.

Piespiešana ir tādu pasākumu piemērošana psiholoģiskās ietekmes objektiem, kas mudina viņus pildīt savus pienākumus, neskatoties uz nevēlēšanos apzināties savu vainu un labot savu uzvedību. Piespiešana kā psiholoģiska ietekme uz cilvēku parasti tiek izmantota gadījumos, kad cita veida ietekme uz subjekta motivāciju un uzvedību ir neefektīva vai nav laika to izmantot. Šis cilvēka ietekmēšanas veids izpaužas tiešā prasībā piekrist ierosinātajam viedoklim vai lēmumam, bez iertunām pieņemt gatavu uzvedības standartu (*Rhodes, 2000*). Piespiešanas pozitīvā puse ir tāda, ka tā var veicināt konflikta situācijas novēršanu noteiktā laika posmā un ātru subjekta nepieciešamo darbību īstenošanu. Turklāt tas ir viens no veidiem, kā izkopt pienākuma apziņu.

Atšķirībā no tieša spēka pielietošanas piespiešana var izpausties dažādās slēptās formās. Piespiešana var slēpties aiz ārēja uzdevuma, to var izteikt atklātu vai slēptu draudu formā, kurus formalizē un attaisno apstākļu radīta nepieciešamība. Parasti piespiešana tiek veikta, izmantojot negatīvu motivāciju, izmantojot vardarbības draudus, spēku u. c. To var izmantot cilvēki, kuriem ir reāla vara. Piemēram, autoritārā tipa vadītāji bieži izmanto šo ietekmes instrumentu pret darbiniekiem (*Rhodes, 2000*).

Piespiešana, protams, nav labākais cilvēku ietekmes veids, taču tā ir attaisnojama noteiktās situācijās, piemēram, krīzes situācijās organizācijā (*Reņģe, 2003*).

Uzslava kā saskarsmes partnera ietekmes līdzeklis palīdz ne tikai nodibināt pozitīvu kontaktu starp cilvēkiem, bet arī paaugstināt cilvēku motivāciju strādāt un veikt noteiktus uzdevumus. Uzslavas izpausme ir viens no efektīvākajiem līdzekļiem, kā cilvēkam likt justies laimīgam un lepnam. Uzslavēt citus cilvēkus ir drošākais veids, kā paaugstināt viņu pašcieņu, atbalstīt viņu uzvedību,

izraisīt vēlmi palīdzēt un sadarboties. Uzslava ir īpaši nepieciešama cilvēkiem ar zemu pašvērtējumu un melanolisko tempa tipu (*Omārova, 2009*).

Efektīvas uzslavas nosacījumi:

- efektīva uzslava ir tieša – cilvēkiem tieši un viennozīmīgi jāpasaka tas, kas viņiem būtu jāsaprot par savu pozitīvo uzvedību;
- efektīva uzslava tiek realizēta nekavējoties, neatliekot to uz vēlāku laiku;
- cilvēkiem konsekventi jāpastāsta par to, ko viņi darīja pareizi;
- jāizpauž prieks par to, ko saskarsmes partneris izdarīja pareizi;
- jāietur pauze (jāapklust uz brīdi), lai ļautu cilvēkam izjust, uzslavētāja apmierinātību ar viņa veikumu;
- uzslavas laikā jāmudina saskarsmes partneris turpināt savus labos darbus;
- vēlams paspiest roku vai pieskarieties saskarsmes partnerim, lai viņš sajustu dziļāku sava veikuma atbalstu;
- uzslavai jābūt adresētai konkrētai personai, nevis bezpersoniskai;
- efektīva uzslava ir emocionāla un sirsnīga;
- uzslavai jābūt dozētai – ja uzslavu būs izteikts pārāk daudz, cilvēki to sāks pieņemt kā ikdienišķu parādību, tāpēc tās nebūs efektīvas;
- uzslavai jābūt koncentrētai, vēlams ne ilgāk kā 10 sekundes;
- uzslavā tiek uzsvērts process (centieni, pūles, rezultāti), bet ne personiskās īpašības;
- kontakts ar emocijām – uzslavējot jāpauž attiecīgās emocijas: „Cik forši, ka...!”, „Šis ir tavs milzīgais solis...!”, „Es lepojos ar tavu prasmī ...!”;
- jāuzsver uzslavas priekšmets – „Es gribu tevi uzslavēt par ...”, „Man patīk, kā tu dari...”,
- rezultātu deklarācija – tiek uzsvērts cilvēka pozitīvās darbības rezultāts un veikums citu labā;
- motivācija nākotnē – „Tas paplašinās jūsu profesionalitāti...”, „Turpiniet to darīt arī nākotnē...”;
- jāizvairās no tādām frāzēm kā: „Es domāju...”, „Klausi mani...”, „No mana viedokļa...” (*Skipper, Douglas, 2012*).

Labā uzslava pēc būtības ir kompetenta atgriezeniskā saite par to, kas izdarīts pareizi, kas ir interesanti, kas piesaista uzmanību, pēc kuras saņemšanas sarunu biedrs demonstrē atbilstošu emocionālo reakciju: smaidu, pieņemšanu, lepnumu, prieku, iedvesmu. Neizdevušās uzslavas gadījumā cilvēks uz vārdiem reaģē savādāk, nekā bija paredzēts, izpaužot neatbilstošas emocijas.

Cilvēkam, kurš uzslavē, jāatceras par savu vārdu sirsnību – labāk neteikt neko, nekā teikt to, ko saskarsmes partneris var uzskatīt par glaimiem.

Emocionālā ietekme ir balstīta uz noteiktu emociju radīšanu. Šīs emocijas parasti ir saistītas ar noteiktu ideju, kuru cilvēks vēlas nodot citam cilvēkam. Emocijas, kuras var izraisīt, ir vai nu pozitīvas, vai negatīvas (Sy, Cote, Saavedra, 2005).

Veicot apzinātu emocionālo ietekmi, parasti mēģina radīt prieku, sajūsmu, entuziasmu, optimismu. Savukārt visietekmīgākās negatīvās emocijas ir dusmas, riebums, bailes, naid. Visas šīs emocijas tiek saistītas ar noteiktu ideju, ar kuru mēģina aizraut saskarsmes partneri.

Lai sekmīgi emocionāli ietekmētu saskarsmes partneri, nepieciešams labi pārvaldīt balss intonāciju un skaļumu, žestus un labi atdarināt. Ir svarīgi pašam izjust emocijas, kuras vēlas nodot saskarsmes partnerim. Šajā gadījumā mēs, „inficējam” otru cilvēku ar noteiktu ideju, kas saistīta ar spēcīgām emocijām (Sy, Cote, Saavedra, 2005).

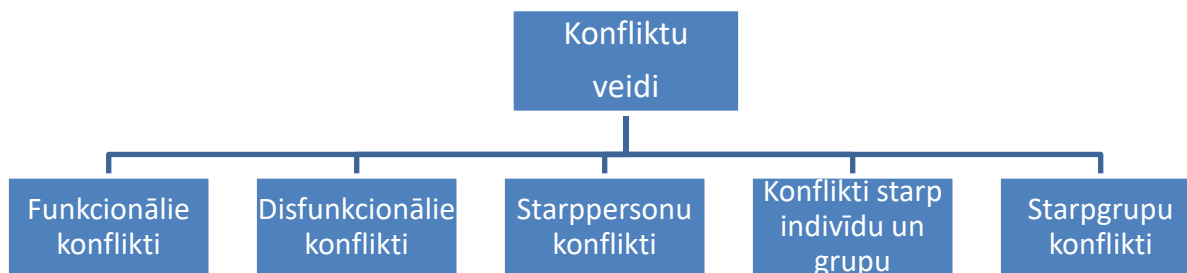
Emocionālajai ietekmei vāji pakļaujas mazemocionāli un racionāli cilvēki, kā arī flegmatiskā temperamenta tipa pārstāvji. Sievietes vieglāk pakļaujas emocionālajai ietekmei nekā vīrieši, arī holeriskā temperamenta tipa pārstāvji, empātiskas personas ir vieglāk emocionāli ietekmējamas (Myers, 2009).

Konflikti, to būtība, tipi un konfliktsituāciju atrisināšana

Neveiksmīga mijiedarbība starp cilvēkiem var izraisīt starppersonu konfliktus. Konflikts (no latīņu valodas „Conflictus” – sadursme) psiholoģijā tiek definēts kā savstarpējās sapratnes trūkums starp divām vai vairākām pusēm. Starppersonu konflikta gadījumā puses ir personas vai grupas. Sociālajā psiholoģijā konflikts arī tiek traktēts arī kā interešu sadursme (Bohm, Rucsh, Baron, 2020).

Pastāv ikdienišķs priekšstats, ka konflikts vienmēr ir negatīva parādība, jo izraisa draudus, naidīgumu, pārpratumus – konflikts ir tas, no kā vajadzētu izvairīties jebkurā gadījumā. Tomēr mūsdienās teorētiķi un vadības praktiķi nosliecas uz viedokli, ka daži konflikti ir ne tikai iespējami, bet arī vēlami. Nepieciešams tikai pareizi vadīt konfliktu. Tas izskaidrojams ar faktu, ka konstruktīvas konflikta vadības gadījumā tiek atrisinātas uzkrātās pretrunas, uzlabotas cilvēku savstarpējās attiecības un sociālo organizāciju kopējā darbība (Omārova, 2009).

Konfliktu tipoloģija ilustrēta 13. attēlā.



13. attēls. Konfliktu veidi

Konstruktīvi (funkcionāli) konflikti veicina produktīvu lēmumu pieņemšanas un starppersonu attiecību attīstību. Sociālajās organizācijās funkcionālie konflikti paredz šādas pozitīvas sekas:

- problēma tiek atrisināta tā, lai risinājums būtu piemērots visām pusēm un visi jūtas iesaistīti tās risināšanā;
- kopīgi pieņemts problēmas risinājums ir ātrāks un tiek efektīvāk īstenots dzīvē;
- konfliktā iesaistītās puses iegūst sadarbības pieredzi strīdīgu jautājumu risināšanā;
- prakse atrisināt konfliktus starp sociālo organizāciju vadītājiem un padotajiem likvidē tā saukto „padevības sindromu” – bailes atklāti paust savu viedokli, kas atšķiras no vadītāju domām;
- funkcionālie konflikti uzlabo attiecības starp cilvēkiem;
- cilvēki pārstāj uzskatīt domstarpības par ļaunumu, kas vienmēr noved pie sliktām sekām (Reņģe, 2003).

Destruktīvi (disfunkcionāli) konflikti kavē efektīvu mijiedarbību un lēmumu pieņemšanu.

Disfunkcionālo konfliktu galvenās sekas:

- veicina neproduktīvas, konkurējošas attiecības starp cilvēkiem;
- pazemina vēlmi pēc sadarbības un labu attiecību veidošanas;
- veicina idejas par pretinieku kā „ienaidnieku” rašanos. Tā pozīcija tiek interpretēta kā ārkārtīgi negatīva, bet sava pozīcija – kā ārkārtīgi pozitīva;
- mijiedarbības ar pretējo pusi minimizēšana vai pilnīga pārtraukšana;
- pārliecības, ka uzvara konfliktā ir svarīgāka nekā reālas problēmas risināšana, veidošanās;
- aizvainojums, neapmierinātība, slikts garastāvoklis (Reņģe, 2003).

Starppersonu konflikts ir visizplatītākais konflikta veids. Sociālajās grupās tas izpaužas dažādos veidos. Konflikta cēlonis ir ne tikai cilvēku uzvedības un attieksmes atšķirības, visbiežāk tas balstās uz objektīviem iemesliem. Parasti tā ir cīņa par ierobežotiem resursiem (materiāli, aprīkojums, ražošanas telpas, darbaspēks utt.). Ikviens uzskata, ka resursi ir nepieciešami tieši viņam, nevis

kādam citam. Konflikti rodas arī starp vadītājiem un padotajiem, piemēram, kad padotie ir pārliecināti, ka vadītājs izvirza viņam pārmērīgas prasības bet, vadītājs uzskata, ka padotais nevēlas strādāt ar pilnu atdevi (*Bar-Tal, 2011*).

Konflikts starp indivīdu un grupu rodas, kad grupas loceklis pārkāpj formālās vai neformālās grupās izveidojušās uzvedības vai komunikācijas normas. Šis konflikta tips ietver arī konfliktus starp grupu un vadītāju. Parasti šo konfliktu norise ir smaga, īpaši gadījumos, kad grupa tiek vadīta, izmantojot autoritāro vadības stilu (*Bohm, Rucsh, Baron, 2020*).

Starpgrupu konflikts ir konflikts starp formālajām un/vai neformālajām grupām, kas veido noteiktu sociālo organizāciju, piemēram, starp administrāciju un darbiniekiem, starp dažādu departamentu darbiniekiem, starp administrāciju un arodbiedrību (*Bohm, Rucsh, Baron, 2020*).

Konfliktu cēloņi organizācijās:

- resursu sadalījums. Jebkurā organizācijā, pat lielā un bagātā, resursi vienmēr ir ierobežoti. Nepieciešamība tos sadalīt gandrīz vienmēr izraisa konfliktus, jo cilvēki vienmēr vēlas saņemt pēc iespējas vairāk resursu, un viņu vajadzības vienmēr šķiet svarīgākas;
- darba uzdevumu savstarpējā atkarība. Ja viena persona vai grupa, veicot uzdevumu, ir atkarīga no citas personas vai grupas, vienmēr iespējama konfliktu rašanās. Piemēram, nodaļas vadītājs izskaidro savu padoto zemo darba produktivitāti ar remonta dienesta nespēju ātri un efektīvi salabot aprīkojumu. Savukārt remonta daļa sūdzas par speciālistu trūkumu un vaino personāla daļu par to, ka tā nevar pieņemt darbā jaunus darbiniekus;
- mērķu atšķirības. Šāda cēloņa rašanās iespējamība palielinās, organizācijai pieaugot, sadaloties specializētās vienībās. Piemēram, tirdzniecības nodaļa var uzstāt uz produktu sortimenta paplašināšanu, bet ražošanas vienības ir ieinteresētas palielināt esošā produktu klāsta ražošanas apjomu, jo jaunas produkcijas ieviešana ir saistīta ar objektīvām grūtībām;
- mērķu sasniegšanas veidu atšķirības. Ļoti bieži vadītājiem un tiešajiem izpildītājiem var būt atšķirīgs viedoklis par kopīgo mērķu sasniegšanas veidiem un līdzekļiem. Tajā pašā laikā visi uzskata, ka viņa piedāvātais risinājums ir vislabākais, un tas ir konflikta pamats;
- neapmierinoša komunikācija. Nepilnīga vai neprecīza informācija vai nepieciešamās informācijas trūkums bieži ir disfunkcionālu konfliktu cēlonis;
- psiholoģisko īpašību atšķirības ir vēl viens konfliktu cēlonis. Katrai personai piemīt noteiktas īpašības: temperaments, raksturs, vajadzības, attieksme, paradumi utt. Katra persona ir unikāla. Tomēr dažreiz psiholoģiskās atšķirības starp kopīgu aktivitāšu dalībniekiem ir tik lielas, ka tās kavē šīs aktivitātes īstenošanu un paaugstina konfliktu

iespējamību. Šajā gadījumā var runāt par cilvēku psiholoģisko nesaderību (*Alper, Tjosvold, Law, 2000*).

Konflikta pazīmes organizācijā:

- oficiāli vai neoficiāli pazemošanas fakti;
- ātra darba pienākumu maiņa, bieži vien neņemot vērā darbinieka intereses;
- slikta darba kvalitāte, izvairīšanās no rīkojumu izpildes;
- personiskie apvainojumi;
- organizācijas sadalīšanās neformālās grupās;
- pārmērīgs formālisms;
- darbinieku emocionālās labklājības pazemināšanās.
- negatīvas darbinieku atsauksmes par organizāciju (*Alper, Tjosvold, Law, 2000*).

Konfliktu pārvaldība organizācijā

Konfliktu pārvaldība ir nepieciešama, lai padarītu to sekas funkcionālas (konstruktīvas) un samazinātu disfunkcionālo (destruktīvo) seku skaitu.

Strukturālās (organizatoriskās) konfliktu vadības metodes:

- prasību formulējums, kas ietver prasību aprakstu pret atsevišķu darbinieku un organizācijas nodaļu kopumā par gaidāmajiem darba rezultātiem. Šīs prasības tiek formulētas skaidri un nepārprotami, izklāstot darbinieku tiesības un pienākumus;
- koordinācijas mehānismu izmantošana. Šādā gadījumā darbinieki skaidri zina, kuras prasības viņiem ir jāizpilda. Tas paredz arī noteiktas integrācijas sistēmas izveidi, kurai jāsaista dažādu organizācijas nodaļu mērķi;
- kopēju mērķu noteikšana ietver visu darbinieku informēšanu par organizācijas politiku, stratēģijām un perspektīvām, kā arī par lietu stāvokli dažādās organizācijas nodaļās;
- atalgojuma sistēmas izmantošana, kuras pamatā ir darba efektivitātes kritēriji, novēršot dažādu departamentu un darbinieku interešu sadursmi (*Reņģe, 2003*).

Uzvedības stratēģijas starppersonu konflikta gadījumā:

- konkurence. Viens konflikta dalībnieks mēģina piespiest otru konfliktā iesaistīto pusi par katru cenu akceptēt viņa viedokli, viņu neinteresē citu viedokļi un intereses. Parasti šāda stratēģija noved pie attiecību pasliktināšanās starp konfliktējošajām pusēm;
- aiziešana. Viena vai abas konfliktā iesaistītās puses nerisina konfliktsituāciju, bet mēģina nepieļaut konflikta veidošanos vai saasināšanos. Šāda rīcība var būt piemērota, ja domstarpību priekšmetam nav lielas vērtības vai ja šobrīd nav nosacījumu produktīvai konflikta atrisināšanai;

- pielāgošanās. Viena konfliktā iesaistītā puse atsakās no savām interesēm un vajadzībām otras puses labā. Šāda stratēģija var būt piemērota, ja domstarpību priekšmets personai ir mazāk vērtīgs nekā attiecības ar pretējo pusi. Tomēr, ja šī stratēģija kļūst dominējoša, cilvēks bieži neapmierina savas vajadzības, sākas negatīvo emociju un neapmierinātības uzkrāšanās, kas vēlāk var provocēt disfunkcionālus konfliktus;
- kompromiss. Šajā gadījumā notiek savstarpēja piekāpšanās, kad katra konfliktā iesaistītā puse upurē savu interešu daļu otras puses labā. Šī stratēģija ļauj konfliktus atrisināt salīdzinoši ātri. Tomēr pastāvīgi kompromisi var izraisīt neapmierinātību un izraisīt jaunus konfliktus;
- sadarbība. Konfliktējošās puses saprot viens otra tiesības un intereses, ir gatavas konstruktīvam dialogam un konflikta risinājumam. Sadarbības stratēģijas būtību var formulēt šādi: „Jūs neesat pret mani, bet mēs esam kopā pret problēmu” (*Omārova, 2009*).

Starppersonu konflikta atrisināšanas psiholoģiskie līdzekļi:

- uzsvērt oponenta individualitāti:
 - vērsties pie oponenta personīgi, minot viņa vārdu;
 - ievērot oponenta tiesības;
 - koncentrēties uz oponenta personības pozitīvajām iezīmēm („Jūs esat interesants sarunu biedrs ...”);
 - izteikt oponentam komplimentus;
- rūpīgi plānot sarunu (laiks, vieta, dalībnieki);
- skaidri izprast konflikta cēloni;
- censties būt korektam;
- pilnībā, bet pieņemamā, pieklājīgā formā izteikt savas emocijas un jūtas (pozitīvās un negatīvās);
- pārfrāzēt oponenta vārdus, lai nodrošinātu to pareizu izpratni un labāk izprastu viņa nostāju;
- sadalīt sarežģītu problēmu un to risinājumu vairākās daļās;
- piedāvāt partnerim savu palīdzību (*Bar-Tal, 2011*).

Starppersonu konfliktu profilakses līdzekļi:

- ja oponents ir agresīvs, dodiet viņam laiku nomierināties. Vienkārši mierīgi pagaidiet. Ir svarīgi neizskatīties augstprātīgam. Kaut ko teikt šajā gadījumā ir bezjēdzīgi, jo oponents jūs nedzirdēs;
- kad oponents ir nomierinājies, lūdziet viņu runāt par faktiem, nevis emocijām;

- samaziniet agresiju ar jautriem, laipniem, negaidītiem jautājumiem, taču esiet piesardzīgs, jo tas dažreiz ir nevietā;
- mainiet izteiksmi „Jūs” uz izteiksmi „Es”. Tas ir, nevis „Jūs mani maldināt”, bet gan „Es jutos maldināts”;
- akcentēt problēmu un tās atrisinājumu, nevis emocijas, simpātijas un antipātijas;
- nemeklēt vainīgos, bet pieņemt problēmas faktu;
- atcerieties, ka jums vienmēr ir jāciena sava personība un pretinieks. Nevērtējiet cilvēku, novērtējiet darbības. Nevis „Tu esi bezatbildīgs”, bet „Tu neesi izpildījis savu pienākumu”;
- atkārtojiet pretinieka frāzes, pārjautāji, vai esat sapratis viņa vārdu nozīmi;
- necentieties neko pierādīt;
- nebaidieties atvainoties. Tas vienmēr izraisa pretinieka cieņu un maina sarunas gaitu;
- nenorādiet uz oponenta nevēlamo stāvokli („Jūs atkal esat saniknots”) (*Bar-Tal, 2011*).

Uzvedība, kas veicina konfliktā saasināšanos:

- liekulība;
- tukši solījumi;
- bēgšana no konflikta;
- nepatiesa vienošanās;
- oponenta pazemošana un viņa problēmu noniecināšana;
- triecieni pa oponenta „sāpīgajām vietām” vai noslēpumiem;
- atriebība jebkurā izdevīgā gadījumā;
- cenšanās pieminēt maznozīmīgas problēmas un trūkumus (*Bar-Tal, 2011; Hook, Franks, 2011*).

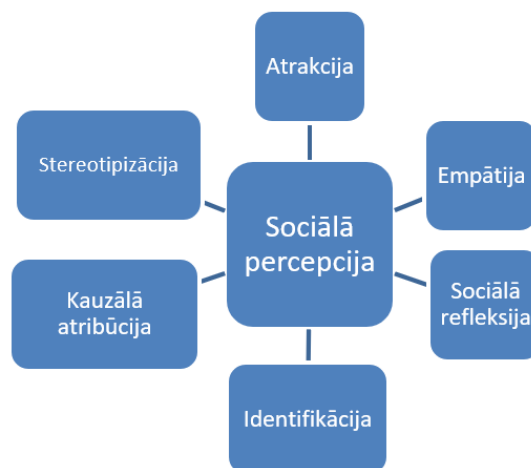
Sociālā percepcija un tās mehānismi

Sociālā percepcija ir process, kurā cilvēks veido savā apziņā noteiktu saskarsmes partnera tēlu un interpretē viņa uzvedību (*Myers, 2009*).

Sociālā percepcija ietver starppersonu uztveri, kas sastāv no:

- cilvēka ārējo pazīmju uztveres,
- šo pazīmju saistības ar cilvēka personiskajām īpašībām,
- uztveramā cilvēka turpmāko darbību interpretācijas un prognozēšanas (*Lieberman, Pfeifer, 2005*).

Sociālās uztveres mehānismi ir veidi, kā cilvēki saprot un novērtē citu cilvēku. Tālāk ir raksturoti galvenie sociālās percepcijas mehānismi, kas ilustrēti 14. attēlā.



14. attēls. Sociālās percepcijas mehānismi

Identifikācija ir savas personības īpašību neapzināta projekcija uz citu personu vai arī spēja iedomāties sevi otra cilvēka vietā. Pirmajā gadījumā identifikācija nozīmē to, ka saskarsmes procesā viens cilvēks piedēvē noteiktas savas personības īpašības saskarsmes partnerim (Myers, 2009). Tādā veidā rodas kļūdainas saskarsmes partnera uztveres tēls – ja esmu laipns, tad manam saskarsmes partnerim arī vajadzētu būt laipnam cilvēkam.

Tomēr identifikācija var būt arī uztveres mehānisms, kas var palīdzēt veidot precīzu otras personas tēlu. Šajā gadījumā viens saskarsmes partneris iedomājas sevi otra cilvēka vietā, identificējas ar viņu. Šajā gadījumā otra iepazīšanas process noritēs veiksmīgāk (Hook, Franks, 2011).

Empātija ir cita cilvēka emocionālā stāvokļa, viņa emociju, jūtu, uzskatu izpratne (Kuppuswamy, 2002). Empātija bieži tiek identificēta ar līdzjūtību. Tomēr tas nav korekts empātijas traktējums, jo ir iespējams saprast cita cilvēka emocionālo stāvokli, bet neizturēties pret viņu ar līdzjūtību. Turklāt cilvēkiem, kurus pieņemts saukt par manipulatoriem, ļoti bieži ir labi attīstīta empātija, un viņi to izmanto saviem, bieži vien savtīgiem mērķiem. Lai saprastu otra jūtu patieso nozīmi, nepietiek tikai ar kognitīviem spriedumiem – nepieciešama arī personīgā attiecīgo emociju un jūtu pieredze. Tāpēc empātija kā spēja saprast cita cilvēka emocionālo stāvokli veidojas dzīves procesā, un gados vecākiem cilvēkiem šī spēja var būt izteiktāka.

Cilvēkiem, kas pieder dažādām kultūrām, var būt vāja empātija vienam pret otru. Tajā pašā laikā ir cilvēki, kuriem ir īpaša spēja izprast citas personas pieredzi, pat ja otrs cenšas to rūpīgi slēpt. Ir daži profesionālās darbības veidi, kuriem nepieciešama attīstīta empātija, piemēram, medicīnas darbiniekiem, pedagogiem un psihologiem (Kuppuswamy, 2002).

Sociālā refleksija kā sociālās uztveres mehānisms nozīmē to, ka subjekts saprot savas individuālās īpašības un to, kā tās izpaužas ārējā uzvedībā un ietekmē citus cilvēkus. Citiem vārdiem

sakot, tā ir spēja paskatīties uz sevi ar komunikācijas partnera acīm. Attīstītas refleksīvās spējas palīdz cilvēkam radīt par sevi nepieciešamo iespaidu (Myers, 2009).

Atrakcija (emocionālā piesaiste) ir īpaša cita cilvēka uztveres forma, kuras pamatā ir stabilas pozitīvas izjūtas veidošanās pret viņu. Pateicoties simpātijas, pieķeršanās, draudzības, mīlestības izjūtām, starp cilvēkiem pastāv noteiktas attiecības, kas ļauj viņiem labāk iepazīt vienu otru. Atrakcija var rasties, pamatojoties uz kopējiem uzskatiem, interesēm, vērtību orientāciju, vai kā selektīva attieksme pret noteikta cilvēka izskatu, viņa uzvedību un personības iezīmēm. Atrakcijas rezultāts ir īpaša veida sociālā attieksme pret citu personu, kurā dominē pozitīva emocionālā sastāvdaļa. Iespējams apgalvot, jo vairāk mums patīk cilvēks, jo vairāk mēs viņu pazīstam un labāk saprotam viņa rīcību (Chen, Mallinckrodt, 2002).

Atrakcija ir nozīmīga arī biznesa attiecībās, tāpēc lielākā daļa biznesa jomā strādājošo psihologu iesaka profesionāļiem, kas saistīti ar starppersonu komunikāciju, izteikt pozitīvu attieksmi pret klientiem, pat ja patiesībā viņi neizjūt šādas emocijas pret klientu. Ārēji izteiktas labvēlības gadījumā arī iekšējā attieksme var mainīties uz pozitīvu. Tādējādi speciālists, kurš strādā ar klientiem, veido sevī papildu sociālās uztveres mehānismu, kas ļauj iegūt vairāk informācijas par cilvēku. Tomēr jāatceras, ka pārmērīga un mākslīga prieka izpausme, ne tik daudz veido pozitīvu attieksmi, cik grauj cilvēku uzticību (Chen, Mallinckrodt, 2002).

Kauzālā atribucija ir sociālās uztveres mehānisms, kas saistīts ar uzvedības cēloņu piedēvēšanu noteiktai personai. Katram cilvēkam ir savi pieņēmumi par to, kāpēc novērojamais indivīds uzvedas noteiktā veidā. Interpretējot cita cilvēka uzvedības cēloņus, novērotājs tos izskaidro vai nu pēc analogijas ar to, kā pats būtu rīkojies šajā situācijā, vai arī pēc tā, ka būtu rīkojies šādā situācijā viņam pazīstams cilvēks. Interesanti, ka analogija var tikt veidota arī ar cilvēku, kurš neeksistē, bet ir vērotāja prātā, piemēram, ar varoņa tēlu no grāmatas vai filmas. Zemapziņas līmenī šie tēli ieņem vienādas pozīcijas ar reāli eksistējošu cilvēku tēliem (McLeod, 2010).

Stereotipizācija ir indivīdu uztvere, klasificēšana un novērtēšana, attiecinot uz tiem noteiktus, sabiedrībā izplatītus, bieži vien kļūdainus un negatīvus spriedumus par attiecīgo sociālo grupu, pie kuras pieder šis indivīds. Stereotipi ir sarežģīts sociālpсихолоģisks fenomens, kas veic tādas funkcijas kā atvieglo personas, grupas vai parādības identificēšanu, attaisno iespējamo negatīvo vai izskaidro pozitīvo attieksmi pret to. Tomēr parasti jēdzienam „stereotips” tiek piešķirta negatīva nozīme (Amodio, Devine, 2006).

Stereotipi būtiski ietekmē sabiedrības uztveri:

- stereotipi pievērš cilvēka uzmanību noteiktiem pieejamās informācijas aspektiem;
- stereotipi „iekrāso” uztvertās informācijas interpretāciju;

- stereotipu veidā atmiņā tiek saglabāta noteikta informācija;
- stereotipi ietekmē spriedumu par citiem veidošanu;
- stereotipi piedalās hipotēžu izvirzīšanā, pamatojoties uz kuru, cilvēks apstrādās jaunu informāciju;
- stereotipi palīdz atpazīt indivīdus pēc to uzvedības līdzības ar noteiktu stereotipizētu standartu (*Amodio, Devine, 2006; Myers, 2009; Vorobjovs, 2002*).

Tātad stereotipi ir ilgtspējīga tēla par cilvēkiem un parādībām veidošanas mehānisms. Ir svarīgi atzīmēt, ka šādu tēlu saturs ir cieši saistīts ar attiecīgo sociālo kontekstu.

Sociālās percepcijas procesā var cilvēkam var rasties noteiktas uztveres kļūdas:

- panākumu–kļūdu efekts – ja cilvēks ir guvis panākumus, tad citiem ir neapzināta tieksme sagaidīt no viņa panākumus arī turpmāk, ja cilvēks ir kļūdījies, tad citi mēdz sagaidīt no viņa kļūdas arī nākotnē. Jo lielāki panākumi tiek gūti, jo lielākas kļūdas tiek pieļautas, jo minētā tendence ir izteiktāka. Pamatojoties uz šo efektu, cilvēki amerikāņu kultūrā tiek sadalīti uzvarētājos un zaudētājos;
- attieksmes efekts – konkrēta komunikācijas partnera uztveri ietekmē mūsu dziļākā attieksme pret cilvēkiem kā tādiem. Šī attieksme var būt gan pozitīva, gan negatīva. Personas ar pozitīvu attieksmi pret cilvēkiem savus šībrīža komunikācijas partnerus uztvers pozitīvāk nekā personas ar negatīvu attieksmi pret cilvēkiem;
- secības efekts – nepazīstamu cilvēku uztveri ietekmē pirmā informācija, ko mēs par viņiem saņemam. Jums jātiekas ar nepazīstamu cilvēku, kāds cits jums pastāsta kaut ko par šo personu – pastāv liela iespēja, ka šī informācija ietekmēs jūsu saskarsmes partnera uztveri. Pazīstamu cilvēku uztveri ietekmē jaunākā (pēdējā) informācija, ko esam par viņiem saņēmuši;
- idealizācijas efekts – jo pozitīvākas emocijas mēs izjūtam pret savu saskarsmes partneri, jo vairāk pozitīvu īpašību mēs viņam piedēvējam. Spilgtākais piemērs ir iemīlēšanās. Šajā gadījumā mēs nespējam kritiski novērtēt cilvēku, kurā esam iemīlējušies, bet redzam viņā tikai pozitīvu. Jebkurā gadījumā, ja cilvēki mijiedarbības procesā pret jums izjūt pozitīvas emocijas, tas jums ir izdevīgi, jo cilvēki jūs vērtēs mazāk kritiski;
- negatīvo emociju ietekmes efekts – jo negatīvākas emocijas mēs izjūtam pret saskarsmes partneri, jo vairāk mums ir izteikta tendence piedēvēt viņa personībai noteiktas negatīvas īpašības. Spilgtākais piemērs ir naidis, kura gadījumā mēs nevaram objektīvi novērtēt savu sarunu biedru un redzam viņā tikai negatīvas iezīmes. Tādējādi – lai objektīvi novērtētu cilvēkus, mēs nedrīkstam atrasties spēcīgu emociju ietekmē;

- pašstereotipa efekts – komunikācijas partnera uztveri ietekmē mūsu dzīves pieredze, personības iezīmes, stereotipi, aizspriedumi, attieksmes, vērtības, kognitīvās īpatnības, visa informācija par saskarsmes partneri tiek saņemta, izejot cauri šai uztverošā cilvēka personības īpašību prizmai – tā rezultātā veidojas subjektīvs saskarsmes partnera tēls;
- oreola efekts – īpaša cilvēku nosliece novērtēt citu cilvēku, pamatojoties uz pirmo iespaidu viņu. Piemēram, jums ir jauns darba kolēģis, kurš efektīvi palīdzēja atrisināt jūsu problēmas, turklāt saskarsmē viņš bija draudzīgs un patīkams cilvēks. Jūs nolemjat, ka viņš ir „labs cilvēks”, uz kuru jūs varat paļauties grūtos brīžos. Bet pēc kāda laika jūs saņēmat informāciju, ka viņš privātā pasākumā izraisīja kautiņu. Pirmā doma, kas jums radīsies, būs apmēram šāda: „Tas nevar būt! Tās ir tenkas, es viņu pazīstu, viņš ir brīnišķīgs cilvēks!” Šāda reakcija rodas tādēļ, ka jūsu kolēģis ir radījis pozitīvu oreola efektu. Oreola efekts var būt gan pozitīvs, gan negatīvs. Persona, kuras izskats un uzvedība rada nepatīkamu iespaidu, veido negatīvu oreola efektu par sevi. Tādējādi galvenie faktori, kas rada šo efektu, ir cilvēka izskats un izturēšanās, veiksmē un neveiksmē, kā arī sociālā grupa, kurai pieder šis cilvēks;
- atribūcijas kļūda izpaužas kā tendence savu pozitīvo uzvedību un svešu cilvēku negatīvo uzvedību izskaidrot ar iekšējiem cēloņiem, bet savu negatīvo un svešu cilvēku pozitīvo uzvedību izskaidrot ar ārēju cēloņu ietekmi. Piemēram: „Man ir panākumi, jo esmu labs speciālists (iekšējie cēloņi). Es izgāzos tāpēc, ka man traucēja nepareizi priekšnieka lēmumi (ārēji cēloņi)”; „Manam kolēģim tas izdevās, jo viņam tika izveidoti ideāli darba apstākļi (ārēji cēloņi). Mans kolēģis izgāzās, jo viņam trūka nepieciešamo prasmju (iekšēji cēloņi).” Bet, ja jūsu kolēģis ir jūsu draugs, tad jūs, iespējams, izskaidrosiet viņa veiksmju un neveiksmju cēloņus tāpat kā savus personīgos panākumus un neveiksmes (*Amodio, Devine, 2006; Kuppswamy, 2002; Myers, 2009; Omārova, 2009*).

Uztveres kļūdu rezultātā daudzās sociālajās organizācijās par atsevišķiem darbiniekiem var rasties stereotips – „slikts darbinieks”. Šāds negatīvs stereotips šiem darbiniekiem rada daudz nepatīkamu seku:

- „sliktajam darbiniekam” tiek dots mazāk laika paskaidrojumiem un sarunām;
- „slikto darbinieku” retāk slavē un mazāk iedrošina;
- „sliktajam darbiniekam” retāk uzsmaida;
- „sliktais darbinieks” saņem mazāk vizuālo kontaktu;
- „slikto darbinieku” panākumi tiek retāk pamanīti;
- „sliktajiem darbiniekiem” retāk palīdz (*Alper, Tjosvold, Law, 2000*).

1. Kāda ir saskarsmes loma cilvēka dzīvē?
2. Raksturojiet komunikācijas procesa klasifikāciju pēc tās mērķa!
3. Kādi ir oficiālās, lietišķās komunikācijas nosacījumi?
4. Raksturojiet verbālās komunikācijas strukturēšanas procesu!
5. Kādos gadījumos izmanto slēgtos, atklātos, tiešos un netiešos jautājumus?
6. Kādas komunikācijas barjeras biežāk rodas saskarsmes procesā?
7. Raksturojiet cilvēka komunikatīvās kultūras struktūrelementus!
8. Kā konstruktīvi atbrīvoties no negatīvām emocijām, kas var rasties saskarsmes procesā?
9. Raksturojiet efektīvas klausīšanās nosacījumus!
10. Kā uzlabot sarunu biedra izpratni klausīšanās gaitā?
11. Kāda ir neverbālās komunikācijas loma saskarsmē?
12. Kāda žestu grupa atklāj saskarsmes partnera patieso attieksmi pret situāciju un psihoemocionālo pašizjūtu?
13. Kādas ķermeņa pozas ieteicams izmantot saskarsmē? Kāpēc?
14. Raksturojiet vizuālā kontakta veidošanas nosacījumus!
15. Kādēļ ieteicams ievērot proksēmikas īpatnības saskarsmes procesā?
16. Paskaidrojiet monohroniskās un polihroniskās laika uztveres būtību un ietekmi uz saskarsmi starp cilvēkiem!
17. Raksturojiet neverbālo ziņojumu sūtīšanas un interpretācijas galvenās vadlīnijas!
18. Kādas pieejas pastāv cilvēku mijiedarbības traktējumā?
19. Raksturojiet saskarsmes partnera pārliecināšanas metodes!
20. Kādi ir efektīvas uzslavas nosacījumi?
21. Kādi ir konfliktsituāciju rašanās cēloņi?
22. Raksturojiet funkcionālu un disfunkcionālu konfliktu atšķirības!
23. Īsi raksturojiet sociālās percepcijas būtību un mehānismus!

CILVĒKS SOCIĀLO GRUPU KONTEKSTĀ

Aprakstot cilvēku sociālo attiecību sistēmā, nepieciešams pievērsties sociālo grupu apskatam, akcentējot sociāli psiholoģisko fenomenu norisi šajās grupās. Grupa ir viena no cilvēku sociālās mijiedarbības pamatformām. Cilvēki apvienojas grupās, lai apmierinātu daudzveidīgas vajadzības. Šis process notiek ciešā grupas dalībnieku mijiedarbībā. Arī personības izpausme notiek tikai grupas kontekstā – tikai pēc tam, kad ir novērtēts, kā cilvēks izpaužas grupā, var spriest par viņa raksturu un personiskajām īpašībām. Nav iespējams veidot viedokli par indivīdu, nezinot, kā viņš uzvedas sabiedrībā. Sociālās grupas nodrošina cilvēka piederības vajadzību realizāciju, rada savstarpējās emocionālās apmaiņas iespēju, sekmē cilvēka personības attīstību un nodrošina psihoemocionālo labklājību ikdienā.

Sociālo grupas būtība, veidi un īpašības

Sociālā grupa ir cilvēku kopums, kam ir noteikta struktūra, īpašības un raksturīgi noteikti grupas sociāli psiholoģiskie procesi (*Vorobjovs, 2002*).

Pastāv diskusijas par grupu klasifikāciju atkarībā no to dalībnieku skaita (grupu lieluma). Rietumu psiholoģijā uzskata, ka pietiek ar divu cilvēku nosacīti pastāvīgu mijiedarbību, lai viņus varētu klasificēt kā sociālo grupu. Krievijas sociālā psiholoģija tradicionāli uzskata, ka grupas minimumu veido trīs cilvēki. Tādējādi iespējams apgalvot, ka mazās grupas lielums ir no diviem līdz vairākiem desmitiem dalībnieku, bet lielo sociālo grupu dalībnieku skaits izsakāms simtos un tūkstošos (*Levine, Moreland, 2006; Lickel, Hamilton, & Sherman, 2001*).

Galvenā sociālās grupas iezīme ir savstarpējās attiecības starp grupas dalībniekiem – viņi pazīst viens otru, uztver pārējos grupas dalībniekus kā savējos, un par grupu tās dalībnieki izsakās „mēs” formā, citiem vārdiem sakot, grupas dalībnieki apzinās savu piederību grupai (*Omārova, 2002; Vorobjovs, 2002*).

Otra svarīgākā grupas iezīme ir noteikta grupas struktūra, kas izveidojusies pēc noteikta laika – katram grupas dalībniekam ir sava pozīcija grupā un atbilstošā loma.

Tā kā grupas struktūras veidošanās prasa laiku, tad grupas relatīvi ilgā pastāvība laikā ir viena no sociālās grupas īpašībām (*Vorobjovs, 2002*).

Grupas tiek klasificētas pēc dažādiem kritērijiem, piemēram, pēc cilvēku tuvības pakāpes. Tomēr praktiski svarīgāka ir grupu klasifikācija formālajās un neformālajās grupās.

Formālās grupas sastāv no dalībniekiem, kuru pozīcijas grupā tiek oficiāli noteiktas atbilstoši viņu darba pienākumiem. Formālās grupas tiek iedalītas darba grupās un mērķa grupās:

- darba grupa ir neatkarīga darbinieku grupa, kas ir pakļauta viņu tiešajam vadītājam un funkcionē nosacīti ilgu laika periodu;
- mērķa grupa ir darbinieku grupa, kas izveidota konkrētam mērķim un pastāv tik ilgi, kamēr tiek sasniegts šis mērķis (*Levine, Moreland, 2002*).

Neformālās grupas veido noteikti dalībnieki, pamatojoties uz savstarpējo pievilcību. Savstarpējā pievilcība ir atkarīga no dalībnieku interešu un uzskatu līdzības, fiziskās pievilcības un attāluma starp dalībniekiem (jo mazāks attālums, jo lielākas iespējas veidot ciešākas attiecības). Grupas dalībnieka pozīcija grupā šajā gadījumā ir atkarīga no cilvēku personiskajām simpātijām un antipātijām. Neformālajām grupām ir ļoti liela, bieži vien nepietiekami novērtēta loma sociālo organizāciju dzīvē (*Levine, Moreland, 2002; Lickel, Hamilton, & Sherman, 2001*).

Praksē katrā grupā ir arī sava attiecību hierarhija, noteikta pozīcija šajā hierarhijā ir grupas dalībnieka statuss. Formālajās grupās šis statuss ir oficiāli apstiprināts (piemēram, ieņemamais amats), neformālajās grupās dalībnieku statuss veidojas spontāni atbilstoši grupas iekšējiem specifiskiem kritērijiem. Turklāt oficiālais statuss ne vienmēr atbilst statusam neformālajā grupā. Noteikts statuss grupā ir saistīts ar vienu vai vairākām lomām. Loma ir uzvedība, ko apkārtējie sagaida no lomas izpildītāja. Organizācijā katram indivīdam parasti ir vairākas lomas. Reizēm šīs lomas ir grūti savienojamas, un tas var izraisīt lomu konfliktu (*Myers, 2009*).

Katrai grupai ir arī noteiktas uzvedības normas. Normas ir prasības pret grupas dalībnieku uzvedību, kuras atbalsta visi vai vismaz lielākā daļa grupas locekļu. Parasti grupas dalībnieki dažādā mērā var pieņemt šīs prasības – daži dalībnieki vienmēr ir gatavi tās ievērot, citi – daļēji, bet daži var atklāti vai netieši ignorēt šīs normas. Normu ievērošanu nodrošina grupas sociālo sankciju mehānisms. Ja grupas loceklis ievēro grupas noteikumus, sankcijas ir pozitīvas – viņš saņem atbalstu, labvēlību, atzinību. Savukārt, ja kāds grupas dalībnieks ignorē šos noteikumus, tiek izmantotas negatīvas sankcijas: nosodījums, kritika, līdz pat dalībnieka pilnīgai izslēgšanai no grupas (*Lapinski, Rimal, 2005*).

Normas var būt rakstītas (formālās grupās tie ir noteikumi, instrukcijas utt.) vai nerakstītas. Oficiālās grupas lielākā daļa normu ir iepriekš noteiktas, neformālās grupās tās tiek veidotas pakāpeniski, lielā mērā spontāni. Grupas līderiem ir liela ietekme uz normu noteikšanu un veidošanu (*Lapinski, Rimal, 2005*).

Tālāk ir aprakstīti iekšgrupu sociāli psiholoģiskie fenomeni, kas rodas cilvēku savstarpējās mijiedarbības procesā.

Sociālās grupas dalībnieku ietekmes fenomeni

Sociālās grupas dalībnieku ietekmes fenomeni ilustrēti 15. attēlā.



15. attēls. Grupas sociāli psiholoģiskā ietekme uz tās dalībniekiem

Sociālais kūtrums (slinkums) ir cilvēku tendence pielikt mazāk pūļu, veicot kopīgu darbību, nekā individuālās atbildības gadījumā. Cilvēki grupās slinko, ja neizjūt, ka viņiem uzticas pārējie, vai arī tāpēc, ka uzskata, ka var mazāk strādāt grupā, atbildība par paveikto darbu sadalās uz visiem grupas dalībniekiem – sliņķis cenšas slēpties aiz citu muguras. Tajā pašā laikā neviens no grupas sevi neuzskata par sliņķi (Myers, 2009).

Sociālais kūtrums pastiprinās līdz ar grupas lielumu. Piemēram, studenta motivācija sagatavot praktisku darbu strauji krītas, ja grupā ir nevis 10, bet 30 cilvēki.

Grupās sociālais kūtrums izpaužas daudz mazāk, ja to dalībnieki ir draugi, nevis svešinieki – grupas saliedētība palielina individuālo produktivitāti. Kolektīvisma kultūrās sociālais kūtrums ir mazāk izteikts nekā individuālistiskajās, jo lojalitāte ģimenei un darba grupai ir spēcīga. Sievietes ir mazāk uzņēmīgas pret sociālo slinkumu nekā vīrieši, jo vīriešu psiholoģija ir individuālistiskāka (Aggarwal, O'Brien, 2008).

Lai izslēgtu sociālā kūtruma fenomena parādīšanos, tiek izmantotas 2 galvenās stratēģijas:

- 1) individuālās produktivitātes noteikšanas stratēģija – grupas vadītājs dod individuālus uzdevumus un ņem vērā katra personīgo sniegumu;
- 2) komandas gara radīšana, paredz kolektīvās atbildības izjūtas radīšanu, kad katrs grupas dalībnieks jūtas atbildīgs par grupas kopējiem darba rezultātiem (Aggarwal, O'Brien, 2008).

Sociālā fasilitācija ir sociāli psiholoģiskā parādība, kuras gadījumā cilvēks veiksmīgāk izpilda uzdevumus citu cilvēku klātbūtnē nekā viens pats. Efekts parasti tiek novērots ar darbībām, kas saistītas ar labi iemācītām vai pierastām reakcijām. Piemēram, vieglatlēti ātrāk skrēja novērotāju klātbūtnē, nevis tad, kad tribīnes bija tukšas. Šī parādība ir izteiktāka, ja novērotāji tiek uztverti kā autoritatīvi vai ir pretējā dzimuma pārstāvji. Sociālās fasilitācijas cēlonis ir bailes no novērtējuma (*Aiello, Douthitt, 2001*).

Sociālā inhibīcija ir indivīda darbību efektivitātes pazemināšanās novērotāju klātbūtnē. Novērotāji var būt reāli vai iedomāti. Atšķirībā no sociālās fasilitācijas minētais fenomens attiecas uz sarežģītu vai jaunu, vāji apgūtu darbību izpildi. Tādējādi novērotāju klātbūtne traucē minēto darbību izpildi. Sociālās inhibīcijas cēlonis, tāpat kā sociālās fasilitācijas gadījumā, ir bailes no ārēja novērtējuma, kas šajā gadījumā pazemina darbību izpildes efektivitāti (*Denollet, 2013*).

Deindividualizācija ir sociāli psiholoģiska parādība, kas nozīmē sava „Es”, pašapziņas zaudēšanu, padarot cilvēku uzņēmīgāku pret grupas normām. Tas notiek grupas situācijās, kas garantē anonimitāti, kad uzmanība nekoncentrējas uz indivīdu. Atrodoties noteiktā grupā, cilvēks it kā pievienojas grupas „Es”. Grupas „Es” nozīmē specifiskas grupas pazīmes. Grupa var būt labvēlīga, agresīva, atvērta, slēgta. Ja grupai ir pozitīvas galvenās iezīmes, tad deindividualizācija tiek uzskatīta par pozitīvu. Ja grupai ir negatīvas galvenās iezīmes, tad deindividualizācija tiek uzskatīta par negatīvu (*Lee, 2007*).

Jo lielāks ir grupas dalībnieku skaits, jo vairāk pazeminās pašapziņa un paaugstinās deindividualizācija. Šajā gadījumā dalībnieki mēdz savu uzvedību attiecināt uz situāciju, nevis uz sevi (*Myers, 2009*).

Konformisms ir personas uzvedības vai uzskatu maiņa, pakļaujoties grupas spiedienam (*Cialdini, Goldstein, 2004*).

Tradicionāli izšķir divus konformisma veidus:

- iekšējo – cilvēks patiesi pieņem grupas viedokli, iekšēji piekrīt tam;
- ārējo – šajā gadījumā grupas viedokļu un nostāju iekšēja pieņemšana nenotiek. Cilvēks ārēji piekrīt grupas viedoklim, bet iekšēji paliek pie saviem uzskatiem (*Martin, Hewstone, 2001*).

Konformisms kā sociāli psiholoģiska parādība rodas no cilvēka dziļas vajadzības piederēt noteiktai grupai (ģimenei, komandai, tautai, valstij). Tas ir ģenētiski noteikts instinkts, kas neļauj cilvēkam justies vientuļam un atsvešinātam.

Galvenie konformisma sociāli psiholoģiskie cēloņi:

- bailes atrasties ārpus noteiktas grupas;
- ticība līdera vai vairākuma kompetencei;

- spēcīgs psiholoģiskais spiediens;
- zems indivīda pašvērtējums (*Cialdini, Goldstein, 2004*).

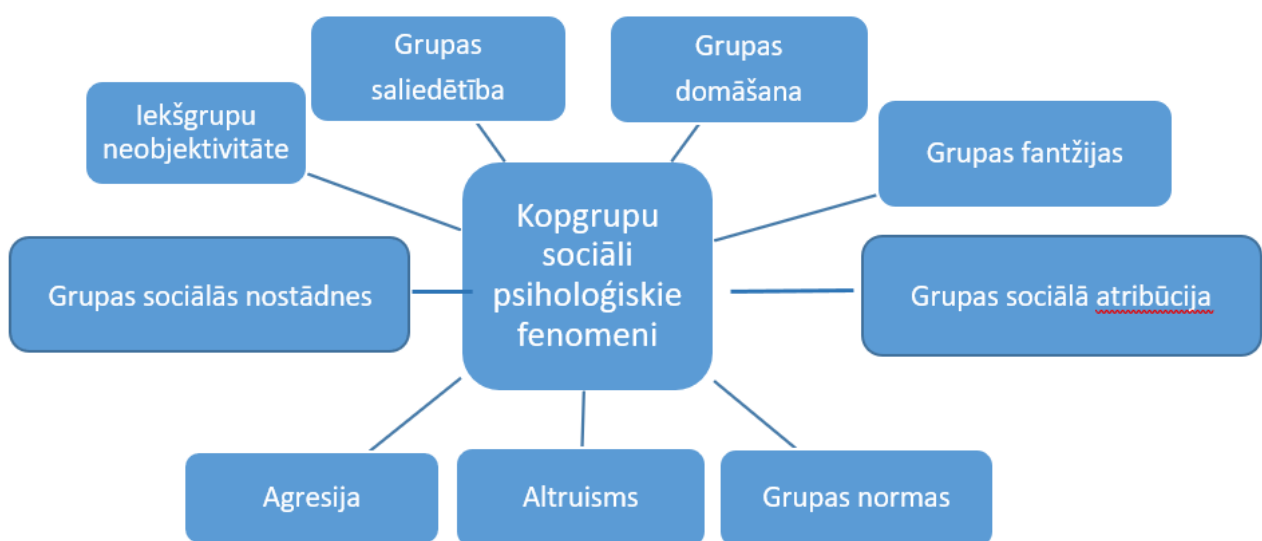
Bērni, sievietes, pusaudži vairāk izpauž konformistisku uzvedību nekā vīrieši un pieauguši cilvēki. Zems konformisma līmenis ir raksturīgs introvertiem indivīdiem, kas ir iegrīmuši savā iekšējā pasaulē, un cilvēkiem ar attīstītu kritisko domāšanu (*Martin, Hewstone, 2001*).

Novirze uz risku ir fenomens, kas izpaužas grupas lēmumu pieņemšanas procesā – grupas diskusijā pieņemtie lēmumi izrādās radikālāki un riskantāki nekā neatkarīgi no grupas pieņemtie lēmumi. Šis parādības mehānisms saistīts ar to, ka, pieņemot lēmumu grupā, sadalās atbildība par lēmuma sekām. Novirzi uz risku sekmē arī tas, ka noteiktā sabiedrībā risks tiek uztverts kā vērtība un tiek atbalstīts (*Greene, Thrope, Austin, 2001*).

Domu polarizācija (grupas polarizācija) – atsevišķs grupas loceklis grupas spiediena rezultātā maina savu viedokli no pozitīva uz negatīvu, un otrādi. Šis efekts vairāk izpaužas saliedētās grupās, kā arī grupās, ko vada autoritārs vai harizmātisks līderis. Šo efektu pastiprina arī augsts indivīda konformisma līmenis. Domu polarizācija notiek ne tikai mazajās grupās, bet arī lielās sociālajās grupās un sabiedrībā kopumā. Piemēram, karš reliģisku motīvu dēļ lielā mērā ir sabiedrības domu polarizācijas rezultāts (*Kerr, Tindale, 2004*).

Kopgrupu sociāli psiholoģiskie fenomeni

Galvenie psiholoģiskie fenomeni, kas raksturīgi grupai kā vienotam veselumam ilustrēti 16. attēlā.



16. attēls. Kopgrupu sociāli psiholoģiskie fenomeni

Grupas saliedētība sociālajā psiholoģijā tiek traktēta kā grupas dalībnieku piederības pakāpe šai grupai. Citiem vārdiem sakot, grupas saliedētība parāda, cik lielā mērā grupas dalībnieki psiholoģiski uztver sevi kā šīs grupas dalībniekus (*Johnson et al., 2005*).

Grupas saliedētība tiek vērtēta no trim dažādām pozīcijām:

- grupas dalībnieku savstarpējā attieksme vienam pret otru – grupas saliedētību šajā gadījumā nosaka visu grupas dalībnieku simpātiju summa vienam pret otru;
- grupas pievilcība katram tās dalībniekam – grupas saliedētību šajā gadījumā nosaka faktoru kopums, kas indivīdu notur grupā. Šie faktori var būt, piemēram, labas attiecības ar kolēģiem, materiālie ieguvumi, izaugsmes iespējas;
- vērtību orientācijas vienotība – grupas saliedētību šajā gadījumā nosaka grupas dalībnieku dažādu objektu un parādību vērtējumu kongruences (sakritības) pakāpe (*Johnson et al., 2005*).

Grupas saliedētība ietver šādus galvenos struktūrelementus:

- sociālās attiecības starp grupas dalībniekiem;
- dalībnieku lietišķās attiecības;
- subjektīvā kopības izjūta;
- grupas dalībnieku savstarpējā emocionālā uztvere (*Vorobjovs, 2002*).

Grupas saliedētību veicina:

- materiālais atbalsts, kuru sniedz grupa;
- sociālā kārtība, drošība, savstarpējā tolerance;
- ciešu sociālo saikņu veidošanās, kas ietver savstarpējo uzticību;
- grupas dalībnieku solidaritāte;
- vienlīdzība, kas saistīta ar taisnīgu ieguvumu sadali, un vienlīdzīga pieeja materiālajam atbalstam (*Myers, 2009*).

Grupas domāšana ir kopgrupu fenomens, kas rodas, kad vienprātības meklējumi kļūst tik izteikti saliedētā grupā, ka tās dalībnieki zaudē spēju reālistiski novērtēt grupas darbību, tās panākumus, neveiksmes un pieņemtos lēmumus (*Rose, 2011*).

Grupas domāšanas pazīmes:

- neievainojamības ilūzija – grupā izpaužas pārmērīgs optimisms, kas neļauj saskatīt potenciālo draudu pazīmes;
- neapstrīdama ticība noteiktai grupas ētikai – grupas locekļi tic grupas taisnīgumam un pieņemto lēmumu neapšaubāmībai un noraida visus pretargumentus;
- racionalizācija – grupa kolektīvi attaisno, nevis kritiski izvērtē savus lēmumus;

- stereotipiska ienaidnieka tēls – pretinieki tiek uztverti vai nu kā pārāk ļaunprātīgi, vai pārāk vāji un nesaprātīgi;
- konformisma pastiprināšanās – tie, kas izsaka šaubas par grupas idejām un plāniem, tiek atstumti biežāk ar izsmiekla palīdzību;
- pašcenzūra – tā kā grupā valda vienprātība, tās dalībnieki slēpj savas bažas un atšķirīgo no pārējiem grupas dalībniekiem viedokli;
- vienprātības ilūzija – pašcenzūra un konformisms neļauj lauzt vienprātības ilūziju, kura it kā apstiprina grupā pieņemto lēmumu pareizību;
- „aizsargu” parādīšanās – rodas daži grupas locekļi, kuri cenšas pasargāt pārējos no informācijas, kas varētu radīt morāles problēmas vai apšaubīt grupas lēmumu efektivitāti (Baron, 2005; Rose, 2011).

Grupu sociālā atribūcija izpaužas kā savas grupas pozitīvās uzvedības un svešas grupas negatīvās uzvedības izskaidrojums ar iekšējiem cēloņiem un attiecīgi savas grupas negatīvās uzvedības un svešas grupas pozitīvās uzvedības interpretāciju ar ārējiem cēloņiem (Moskowitz, 2005). Piemēram, mūsu uzņēmums guva panākumus, jo mums ir labi speciālisti un progresīvas tehnoloģijas (iekšējie cēloņi); mūsu organizācija cieta neveiksmi, jo mūs pievīla piegādātāji un klienti (ārējie cēloņi); konkurējošais uzņēmums guva panākumus, jo viņiem palīdzēja pašvaldība (ārējie cēloņi); konkurenti bankrotēja, jo viņiem nebija labu speciālistu, un viņi izmantoja novecojušas tehnoloģijas (iekšējie cēloņi).

Iekšgrupu neobjektivitāte izpaužas kā tieksme dot priekšroku savai grupai. Tā ir mūsu vajadzības „justies kā komandas dalībniekam” izpausme. Iekšgrupu neobjektivitāte veicina savas grupas spēju un vērtību pārvērtēšanu, kā arī tendenci pārāk zemu novērtēt svešas grupas. Šī fenomena gadījumā mēs bieži domājam: „Mana grupa ir labākā, tā ir labāka par citām grupām.” Diemžēl šis fenomens bieži provocē negatīvu, pat naidīgu attieksmi pret svešām grupām (Depew, Eren, Mocan, 2017).

Grupas normas ir noteikti grupas izstrādāti noteikumi, kurus akceptē vairākums un kuri regulē attiecības starp grupas dalībniekiem. Grupas normas nosaka grupas dalībnieku lomu uzvedību, regulē viņu personiskās un lietišķās attiecības, nosaka viņu attieksmi pret darbu un visu, kas notiek grupā, kā arī ietekmē grupas dalībnieku uzvedību ārpus tās. Grupas normu pārkāpējiem attiecīgajā grupā tiek piemērotas dažādas sankcijas. Lai mudinātu grupas locekļus ievērot noteikumus noteiktas normas, tiek pielietotas pozitīvas sankcijas, kā atlīdzība par normu ievērošanu, un negatīvas sankcijas – par normu pārkāpšanu (Lapinski, Rimal, 2005).

Grupu fantāzijas fenomens parasti raksturīgs lielās sociālās grupās, piemēram, valstīs, nācijās, lielās, spēcīgās un ietekmīgās sociālajās organizācijās. Šis fenomens izpaužas kā neapzinātu pārliecību kopums, kas rada sevis kā vēsturiskas grupas locekļa izjūtu noteiktā vēsturiskā periodā. Parasti savas grupas nozīme šajā gadījumā tiek pārvērtēta, kas ietekmē šādas grupas lēmumu raksturu, kas bieži ir grandiozi un kļūdaini. Grupas, kuras uzskata, ka tām ir noteikta vēsturiska misija, bieži izturas agresīvi pret citām spēcīgām grupām, jo viņus zināmā mērā raksturo savas visvarenības apzināšanās (*Vorobjovs, 2002*).

Altruisms ir kopgrupu fenomens, kas izpaužas kā nesavtīgas rūpes par grupu un spēja atteikties no savām interesēm grupas interešu labā (*Steiberg, 2010*). Savā ziņā to var uzskatīt par egoisma pretstatu.

Altruisma veidi:

- morālais altruisms ir nesavtīgas darbības, kas veiktas saskaņā ar paša sirdsapziņu;
- līdzjūtības altruisms saistīts ar dažāda veida sociālajiem pārdzīvojumiem, jo īpaši ar līdzjūtību, līdzcietību pret otru, labdarību un labestību;
- racionālais altruisms izpaužas kā līdzsvara meklējumi starp personīgajām un grupas interesēm (*Steiberg, 2010*).

Agresija ir kopgrupu fenomens, kas izpaužas indivīda motivētā, destruktīvā uzvedībā, kas ir pretēja pieņemtajiem likumiem un normām, kuras rezultātā tiek nodarīts morāls, fizisks, materiāls vai psiholoģisks kaitējums (*Anderson, Bushman, 2002*).

Pamats agresīvas uzvedības attīstībai meklējams galvenokārt bērnu audzināšanas sistēmā pirmajos dzīves gados, kā arī vēlākos periodos, ieskaitot pašu pusaudžu vecumu. Daudzi pētījumi konstatē saikni starp negatīvām attiecībām „vecāku – bērnu” sistēmā, emocionālo attiecību trūkumu ģimenē un agresiju. Ja bērnam ir negatīvas attiecības ar vienu vai abiem vecākiem, ja bērna pozitīvas pašvērtējuma attīstības tendences neatrod atbalstu no vecāku puses, ja bērns neizjūt vecāku atbalstu un aprūpi, tad agresīvas un noziedzīgas uzvedības iespējamība ievērojami palielinās (*Anderson, Bushman, 2002*).

Psiholoģijā ir ierasts izdalīt šādus agresijas veidus:

- fiziskā agresija – fiziska spēka pielietošana pret citu personu vai priekšmetu;
- verbālā agresija – vārdiska negatīvu tieksmju izpausme (piemēram, kliegšana, draudi, lamāšanās, apvainojumi);
- tiešā agresija – agresīva aktivitāte, kas tieši vērsta pret konkrētu objektu vai subjektu;
- netiešā agresija – aplinkus veidā realizēta ļaunprātīga aktivitāte (piemēram, ļaunprātīgas tenkas, joki, izdomājumi);

- instrumentālā agresija – agresīva aktivitāte tiek izmantota kā līdzeklis noteikta mērķa sasniegšanai (piemēram, ķīlnieku sagrābšana);
- naidīgā agresija – aktivitāte, kuras mērķis ir nodarīt kaitējumu objektam (piemēram, slepkavība, smags miesas bojājums, seksuāla vardarbība);
- autoagresija – izpaužas kā agresīva aktivitāte, kas vērsta pret sevi (piemēram, sevis apsūdzēšana, pazemošana, paškaitējums līdz pat pašnāvībai) (*Kearns, Lee, 2015; Myers, 2009*).
Personības īpašības, kas sekmē agresīvu uzvedību:
- impulsivitāte, paškontroles trūkums;
- emocionālā uzņēmība, kas izpaužas kā nosliece uz neapmierinātības un diskomforta izjūtu;
- pārmērīgs aizdomīgums;
- naidīga atribūcija, kas izpaužas kā tieksme jebkuru neskaidru stimulu interpretēt kā naidīgu (*Anderson, Bushman, 2002*).

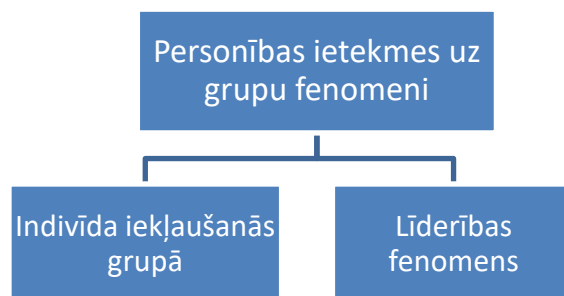
Sociālās nostādnes izpaužas kā cilvēka vai grupas noturīgas, neapzinātas noslieces uz noteikta veida uzvedību, attieksmi vērtējums. Šis fenomens ir ļoti iedarbīgs, jo balstās uz cilvēku vēlmi veidot pēc iespējas vienkāršākus spriedumus par pasauli un tajā notiekošajām parādībām. Sociālās nostādnes veidojas uz kategorizācijas pamata, kuras gadījumā uztvertie objekti tiek grupēti, pamatojoties uz līdzības un atšķirības konstatāciju ar noteiktu sociālo kopu. Visbiežāk cilvēki kategorizē savu sociālo apkārtni, pamatojoties uz dzimumu, nacionālajām, rasu, sociālo lomu, reliģiskajām un kultūras pazīmēm (*Vogel, Bohner, & Wanke, 2014*).

Sociālā kategorizācija ir aizspriedumu veidošanās pamatā. Aizspriedumi tiek definēti kā negatīva un neprecīza sociālā nostādne (*Vorobjovs, 2002*). Šis sociāli psiholoģiskais fenomens bieži vien saistīts ar citu negatīvu sociālu parādību – diskrimināciju. Diskriminācija ir negatīva, bieži agresīva uzvedība, kas pamatojas uz noteiktiem aizspriedumiem, piemēram, nacionālā diskriminācija.

Minētās sociālās nostādnes veidojas, balstoties uz kognitīviem un emocionāliem faktoriem. Pie kognitīvajiem faktoriem pieder neprecīzas vai negatīvas zināšanas, kas izplatās sabiedrībā, bet emocionālie faktori saistīti ar negatīvu emocionālo attieksmi pret noteiktu sociālo kopu. Rezultātā cilvēkam vai grupai veidojas noturīga emocionāla pārliecība par noteiktu sociālo kopu un atsevišķiem tās pārstāvjiem (*Vogel, Bohner, & Wanke, 2014*).

Indivīda grupas ietekmes fenomeni

Indivīda ietekme uz grupu tiek realizēta caur personas iekļaušanos grupā un līderības fenomenu (Wittenbaum, Keyton, Weingart, 2006).



17. attēls. Personības ietekmes uz grupu fenomeni

Iekļaujoties grupā, indivīds ietekmē tās dalībnieku savstarpējās attiecības un grupas funkcionēšanu kopumā. Indivīda iekļaušanās grupā procesā var izdalīt šādas galvenās fāzes:

- pielāgošanās fāze – šajā periodā persona aktīvi apgūst normas un vērtības, kas pastāv grupā. Tai ir nepieciešams „būt kā visiem pārējiem”. Persona identificē sevi ar citiem grupas locekļiem ārēju vai iekšēju iemeslu dēļ un pauž konformismu. Indivīda attiecības ar pārējiem grupas locekļiem veidojas galvenokārt uz simpātiju pamata. Šajā fāzē indivīda ietekme uz grupu ir nenožīmīga;
- individualizācijas fāze – šajā fāzē notiekošos procesus nosaka pretrunas starp nepieciešamību „būt līdzīgam visiem” un indivīda vēlmi izpaust savu individualitāti. Indivīds vēlas parādīt savas zināšanas, spējas, prasmes un iezīmes pārējiem grupas dalībniekiem. Šajā fāzē indivīds sāk aktīvi ietekmēt grupu. Savas personības iezīmju izpausme grupas dalībniekus ietekmē atšķirīgi – dažiem grupas dalībniekiem ir patīkamas un pieņemamas izpaustās iezīmēs, citiem – nepieņemamas un izraisa antipātijas. Šajā posmā veidojas stabilas starppersonu attiecības starp indivīdu un grupu, pretējā gadījumā indivīds nespēj iegūt noteiktu statusu un lomu šajā grupā. Ja šajā posmā indivīds nesaņem atbalstu, nejūt savstarpēju sapratni, tad tas izraisa agresiju, negativismu, nevēlēšanos pieņemt grupas normas;
- integrācijas fāze – grupa pieņem personības īpašības, kas atbilst grupas interesēm un attīstības vajadzībām. Persona kļūst nepieciešama grupai, tāpat kā grupa šai personai. Indivīds grupas ietvaros realizē savas spējas un kļūst funkcionālāks. Faktiski notiek savstarpējas izmaiņas – indivīds mainās atkarībā no grupas, un grupa mainās atkarībā no indivīda. Ja tas nenotiek, indivīds apkārtējo izpratnes trūkuma dēļ mēģina norobežoties no grupas un var kļūt par

„atstumto” grupas ietvaros, vai arī ir spiests aiziet no grupas (*Vorobjovs, 2002; Wittenbaum, Keyton, Weingart, 2006*).

Protams, vislielākā indivīda ietekme uz grupu tiek realizēta, kad grupai pievienojas jauns vadītājs. Šajā gadījumā indivīda ietekme uz grupu realizējas caur līderības fenomenu. Līderim piemīt nozīmīga ietekme uz grupu, kas pamatojas uz līdera varu (*Davidovitz et al., 2007*).

Vara ir potenciāla iespēja ietekmēt uzvedību, mainīt notikumu gaitu, pārvarēt pretestību un likt cilvēkiem darīt to, ko viņi citādi nedarītu (*Myers, 2009*). Lai gan jēdzieni „vara” un „autoritāte” ir cieši saistīti un dažreiz tos lieto kā sinonīmus, starp tiem ir būtiskas atšķirības.

Vara ir spēja manipulēt vai mainīt grupas dalībnieku uzvedību, bet autoritāte ir varas avots un padara to likumīgu, t. i., dod tiesības manipulēt ar citiem. Grupās vara ir saistīta ar autoritātes izmantošanu. Autoritāte ir formālā vara, kuru indivīdam nodrošina viņa statuss organizācijā (*Reņģe, 2003*).

Svarīgākās autoritātes iezīmes:

- autoritāte ir neatņemama personas statusa sastāvdaļa. Indivīdam ir autoritāte, jo viņš ieņem noteiktu amatu, bet ne tāpēc, ka viņam būtu kādas īpašas personības iezīmes;
- padotie akceptē šo autoritāti;
- grupās autoritāte tiek izmantota vertikāli indivīda statusa nozīmīguma samazināšanās virzienā (*Davidovitz et al., 2007*).

Mūsdienu psiholoģijas literatūrā visbiežāk tiek izmantota šāda varas tipoloģija:

- atlīdzināšanas vara – šīs varas avots ir cilvēka spēja un resursi atalgot citus (piemēram, paaugstināt atalgojumu, nodrošināt labāku darbu, uzticēt lielāku atbildību utt.). Svarīgi, lai padotie subjektīvi uztvertu šos atalgojumus kā vērtīgus, tādēļ vadītājam jābūt informētam par savu padoto aktuālajām vajadzībām;
- piespiešanas vara – šajā gadījumā vara balstās uz bailēm. Līderim ir iespējas sodīt citu personu vai vismaz draudēt ar sodu. Noteikts, ka darbinieku uzvedību organizācijās biežāk ietekmē piespiešanas, nevis atlīdzības vara;
- likumīgā vara – šīs varas veids faktiski ir autoritātes sinonīms, vara galvenokārt ir atkarīga no indivīda statusa vai lomām, nevis no viņa attiecībām ar citiem;
- references (nozīmīguma) vara – šī vara galvenokārt pamatojas uz cilvēku vēlmi identificēt sevi ar spēcīgu personību un to nosaka personas pievilcība un personības iezīmes. Šīs varas veids lielā mērā atbilst harizmātiskajam līderim;
- eksperta vara – šīs varas veids ir atkarīgs no tā, cik lielā mērā grupas dalībnieki atzīst noteikta indivīda zināšanas un prasmes. Parasti šāds indivīds tiek uztverts kā noteiktas nozares

speciālists, turklāt viņam jābūt apveltītam ar godīga un mērķtiecīga cilvēka reputāciju. Jo vairāk organizācija specializējas noteiktā nozarē, jo lielāka kļūst eksperta varas loma visos līmeņos (*Magee, Galinsky, & Gruenfeld, 2007; Vorobjovs, 2002*).

Minētie varas veidi nav pilnīgi neatkarīgi viens no otra. Noteikta persona tos var efektīvi izmantot dažādās kombinācijās.

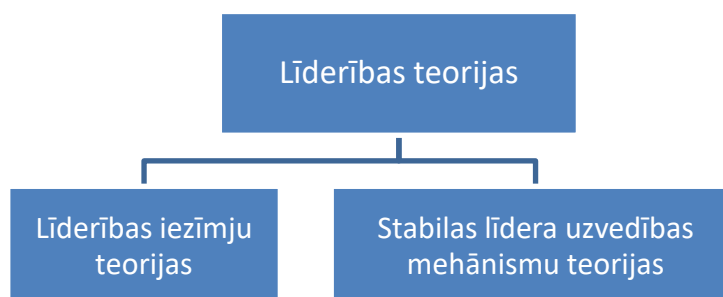
Varas izmantošana grupās vienmēr ir saistīta ar ētikas aspektiem. Ja vara tiek izmantota saskaņā ar grupas iekšējām procedūrām un likumīgā veidā, tā tieši neskar ētikas jautājumus.

Vara jāpielieto saskaņā ar šādiem galvenajiem ētikas principiem:

- atbilstība lietderības kritērijam. Līdera darbība ietekmē cilvēku apmierinātību gan grupā, gan ārpus tās. Vara jāizmanto tikai tad, kad tā ir lietderīga atsevišķam grupas dalībniekam un visai grupai kopumā;
- cilvēktiesību kritērija ievērošana. Līderim jārespektē personas pamattiesības: apziņas brīvība, pārvietošanās brīvība, vārda brīvība utt.;
- atbilstība vispārējā taisnīguma kritērijam;
- līderim jāsaprot, uz ko pamatojas viņa vara un ietekme, kā arī tas, kā to īstenot ētikas ietvaros (*Reņģe, 2003*).

Tālāk ir analizētas dažādas līderības koncepcijas pieejas.

Līderība tiek definēta atšķirīgi atkarībā no pētniecības skolas vai psiholoģijas virziena. Visbiežāk līderību traktē kā indivīda ietekmi uz grupas uzvedību, neizmantojot piespiedu metodes (*Davidovitz et al., 2007*).



18. attēls. Līderības teorijas

Pastāv dažādas teorijas, kuru mērķis ir izskaidrot, kāpēc cilvēks spēj kļūt par līderi.

Līderības iezīmju teorijas apgalvo, ka personai jābūt apveltītai ar noteiktām iezīmēm, lai tā varētu kļūt par līderi (*Vorobjovs, 2002*). Tālāk ir doti daži šādu teoriju piemēri.

Efektīvam līderim jābūt apveltītam ar šādām vispārīgajām īpašībām:

- neatlaidīgi centieni vadīt cilvēkus;

- spēja atklāti atzīt, ka viņš nespēj zināt pilnīgi visu;
- nav izteikta tendence slēpt informāciju no padotajiem;
- spēja pārvērst garlaicīgu darbu par radošu;
- pārlicinātība par sevi un savu rīcību;
- spēja novērtēt padoto laiku;
- prasīgums un stingrība;
- spēja iedrošināt un sodīt;
- pieklājība un laipnība;
- humora izjūta;
- spēja runāt un klusēt, kad nepieciešams;
- spēja izrādīt interesi par padotajiem (*Martin-Dale, 2011*).

Līdera speciālās īpašības:

- interese par darbu;
- organizatoriskās zināšanas un prasmes;
- tiekšanās būt par līderi, kas izpaužas jau no mazotnes.

Līdera organizatoriskās prasmes:

- spēja atrast veidu, kā atrisināt problēmu;
- spēja atlasīt noteiktus cilvēkus;
- spēja dot rīkojumus;
- spēja piesaistīt citus gaidāmajam darbam;
- spēja ietekmēt citus (*Martin-Dale, 2011*).

Pēdējās desmitgades laikā ļoti populārs ir personības iezīmju struktūrmodelis, ko sauc par „Līdera personības piecām lielajām dimensijām”:

- 1) ekstraversija (publicitāte, pašapziņa, tendence uz līderību);
- 2) emocionālā stabilitāte (mierīgums, emocionālā līdzsvarotība);
- 3) apzinīgums (centība, neatlaidība, organizētība, atbildība);
- 4) piekrišana (spēja būt kopā ar citiem, vēlme sadarboties, laipnība, sirsnība);
- 5) saprātīgums (bagātīga iztēle, laba izglītība, plašs redzesloks, zinātkāre) (*Rothmann, Coetzer, 2003*).

Stabilas līdera uzvedības mehānismu teoriju skatījumā līderība balstās uz stabilu līdera uzvedību ilgākā laika posmā. Viena no populārākajām šī veida teorijām pamatojas uz to, cik lielā mērā līderis izrāda direktīvu (pavēlošu) vai atbalstošu uzvedību pret padotajiem. Saskaņā ar šo teoriju izdala 3 galvenos līderības stilus.

1. **Autokrātiskais stils.** Šī stila pamatā ir vienpersoniska lēmumu pieņemšana un ierobežota pilnvaru deleģēšana padotajiem. Padotie nav iesaistīti lēmumu pieņemšanā. Līderis pieprasa no padotajiem informācija par paveikto apkopošanu. Parasti tiek stingri kontrolēta līdera rīkojumu izpilde. Autokrātiskā stila priekšrocība ir efektivitāte, jo vienpersoniska problēmas risināšana prasa mazāk laika nekā kolektīva diskusija. Šāda lēmumu pieņemšana nozīmē arī skaidru atbildību par lēmuma sekām. Autokrātiskais stils ir efektīvs ekstremālās situācijās, kurās nepieciešama ļoti ātra lēmumu pieņemšana un tūlītēja rīcība (*Martin-Dale, 2011*). Šāds līderības stils bieži ir raksturīgs birokrātiskajām organizācijām (valsts un budžeta iestādēm). Vadības stils ir atkarīgs arī no darbinieku profesionālās kompetences līmeņa. Zema kompetences pakāpe un nepietiekama pienākuma apziņa pieprasa autoritāru līderības stilu. Stils var būt atkarīgs arī no organizācijas lieluma (tajā strādājošo darbinieku skaita). Jo lielāka organizācija, jo vairāk tai raksturīgs autokrātiskais stils. Līderības autokrātiskais stils nodrošina augstu darba efektivitāti, bet rada sliktu psiholoģisko klimatu (darbinieku neapmierinātību) (*Reņģe, 2003*). Parasti autokrātiskais stils spēj nodrošināt augstu darba efektivitāti, izmantojot kvantitatīvos rādītājus, bet kvalitatīvie rādītāji var būt zemā līmenī. Parasti to izskaidro ar faktu, ka šādas organizācijas darbības pamatā galvenokārt ir stingra kontrole, nevis pašu darbinieku iekšējā motivācija. Līdera paļaušanās tikai uz kontroli var novest pie tā, ka darbinieki var darīt tikai to, kas tiek kontrolēts, t. i., veikt savus pienākumus tīri formāli. Bet tajā pašā laikā daudzi darbinieki ir ļoti apmierināti ar to, ka viņiem nav personiskas atbildības, bet viņi var izpildīt autoritārā līdera sniegtos norādījumus (*Foster, 2002; Reņģe, 2003*).
2. **Demokrātiskā līderības stila** pamatā galvenokārt ir grupas, nevis līdera iniciatīva. Šo stilu raksturo kolektīvās aktivitātes, kas nodrošina visu dalībnieku aktīvu un vienlīdzīgu līdzdalību diskusijā par sasniedzamajiem mērķiem, uzdevumu definēšanu un izpildītāju izvēli to risināšanai. Līderis cenšas būt pēc iespējas objektīvāks attiecībā pret padotajiem, tomēr akcentējot savu lomu komandas viedoklī. Demokrātisks līderības stils ietver mijiedarbību ar padotajiem. Šajā gadījumā līderim un padotajam ir uzticības un savstarpējas sapratnes izjūtas (*Woods, 2010*). Ja autokrātisks līderis pavēlēs un izdarīs spiedienu uz grupu, tad demokrātiskais līderis mēģina pārliecināt, pierādīt problēmas risināšanas svarīgumu, parādīt ieguvumus, ko padotie var saņemt. Pateicoties tam, tiek radīti apstākļi padoto pašizpaušmei, kuri attīsta neatkarību. Šāda vide, ko rada demokrātisks līderības stils, pēc būtības ir izglītojoša un ļauj sasniegt mērķus ar zemām izmaksām. Šajā gadījumā līdera amata autoritāti atbalsta viņa personiskā autoritāte. Līderība tiek realizēta bez spiediena, ņemot vērā cilvēku spējas, pieredzi un cieņu pret viņiem (*Woods, 2010*).

3. **Liberālajam līderības stilam** raksturīga tieksme uz pārmērīgu iecietību, nepretenciozitāti pret padotajiem. Liberālais stils dod tiesības kontrolēt bez vadītāja līdzdalības. Līderību nodrošina padotie, tādēļ ļoti svarīga ir viņu pašdisciplīna. Šim līderības stilam raksturīga padoto individuālo un kolektīvo lēmumu pilnīga brīvība ar minimālu līdera līdzdalību, kas būtībā tiek izslēgts no līderības procesa. Organizācijās, kurās strādā šāds līderis, svarīgi jautājumi bieži tiek risināti vienkārši bez viņa līdzdalības, tāpēc komandā, kuru vada šis vadītājs, ļoti lielu lomu spēlē neformālās attiecības. Vēloties iegūt un nostiprināt savu autoritāti, šāds līderis cenšas nodrošināt padotajiem dažāda veida pabalstus, maksāt nepelnītas prēmijas. Līderis reti komentē padoto rīcību un nemēģina analizēt un regulēt notikumu gaitu (*Foster, 2002*). Attiecībās ar padotajiem liberālais līderis ir korekts un pieklājīgs, pozitīvi reaģē uz kritiku un nav prasīgs, viņam nepatīk kontrolēt padoto darbu. Šādam līderim visvairāk rūp tas, ko darbinieki domā par viņu, un viņš ar visiem līdzekļiem cenšas tiem izpatikt. Liberālie līderi nav neatkarīgi –dažādu cilvēku un apstākļu ietekmē viņi var mainīt lēmumu vienā un tajā pašā jautājumā. Šāds līderis pat pats var paveikt darbu neizdarīga padotā vietā, jo viņam nepatīk un viņš nevēlas atlaist sliktos darbiniekus. Liberālajam līderim galvenais ir uzturēt labas attiecības ar padotajiem, nevis darba rezultāts. Tas šādā grupā rada „ģimenisku” vidi, kurā visi ir draugi un jūtas brīvi. Labvēlīgs psiholoģiskais klimats var aizēnot darba pienākumus. Kamēr grupā ar liberālu līderi nerodas problēmas, kas saistītas ar darba izpildi, šāda grupa, iespējams, funkcionēs pieņemamā līmenī. Bet krīzes situācijā, kurā būs nepieciešama visas komandas enerģiska, draudzīga rīcība, labās personiskās attiecības var izzust, bet lietīšķās attiecības šādā grupā iepriekš netika radītas – tas var pastiprināt krīzes situāciju un provocēt grupas sabrukumu (*Foster, 2002*).

Saskaņā ar amerikāņu zinātnieku Ralfa Štodžila un Edvīna Fleišmana līderības modeli līderības stilu nosaka divi galvenie faktori: apsvērums un strukturēšana. Pētnieku S. Zakkaro un D. Banksa skatījumā apsvērumam raksturīga sociāli emocionāla, izteiksmīga uzvedība, kad līderis izrāda rūpes, cieņu un uzmanību pret savu padoto jūtām un labklājību, kā arī veido labas, draudzīgas attiecības ar tiem (*Zaccaro, & Banks, 2001*).

Apsvēruma faktora izpausme:

- līderis izrāda draudzīgumu;
- līderis attīsta savstarpējo cieņu un uzticību;
- līderis uztur stabilas starppersonu attiecības ar padotajiem.

Strukturēšana modelē uzvedību, kad vadītājs organizē padoto lomu pienākumus un atbildību, nosaka efektivitātes kritērijus, novērtē paveikto darbu un cenšas sasniegt izvirzītos mērķus noteiktā laikā.

Strukturēšanas faktora elementi:

- skaidri definēti organizatoriskie un saskarsmes paraugi;
- grupas procedūru definēšana;
- mērķu un to sasniegšanas termiņu akcentēšana;
- individuālo uzdevumu noteikšana;
- līdera ekspektācijas (gaidas) ir saprotamas padotajiem.

Pētījumi parādīja, ka līderi, kuru uzvedībā dominē abi faktori – apsvērums un strukturēšana, ir efektīvāki nekā tie, kuru uzvedībā tie abi nav izteikti (*Zaccaro, & Banks, 2001*).

Labs stabilas līdera uzvedības teoriju modelis ir amerikāņu zinātnieka Bila Reddina „Līderības 3-D modelis”, kas tika balstīts uz divām līdera uzvedības pamata dimensijām: orientāciju uz uzdevumiem un orientāciju uz attiecībām. Tomēr vēlāk zinātnieks ieviesa tā dēvēto trešo dimensiju – efektivitāti. Efektivitāte tika definēta kā rezultāts, ja līderis izmanto pareizu uzvedības stilu konkrētā situācijā (*Reddin, 1989*).

Saskaņā ar 3-D modeli tiek klasificēti šādi līderu tipi:

- atpūtas birokrāti – viņu ieinteresētība darbā ir zema, turklāt viņi nav tendēti veidot produktīvas attiecības ar padotajiem. Minēto iemeslu dēļ viņi destruktīvi ietekmē sekotājus;
- misionāri – līderi, kuri harmoniskas attiecības ar padotajiem vērtē augstāk nekā grupas darba rezultātus. Šis līdera tips nav efektīvs, jo viņa vēlme būt „labam” kavē grupas darba produktivitātes pieaugumu;
- autokrāti – mērķa sasniegšanu vērtē augstāk par produktīvu attiecību nodibināšanu ar padotajiem. Viņi ir neefektīvi, jo nenovērtē labu attiecību lomu grupas funkcionēšanā. Padotie parasti nemīl šāda tipa līderi. Šī iemesla dēļ autokrātiem bieži nākas izmantot tiešu spiedienu, lai sasniegtu rezultātus;
- kompromisa meklētāji – pievērš uzmanību gan uzdevumam, gan attiecībām ar padotajiem, taču nespēj pieņemt efektīvus lēmumus. Kompromiss ir viņu galvenā darba metode grupā;
- efektīvi birokrāti – līderi, kuri vienkārši ievēro noteikumus, nepievēršot uzmanību uzdevuma niansēm un attiecībām ar citiem. Viņi samērā veiksmīgi veido morāli pamatotas attiecības ar padotajiem un sasniedz mērķus, taču viņiem nav reālas ieinteresētības ne mērķu sasniegšanā, ne produktīvu attiecību veidošanā ar padotajiem;

- attīstītāji – šī tipa līderi uzticas padotajiem, darbu uzskata par veidu, kā attīstīt citu cilvēku talantus, rada darba atmosfēru ar maksimālu padoto motivāciju un gandarījumu. Tomēr personāla attīstība ne vienmēr atbilst augstākajiem sasniegumiem darba produktivitātē;
- draudzīgi autokrāti – efektīvs līdera tips, kas spēj motivēt padotos produktīvi pildīt darba pienākumus, nepasliktinot attiecības ar viņiem;
- izpildītāji – šī tipa līderi pievērš pienācīgu uzmanību uzdevumam un attiecībām, īstermiņa un ilgtermiņa mērķiem, prot atrast individuālu pieeju katram padotajam. Tiek uzskatīts, ka šis ir efektīvākais līdera tips (*Reddin, 1989*).

Mūsdienu transformatīvās (pārveidojošās, harizmātiskās) līderības teorijas autors ir amerikāņu zinātnieks Bernards Bass. 1990. gada publikācijā viņš paplašināti izklāstīja savu pārveidojošās līderības koncepciju, saskaņā ar kuru transformatīvā līderībai ir četri faktori (*Bass, 1990*):

- 1) harizma jeb idealizēta ietekme. Līderis darbojas kā ietekmīgs sekotāju modelis – sekotāji identificē sevi ar šiem līderiem un mēģina viņus pārspēt. Šo līderu uzvedība ir ētiska, un viņiem ir ļoti skaidri morāles principi. Sekotāji dziļi ciena un paļaujas uz viņiem. Līderi nodrošina sekotājiem konkrētu mērķi un misijas izjūtu;
- 2) iedvesmojošā motivācija. Līderis rada lielas cerības padotajiem, motivē viņus vairāk iesaistīties grupas dzīvē. Tiek veicināts komandas gars;
- 3) intelektuāla stimulēšana. Līderi stimulē padotos būt radošiem un novatoriskiem, izaicināt personīgās un grupas līdera vērtības. Atbalsta sekotājus jaunā meklējumos, viņu neatkarīgo domāšanu un iesaistīšanos problēmu risināšanā;
- 4) personalizēta uzmanība. Līderi rada labvēlīgu psiholoģisko klimatu, uzklausa sekotāju individuālās vajadzības. Līderi darbojas kā konsultanti un padomdevēji, palīdzot indivīdiem attīstīt savu potenciālu. Pilnvaru deleģēšana tiek izmantota kā instruments indivīdu personīgai izaugsmei (*Bass, 1990*).

Bernards Bass izdala divus harizmātiskā līdera tipus, kas aprakstīti 16. tabulā.

Harizmātisko līderu tipi (Bass, 1990)

<i>Ētiskais harizmātiskais līderis</i>	<i>Neētiskais harizmātiskais līderis</i>
Pielieto varu grupas dalībnieku labā	Pielieto varu personīgiem mērķiem
Saskaņo personiskos mērķus ar grupas mērķiem un dalībnieku gaidām	Savā darbībā orientējas galvenokārt uz personīgo mērķu realizāciju
Ņem vērā kritiku un mācās no tās	Apspiež kritiku un personīgo viedokļu izpausmi grupā
Ir atvērts, ņem vērā padoto viedokli	Pielieto vienvirziena komunikāciju (rīkojumu došana). Padoto viedoklis netiek ņemts vērā.
Apspriežas ar padotajiem un atbalsta viņus	Nejūtīgs pret padoto vajadzībām
Balstās savas grupas morālajiem principiem, lai apmierinātu savas grupas un sabiedriskās intereses	Balstās uz tradicionāliem, ārējiem morālajiem principiem, lai apmierinātu personiskās intereses
Stimulē padotos domāt un rosina apspriest līdera viedokļus	Pieprasa bez ierunām pakļauties līdera viedoklim

Kontroljautājumi un uzdevumi

1. Kādi ir galvenie sociālās grupas parametri?
2. Īsi raksturojiet grupas ietekmes uz indivīdu sociāli psiholoģiskos fenomenus!
3. Kādi ir galvenie kopgrupu sociāli psiholoģiskie fenomeni?
4. Kā izpaužas personības ietekme uz grupu?
5. Izveidojiet sekmīga līdera modeli!
6. Kā realizējas līdera harizmātiskā ietekme uz grupu?

CILVĒKS JAUNĀKO SOCIĀLI PSIHOLOĢIKO TEORIJU SKATĪJUMĀ

Jaunākās teorijas, kas attīstījās sociālās psiholoģijas ietvaros, koncentrējas galvenokārt uz cilvēka uzvedības traktēšanu sociālā kontekstā. Turklāt vairākas no šīm teorijām izskaidro to, kā cilvēks veido priekšstatus par sevi, citiem cilvēkiem un viņu uzvedību. Tālāk ir sniegts šo teoriju apskats.

Atribūcijas teorija (*F. Haiders*)

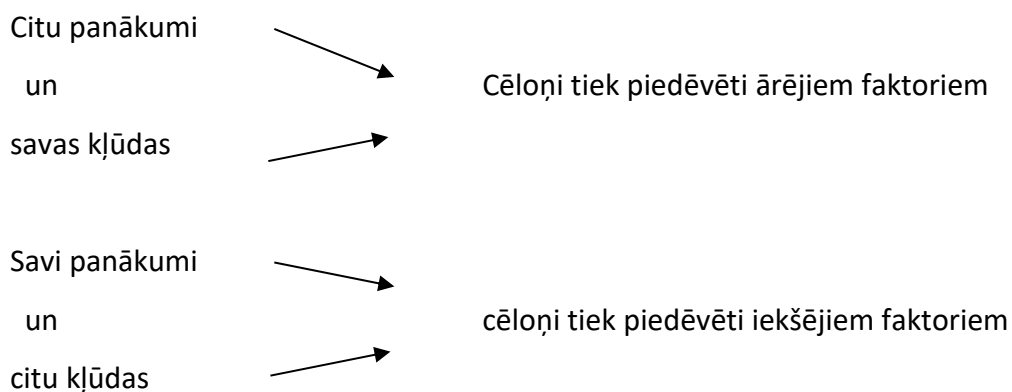
Atribūcijas teorijas pamatlicējs ir vācu zinātnieks F. Haiders. Saskaņā ar zinātnieka uzskatiem atribūcijas procesa būtība izpaužas apstākļī, kā cilvēki izskaidro tās vai citas novērojamās uzvedības cēloņus. F. Haidera uzskatu analīzes rezultātā pētnieks B. Malle uzskata, ka atribūcija ir secinājumu izdarīšana par cilvēka uzvedības cēloņiem un viņa sociālajām attieksmēm. Tā notiek kā ārējo vai iekšējo uzvedības cēloņu piedēvēšana novērojamā cilvēka uzvedībai. Visbiežāk atribūcija notiek, kad novērotājs saskaras ar kaut ko jaunu, negaidītu. Atribūcija palīdz paredzēt un kontrolēt notikumus, nosaka cilvēka jūtas un uzvedību (*Malle, 2011*).

Visas cilvēka uzvedības formas var noteikt ārējie vai iekšējie faktori (skat. 19. attēlu):

- ārējā atribūcija (situatīvā atribūcija) – uzvedības cēloņi tiek izskaidroti ar ārējo faktoru iedarbību. Ārējie faktori ir ārpus personības kontroles. Tas nozīmē, ka nav nekādas izvēles, jo uzvedību ierobežo vai pilnībā nosaka kāda ietekme, kas ir ārpus personas kontroles. Ārējās atribūcijas gadījumā persona, kas uzvedas noteiktā veidā, nejūt atbildību par savu uzvedību;
- iekšējā atribūcija (dispozitīvā atribūcija) – novērojamās uzvedības cēloņi tiek piedēvēti iekšējā (ar personību saistīta) faktora ietekmei. Iekšējie faktori atrodas pašas personas kontrolē, tādēļ cilvēks izjūt atbildību par savu uzvedību (*Moskowitz, 2005*).

Ja novērojamais cilvēks patīk novērotājam, tad lielāka iespējamība, ka tiks piedēvēti iekšējie cēloņi viņa panākumu izskaidrošanā. Savukārt, ja noteiktā situācijā apbalvojums vai sods par uzvedību ir saskaņots ar uzvedību, tad pastāv lielāka iespēja izpausties ārējai atribūcijai (*Male, 2011*).

19. attēlā ilustrēts novērojamā cilvēka uzvedības cēloņu piedēvēšanas mehānisms atribūcijas teorijas traktējumā.



19. attēls. Uzvedības cēloņu piedēvēšanas mehānisms (autora izveidots)

F. Haiders cilvēku dēvē par „naivo psihologu”, kurš ikdienas dzīvē ne vien novēro notiekošo, bet arī mēģina to analizēt, lai izprastu. No šejienes izriet cilvēka tieksme uzzināt notiekošā cēloņus. Tā kā objektīvas informācijas parasti nepietiek, tad „naivais psihologs” sāk izdomāt, kādi varētu būt novērojamās uzvedības cēloņi un piedēvē tos notikušajam.

Atribūcijas teorijas pielietošanas sfēras:

- psiholoģija;
- ētika;
- vadības zinātne (lēmumu pieņemšanas process);
- mārketinga komunikācija;
- reklāma (piemēram, patērētāji var piedēvēt reklāmas apgalvojumus vai nu reklāmdevēju gribai pārdot produktu, vai arī paša produkta īpašībām – tādā gadījumā reklāmdevējus uzskatīs par godīgiem) (Male et al., 2000).

Atribūcijas cēloņu problemātika (B. Vainers)

Amerikāņu zinātnieks B. Vainers pētīja veidus, kā tiek piedēvēti uzvedības cēloņi panākumu un neveiksmju gadījumā. Zinātnieks piedāvāja katru atribūcijas cēloni izskatīt 3 dimensijās:

- iekšējs – ārējs;
- stabils – nestabils;
- kontrolējams – nekontrolējams (Weiner, 1985).

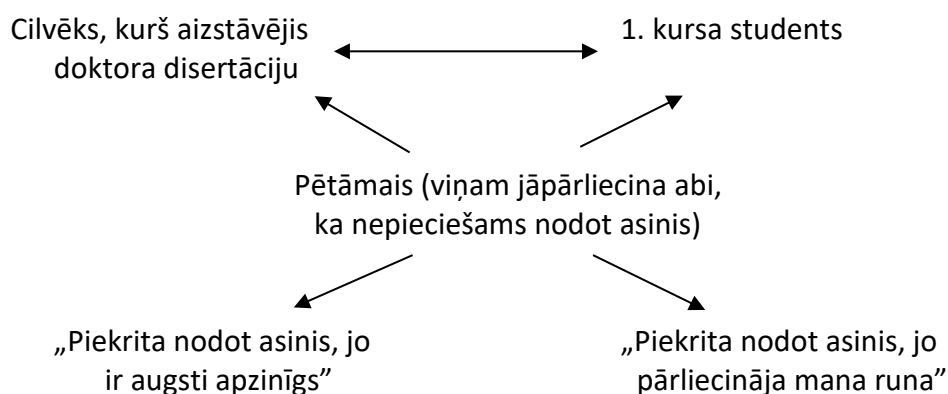
Dažādas šo dimensiju kombinācijas veido 8 iespējamus modeļus (iespējamo uzvedības cēloņu kombinācijas) (Weiner, 1985). Šos modeļus var ilustrēt ar piemēra palīdzību par to, kā skolēns izskaidros savu neveiksmi sliktas atbildes gadījumā:

- iekšējais – stabils – nekontrolējamais modelis:
„Man ir zemas spējas šajā priekšmetā”;

- iekšējais – stabils – kontrolējams modelis:
„Es esmu slinkojis, tāpēc slikti atbildēju”;
- iekšējais – nestabils – nekontrolējams modelis:
„Biju slims, tāpēc slikti atbildēju stundā”;
- iekšējais – stabils – kontrolējams modelis:
„Biju aizrāvis ar filmas skatīšanos”;
- ārējais – stabils – nekontrolējams modelis:
„Skolā ir pārāk augstas prasības”;
- ārējais – stabils – kontrolējams modelis:
„Slikts skolotājs – slikti mācīja”;
- ārējais – nestabils – nekontrolējams modelis:
„Man nepaveicās”;
- ārējais – nestabils – kontrolējams modelis:
„Kaimiņš remontēja dzīvokli un man traucēja”.

Tika atklāta stabila saikne starp cēloņa izvēli un cilvēka darbības veiksmīgumu vai neveiksmīgumu. Šo atziņu ilustrē B. Vainera eksperiments. Pētāmajiem aprakstīja hipotētisku cilvēku, kurš bija vai nu veiksmīgs, vai neveiksmīgs kāda uzdevuma veikšanā. Uzdevuma sarežģītību apzīmēja kā ārēju cēloni, bet paša veicēja spējas - kā iekšēju cēloni. Tika noteikts – ja cilvēks tiek uztverts kā veiksmīgs, tad viņa veiksmes tiek piedēvētas iekšējiem cēloņiem, bet neveiksmes - ārējiem cēloņiem. Mazāk veiksmīga cilvēka gadījumā veiksmes tiek piedēvētas ārējiem cēloņiem, bet neveiksmes – iekšējiem cēloņiem (*Weiner, 1986*).

Tieši tāds pats efekts tika atklāts arī attiecībā uz cilvēka statusu. Tika veikts eksperiments, kurā pētāmajiem cilvēkiem bija jāpārlicina cilvēks ar doktora zinātnisko grādu un pirmā kursa students par nepieciešamību nodot asinis, un vēlāk pētāmajiem bija jānovērtē viņu uzvedības cēloņi. Eksperimenta norise un rezultāti ilustrēti 20. attēlā.



20. attēls. B. Vainera eksperimenta shēma un rezultāti

Tādējādi eksperimentā tika atklāts, ka ārējo vai iekšējo cēloņu piedēvēšanu ietekmē novērojamā cilvēka statuss.

Savukārt, novērtējot savu uzvedību, cēloņu piedēvēšana atkarīga no pašnovērtējuma – panākumu gadījumā sev piedēvē iekšējos cēloņus, bet neveiksmju gadījumā – ārējos cēloņus. Vērtējot citus, parasti vērojams pilnīgi pretējs atribūcijas process (Weiner, 1986).

Pašuztveres teorija (D. Bēms)

Angļu zinātnieka D. Bēma teorija tiek novērtēta kā mēģinājums parādīt, kā cilvēkam veidojas priekšstats par sevi sociālā kontekstā. Šajā teorijā tiek apgalvots, ka indivīds novēro savu uzvedību tāpat kā ārējais novērotājs. Tas nozīmē, ka indivīds izzina sevi tāpat kā citus cilvēkus. Savu iekšējo stāvokli, emociju, nostādņu, uzvedības apstākļu, kuros tā norisinās, novērošana neatšķiras no citu cilvēku izziņas (Bem, 1967).

D. Bēma pašuztveres teorijas pamata tēzes:

- cilvēks atpazīst savu nostāju un sajūtas caur to, ka novēro savu izturēšanos un izdara secinājumus par to;
- ja uztvertās uzvedības pazīmes vājas vai nav skaidri saprotamas, tad cilvēks ir tādā stāvoklī kā ārējais novērotājs, kurš ņem vērā apstākļus, ja grib atklāt citas personas iekšējo stāvokli (Bem, 1967).

D. Bēms apgalvo – ja gribam zināt, kā jūtas cita persona, tad jānovēro tās izturēšanās, bet, ja pati persona grib zināt, kā tā jūtas, tai jānovēro sava izturēšanās. Tādējādi zinātnieks formulē pašuztveres un citu uztveres identiskuma ideju (Bem, 1967).

Secinājumi par sevi, kas sakņojas uzvedības rādītāju novērošanā, atspoguļojas personības struktūrā, īpaši sevis novērtējumā un attieksmē pret sevi.

D. Bēma teorijas parādīšanās stimulēja aktīvus pašuztveres eksperimentālos pētījumus. Šiem pētījumiem bija spilgti izteikta praktiska virzība – tika veikti mēģinājumi noteikt iespējas, kā pielietot zināšanas par atribūcijas mehānismiem mērķtiecīgas psiholoģiskās ietekmēšanas procesā.

Pašmonitoringa teorija (*M. Snaiders*)

Amerikāņu zinātnieks M. Snaiders piedāvā pašmonitoringa jēdzienu, lai noteiktu, kā cilvēki veic pašprezentācijas procesu sociālajās situācijās un kontrolē to. Pašmonitorings ir savas pašprezentācijas šībrīža pašnovērojums un kontrole.

M. Snaiders klasificē 3 faktorus, uz kuriem orientējas cilvēki, veicot pašprezentāciju:

- 1) cita tēls;
- 2) „Es” – tēls;
- 3) situācijas tēls (*Snyder, Gangestad, 2000*).

Personībai var būt raksturīgs augsts vai zems pašmonitoringa līmenis. Cilvēki ar augstu pašmonitoringa līmeni ir ļoti ieinteresēti savas uzvedības situatīvajā atbilstībā. Viņi ir jutīgāki pret saskarsmes partneru ekspresīvo uzvedību (emociju izteiksmi), emocionālajiem pārdzīvojumiem, pašprezentācijas procesu. Šī spēja ļauj viņiem sekmīgi plānot savu uzvedību, panākt, lai tā ir adekvāta noteiktai situācijai. Tas rada iespēju ātri pārvaldīt dažādas sociālās lomas. Šie cilvēki ir elastīgāki, adaptīvāki, bet tajā pašā laikā viņu uzvedību ir grūti prognozēt. Cilvēki ar zemu pašmonitoringa līmeni demonstrē dabiskāku un vieglāk paredzamu uzvedību, jo viņi izpauž tajā stabilas savas personības iezīmes (*Wilmot et al., 2016*).

Pašmonitoringa teorijā tiek akcentēta auditorijas loma pašprezentācijas procesā. Šajā gadījumā speciāli auditorijai tiek veidots noteikts sava „Es” tēls. Jo nozīmīgāka ir auditorija, jo lielāka ir tās ietekme uz pašprezentācijas procesu. Teorijā tiek analizēts arī gadījums, kad auditorija ir iedomāta, nevis reāla. Tādā gadījumā pašprezentācijas akts ir „teātris sev pašam”, kurā cilvēks ir gan aktieris, gan skatītājs un eksperts. Šāda situācija var būt saistīta ar risku zaudēt adekvātumu attiecībās ar citiem cilvēkiem (*Snyder, Gangestad, 2000*).

Otrs svarīgs pašprezentācijas aspekts ir ētiskais. Tiek izvirzīts jautājums: „Kas ir pašprezentācija: godīga sevis parādīšana vai savas divkosīgās dabas demonstrācija?”

Pašprezentācijas procesa analīzes rezultātā tika secināts, ka, prezentējot sevi, notiek patiesuma un divkosības fāžu mija.

Pašprezentācijas patiesums vai manipulivitāte atkarīgi no vairākiem faktoriem:

- personas individuālajām īpatnībām;
- mijiedarbības situācijas īpatnībām;

- pašprezentācijas mērķa īpatnībām;
- auditorijas īpatnībām (*Wilmot et al., 2016*).

Patiesuma un divkosības fāžu miju nevar stingri noteikt, jo cilvēks var viegli mainīt vienu pret otru, tādēļ konstatēt kaut kādu noteiktu pašprezentācijas stilu ir problemātiski.

Lai veidotu citu cilvēku acīs pietiekami pilnīgu un patiesu sava „Es” tēlu, cilvēkam jāpiedāvā ļoti daudz informācijas par savu iekšējo pasauli. Tomēr ar to vien nepietiek, jo pašprezentācijas procesā darbojas arī auditorijas selektīvā aktivitāte, kura konstruē piedāvāto tēlu līdz kaut kādai loģiskai pabeigtībai. Tā kā objektīvā piedāvātā informācija ir ierobežota, tad šis konstruēšanas process var iegūt neprognozējamās un realitātei pilnīgi neatbilstošas formas.

M. Snaiders apgalvo, ka pašprezentācijas mērķus veiksmīgāk realizē tie cilvēki, kuriem ir spējas prognozēt auditorijas selektīvo (vērtējošo) aktivitāti. Tāds cilvēks spējīgs rīkoties pēc principa „pārdot to, ko auditorija grib pirkt”. Šajā gadījumā rodas grūtības interpretēt ētisko kontekstu. Zinātnieks secina, ka cilvēki parasti demonstrē citiem tos sava „Es” koncepcijas aspektus, kurus viņš novērtē kā nozīmīgus (*Snyder, Gagenstad, 2000*).

Pašverifikācijas teorija (V. Svans)

Saskaņā ar amerikāņu zinātnieka V. Svana teoriju pašverifikācija ir pašprezentācijas stratēģija, kas vērsta uz atgriezeniskas saites ar apkārtējiem nodibināšanu, lai precizētu sava „Es” koncepciju (*Swann, Read, 1981*).

Pašverifikācijas teorijā tiek apgalvots, ka cilvēki ir motivēti uz pašatbilstību priekšstatiem par sevi pašu (es atbilstu saviem priekšstatiem par sevi). Pašverifikācija sāk darboties gadījumos, kad rodas šaubas par šo atbilstību – cilvēks sāk pārbaudīt, vai tiešām viņš atbilst saviem priekšstatiem par sevi.

Pašverifikācijai ir dažādas formas:

- selektīva attieksme pret izvēlēto situāciju;
- selektīvas attiecības ar cilvēkiem, kuri apliecina Es koncepciju;
- uzvedība, kas vērsta uz Es koncepcijas adekvātuma apliecināšanu vai noliegšanu;
- atgriezeniskā saite ar citiem cilvēkiem.

Ja nav iespējams noliegt informāciju par Es koncepcijas neadekvātumu, sākas tās pakāpeniska precizēšana, kas tiek panākta, koriģējot savu mijiedarbību ar personīgi nozīmīgiem cilvēkiem (*Swann, Read, 1981*).

Pašverifikācijas vajadzību nosaka nepieciešamība nodrošināt adekvātas savstarpējas attiecības ar apkārtējiem cilvēkiem un nepieciešamība attīstīt priekšstatus par sevi pašu.

V. Svans apraksta priekšstata par sava Es precizēšanu kā noteiktu savas personības aspektu uzrādīšanu auditorijai un auditorijas reakcijas analīzi. Ja reālā un prognozējamā reakcija nesakrīt, tad notiek pašprezentācijas korekcija, un tā turpinās līdz brīdim, kad reālā un prognozējamā auditorijas reakcija uz pašprezentāciju sakrīt. Tajā pašā laikā auditorijas reakcija var būt par cēloni tam, ka cilvēks sāk ticēt, ka viņa Es ir tieši tāds, kā to apliecina nozīmīgā auditorija (Swann, Pelham, 2002).

Pētījumi liecina, ka cilvēki maina savus priekšstatus par sevi, saskaņojot tos ar savu iepriekšējo stratēģisko pašprezentāciju. Jo nozīmīgāka ir auditorija, jo lielāka ir šādas saskaņošanas ietekme uz Es tēlu (Swann, Pelham, 2002).

Pamatoto darbību teorija (M. Fišbeins, I. Aizens)

Sociālās psiholoģijas ietvaros tika pētīta nostādnes loma darbības nodomu veidošanās procesā. Ievērojamākā pieeja šajā jautājumā ir pamatoto darbību teorija. Tā palīdz izprast iepriekš nodomātu uzvedību un to, kā iespējams izmainīt cilvēka uzvedību.

Cilvēka uzvedība nav pilnīgi brīvprātīga un kontrolējama. Saskaņā ar pamatoto darbību teoriju uzvedību nosaka 3 veidu apsvērumi:

- 1) uzvedības pārliecība – pārliecība par iespējamām uzvedības sekām;
- 2) normatīvās pārliecības – pārliecības par citu cilvēku normatīvajām gaidām (ko citi cilvēki gaida no noteiktas personas);
- 3) kontrolējošās pārliecības – pārliecības par faktu esamību, kas var sekmēt vai kavēt darbības veikšanu (Ajzen, 2012).

Minētajiem apsvērumiem var būt vairākas sekas:

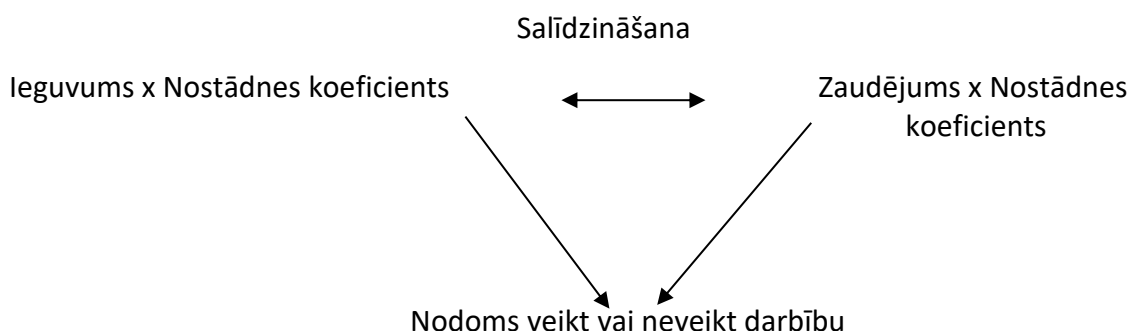
- uzvedības pārliecība rada labvēlīgu vai nelabvēlīgu attieksmi pret uzvedību;
- normatīvās pārliecības sekas ir sociālais spiediens vai subjektīvā norma;
- kontrolējošo pārliecību sekas ir izjūta, ka cilvēks spēj kontrolēt savu uzvedību (Ajzen, 2012).

Amerikāņu zinātnieks I. Aizens pētīja pagātnes efektu ietekmi uz uzvedību. Viņš secināja, ka tāda ietekme patiešām eksistē. Zinātniski pētnieciskā darbība tūrisma industrijā liecināja, ka tas, kam tika dota priekšroka pagātnē, palīdz prognozēt tūristu uzvedību nākotnē pie nosacījuma, ka apstākļi paliks nosacīti stabili. Savukārt, ja nodomi ir spēcīgi un labi noformulēti, un gaidas ir reālistiskas, kā arī ir izstrādāti konkrēti nodomu realizācijas plāni, tad pagātnes efektu ietekme uz sekojošo uzvedību izzūd (Ajzen, 2012).

I. Aizens kā piemēru min menedžmentu. Tās menedžmenta programmas, kas koncentrētas tikai uz izskaidrošanu (piedāvā zināšanas), var būt neefektīvas. Lai šīs programmas strādātu, cilvēki

jāpārlicina mainīt savus nodomus, pievēršot uzmanību attieksmei, subjektīvajām normām un uzvedības kontrolei.

I. Aizens un amerikāņu zinātnieks M. Fišbens, pētot nostādņu lomu nodomu veidošanas procesā, secināja, ka, veidojot darbības nodomus, vērojama nostādņu un normatīvās pārlicības (nozīmīgu cilvēku viedokļi par noteiktu darbību) pretdarbība. Tiek pieņemts, ka cilvēki veic uzvedības izdevumu (pieliktās pūles) un ieguvumu analīzi, kuras gaitā katrs ieguvums un zaudējums tiek reizināts ar koeficientu, ko nosaka nostādne (Ajzen, 2012).



21. attēls. Uzvedības nodoma psiholoģiskie nosacījumi

Cilvēks var uzvesties nekonsekventi attiecībā pret savām nostādnēm, ja uzskata, ka zaudējumi būs lielāki par ieguvumiem un nozīmīgas personas neatzinīgi vērtēs šādu uzvedību. Piemēram, nodoms nopirkt kaut ko atkarīgs no pirkuma nozīmīguma un citu personīgi nozīmīgu cilvēku viedokļa par pirkumu (Ajzen, 2012; Jaccard, 2012).

Tiek atzīts, ka plānoto darbību teorija ir pierādījusi savu psiholoģisko validitāti kā pieeja cilvēku brīvās izvēles izpētē. Tā ņem vērā nostādņu ekonomisko un sociālo ietekmi uz ekonomiskā lēmuma pieņemšanu. Daudzas pamatoto darbību teorijas atziņas tiek izmantotas ekonomiskajā psiholoģijā un menedžmentā.

Sociālais konstrukcionisms (K. Džerdžens)

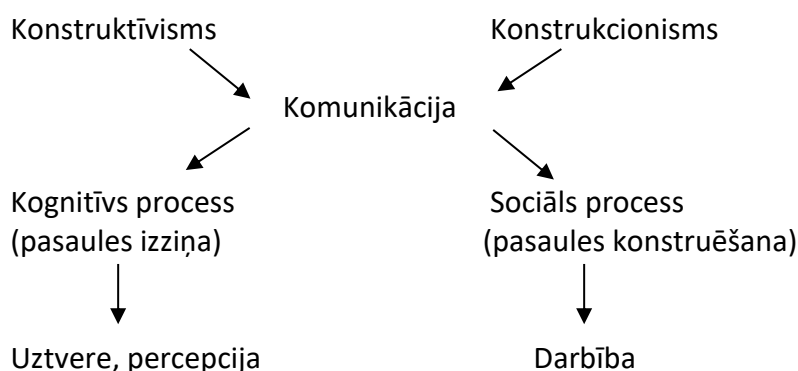
Sociālais konstrukcionisms tiek uzskatīts par jaunu sociālpsiholoģijas paradigmu, kurā realizētas postmodernisma idejas.

Viena no centrālajām amerikāņu zinātnieka K. Džerdžena idejām ir tā, ka sociālā psiholoģija pārāk zemu novērtē sociālās situācijas nozīmīgumu, kuras ietvaros cilvēks izzina apkārtējo pasauli. Turklāt tiek zaudēts tāds svarīgs izziņas procesa komponents kā sociālās pasaules konstruēšana. Lai pārvarētu šos trūkumus, zinātnieks piedāvā dažas fundamentālas hipotēzes:

- jebkuru zināšanu sākumposms ir šaubas par to, ka apkārtējā pasaule ir kaut kas pats par sevi saprotams. No šejienes izriet, ka jebkura šīs pasaules izskaidrošana var būt tikai kā konvencija (līgums, piekrišana, noruna);
- pasaules apzināšanās ir nevis automātisks process, bet gan aktīvas cilvēku savstarpējās darbības rezultāts, jo cilvēki, stājoties savstarpējās attiecībās, lieto objektu apzīmēšanai vārdus, kam ir jēga tikai šo attiecību kontekstā;
- noteiktas izpratnes par objektiem formas izplatība ir saistīta ar sociālo procesu pārkārtošanos. Tātad noteikta objekta tēla stabilitāte ir atkarīga no sociālo izmaiņu rakstura;
- pasaules apraksti un konstruēšana pati par sevi veido sociālās darbības formas (*Gergen, 2001*).

Sociālā konstrukcionisma būtība – cilvēku izteikumi nav tikai vārdi vai valodas akti, bet tie ir ķieģeļi, no kuriem veidojas sociālās attiecības, sevis paša un citu tēli, kuri tiek veidoti un izdzīvoti katrā komunikatīvajā aktā. Cilvēka „Es” tādā gadījumā tiek skatīts nevis kā dots lielums, bet gan kā komunikatīvi konstruējams lielums. Turklāt šī konstruēšana ir atkarīga no sociālajiem un kultūras apstākļiem, kuros notiek komunikācija un darbība (*Harre, 2002*).

K. Džerdžens pretēji tradicionālajām pieejām apgalvo, ka cilvēku attiecības un personība ar valodas un runas palīdzību tiek nevis izpausta, bet gan konstruēta. Tādējādi sociālajā konstrukcionismā tiek apgalvots, ka personības un cilvēku sabiedrības nav apriori doti lielumi, tie tiek konstruēti cilvēku mijiedarbības procesā (*Gergen, 2001*). Komunikācijas procesa salīdzinājums tradicionālās pieejas (konstruktīvisms) un jaunās konstrukcionisma pieejas skatījumā ilustrēts 22. attēlā.



22. attēls. Sociālā konstruktīvisma un sociālā konstrukcionisma paradigmu salīdzinājums

Konstruktīvisma pieeja komunikāciju starp cilvēkiem skata kā procesu, ar kura palīdzību cilvēki izzina sevi un pasauli, tādēļ prioritāte tiek piešķirta kognitīvo procesu pētījumiem.

Sociālā konstrukcionisma pieeja komunikāciju traktē kā aktīvu sociālās pasaules veidošanas procesu, tādēļ prioritāra ir cilvēku komunikatīvās darbības izpēte. Saskaņā ar sociālo

konstrukcionismu sociālajai psiholoģijai nav jāpēta individuālās uzvedības shēmas, bet gan attiecības starp cilvēkiem, kuri veido subjektīvās pieredzes iekšējo pasauli (*Gergen, 2001; Harre, 2002*).

Sociālo priekšstatu teorija (S. Moskovičs)

Franču zinātnieks S. Moskovičs kritizē kognitīvo tradīciju sociālajā psiholoģijā par tās asociālumu – indivīds tiek pētīts atrauti no sociālās vides. Zinātnieks uzskata, ka sociālās izziņas avots ir sociālās attiecības, tādēļ viņš raksturo savu teoriju kā mēģinājumu novietot sociālās izziņas problēmas krustpunktā starp psiholoģiju un sociālajām zinātnēm. Pretstatā kognitīvajai pieejai, kas operē ar abstraktām kategorijām, sociālo priekšstatu teorijā tiek akcentēta ideja, ka viss cilvēka priekšstatu kopums par pasauli veidojas sistēmā. Un šī atziņa nozīmē to, ka sociālie priekšstati ir tas objekts, kura pētīšana atgriež sociālo psiholoģiju tās vēsturiskajā, sociālajā un kultūras gultnē (*Moskovici, 1988*).

Ar sociālajiem priekšstatiem jāsaprot jēdzienu, apgalvojumu un paskaidrojumu tīkls (režģis), kas radies starppersonu attiecībās ikdienas dzīvē. Tie attiecas uz mūsu ikdienas domāšanu un nodrošina mūsu idejisko, reliģisko un politisko priekšstatu saskaņotību. Sociālie priekšstati ir pārdomātas zināšanas, kas mūsdienu sabiedrībai ir mītu un ticējumu ekvivalents, tāpēc tos var nosaukt par „mūsdienīgo veselā saprāta versiju”. Sociālie priekšstati ir sociālās realitātes izziņas forma. Tie rodas ikdienas dzīvē, ikdienas domāšanā ar mērķi izprast un interpretēt sociālo realitāti, kurā atrodas cilvēks.

Cilvēka ikdienas dzīvē vienmēr ir iespējams satikt kaut ko dīvainu un nesaprotamu, tādēļ cilvēkam nepieciešams šos dīvainos jēdzienus kaut kā piesaistīt (pieradināt), lai mazinātu negaidītības risku un piemērotos jaunajai informācijai. Tieši sociālie priekšstati ir tie, kas dīvaino un nesaprotamo ar laiku padara par zināmu un saprotamu. Šajā procesā noteikta loma piemīt cilvēka iepriekšējai pieredzei – saraustītās informācijas druskas, ko esam ieguvuši un paturējuši prātā no skolas, sarunām ar draugiem utt. Sociālo priekšstatu veidošanās procesā pastāv risks pazaudēt lielu informācijas daļu, tādēļ sociālais priekšstats par sastapto jauno var pat ļoti atšķirties no reālā šī jaunā satura (*Moskovici, 2000*).

Sociālie priekšstati rodas tieši grupas kontekstā, jo to zināšanu minimumu, kas palīdz veidot sociālos priekšstatus, indivīdi iegūst tieši grupā. Tādējādi individuālos sociālos priekšstatus veido grupas sociālie priekšstati (*Moskovici, 1988*).

Sociālo priekšstatu funkcijas:

- sociālie priekšstati ir izziņas instruments, ar kuru palīdzību indivīds apraksta, klasificē, izskaidro notikumus un parādības;

- sociālie priekšstati ir veids, kā noteikt un regulēt uzvedību;
- sociālie priekšstati ir adaptācijas līdzeklis, lai saistītu šobrīd notiekošo ar agrāk bijušo, lai saglabātu izveidojušos skatījumu uz pasauli (*Moskovici, 2000*).

Sociālo priekšstatu veidošanās process ilustrēts 23. attēlā.

Aizķeršana —————> Objektifikācija —————> Naturalizācija

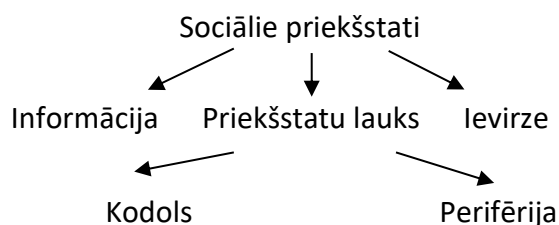
23. attēls. Sociālo priekšstatu veidošanās

Sociālie priekšstati veidojas 3 etapos:

- 1) aizķeršana (noenkurošana) – uz jebkuru jaunu objektu kaut kādā veidā jākoncentrē uzmanība, jāpiefiksē tajā kaut kas tāds, kas ļauj objektu ierakstīt jau esošajā pasaules izpratnes ainā (priekšstatu laukā);
- 2) objektifikācija – jaunā, nepazīstamā objekta apzīmēšana ar jau zināmu konkrētu tēlu, kas var notikt kā:
 - personalizācija, kas ir mēģinājums nezināmo jēdzienu asociēt ar kādu personu, kas ir vairāk vai mazāk atpazīstama (piemēram, psihoanalīze tiek saistīta ar tās pamatlicēju Z. Freidu);
 - figurācija – process, kad objekta saturs tiek saistīts nevis vienkārši ar kāda vārdu, bet ar kādu formu (piemēram, formulu, zīmējumu);
- 3) naturalizācija – iegūto zināšanu kā esošās realitātes pieņemšana. Šīs zināšanas bieži ir nepilnīgas un neprecīzas, bet tās nodrošina galveno – tiek apmierināta vajadzība saskaņot jauno, tikko sastapto informāciju ar esošo pasaules redzējumu. Jaunās zināšanas tiek „pieradinātas” (*Moskovici, 2000*).

Sociālo priekšstatu struktūra ilustrēta 24. attēlā, kur:

- informācija ir zināšanu summa par sociālo objektu. Informācija iekļūst ikdienas dzīvē no dažādiem avotiem: grupas, ģimenes, skolas, masu informācijas līdzekļiem u. c.;
- priekšstatu lauks – hierarhiska informācijas struktūra, kas veidojas tieši grupā un sastāv no kodola un perifērijas:
 - kodolā ir ietverta sociālo priekšstatu jēga (galvenie atslēgvārdi, uztveres tēli);
 - perifērija ir iespējamo skaidrojumu diapazons: indivīda kognitīvās shēmas, stereotipi. Perifērija nodrošina uzvedības reakcijas un neprasa daudz laika, lai pieņemtu lēmumu;
- ievirze ir emocionālā attieksme pret priekšstata objektu (*Moskovici, 2000; Moskovici, 1988*).



24. attēls. Sociālo priekšstatu struktūra

Diskursīvā psiholoģija (R. Harre)

Teorija radās pagājušā gadsimta 80.–90. gados Lielbritānijā (Oksfordā). Pašlaik teorijas piekritēji ir daudzās pasaules valstīs: Itālijā, Spānijā, Nīderlandē, ASV un Kanādā.

Angļu zinātnieks R. Harre kopā ar amerikāņu zinātnieku K. Džerdženu bija t. s. „alternatīvās psiholoģijas” aizstāvji. K. Džerdžens pagājušā gadsimta 70. gados izstrādāja koncepciju par sociālo psiholoģiju kā zinātņu par sociālām parādībām, kas veidojas interakcijas procesā saskaņā ar lokālo etnogrāfiju. Šīs koncepcijas idejas vēlāk atspoguļojās diskursīvās psiholoģijas jomā. Etoģēnikas koncepcija – katra cilvēka mērķis ir cīņa par savu vietu pasaulē. Lai šajā cīņā tiktu gūti panākumi, jāprot „lasīt tekstu” – saprast savu sociālo apkārtni (Augustinos, Tileaga, 2012; Gergen, 2001).

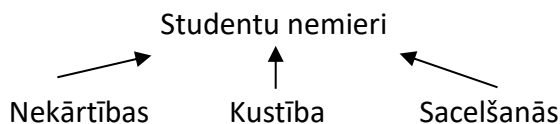
Sociālajā apkārtņē cilvēkiem raksturīga rīcība, kuru var iztulkot kā epizožu secību. Šīs rīcības epizodes ir ļoti dažādas, un svarīgākais ir atklāt būtiskāko epizožu jēgu. Vienīgais drošais veids, kā to izdarīt, ir diskurss – apspriešana, kad kopā ar citiem tiek apspriestas novērojamās rīcības epizodes. Diskursa gaitā palielinās iespējas izzināt un interpretēt savu sociālo apkārtni, kas pastāvīgi mainās. Tādējādi šajā procesā tiek paredzēta pasaules izzinošā cilvēka augsta aktivitāte un kompetence (Harre, 2002).

Tātad diskursīvās psiholoģijas pamatjēdziens ir „diskurss”. Tā satura traktējums ir ļoti atšķirīgs, tomēr dažādi šīs jomas pētnieki izveidoja vispārīgu minētā jēdziena definējumu – diskurss ir prātojumi par kaut kādu problēmu un šīs problēmas apspriešana (Belli, Aceros, Harre, 2015). Diskurss plašā nozīmē ir visas sarunu vai rakstu formas, t. i., rakstiska vai mutiska teksta izmantošana. Šajā nozīmē diskurss tiek traktēts kā svarīgākā starppersonu komunikācijas daļa. Diskurss ir arī svarīgs sociālās izziņas instruments, jo tikai sarunas gaitā var tikt precizēts dažādu kategoriju saturs – bez apspriešanas kategorijas nevar tikt piepildītas ar vienādi uztveramu saturu (Belli, Aceros, Harre, 2015).

Diskurss arī tiek traktēts kā saskarsme ar valodas izmantošanu, kas nepieciešama adekvāta pasaules tēla veidošanā (kategorijas, ar kurām tiek aprakstīta pasaule, tiek izpaustas ar valodas palīdzību). Nepieciešama vienota, visiem saprotama nozīmju sistēma, lai atsevišķas grupas un

atsevišķi indivīdi varētu veikt kopīgas darbības (indivīdiem jāsaprot, par ko ir runa). Diskurss ir ceļš, kā saprast vienu otru, pasauli kopumā, izstrādāt un konstruēt sociālās pasaules tēlu (*Belli, Aceros, Harre, 2015*).

Minēto atziņu ilustrē piemērs par to, kā studentu nemierus Anglijā interpretēja aculiecinieki (skat. 25. attēlu).



25. attēls. Viena notikuma būtības interpretācijas variācijas

Aculiecinieku aprakstos tika konstatēta liela viedokļu dažādība, tādēļ minētā notikuma izskatīšana un adekvāta interpretācija bija apgrūtināta. Šajā piemērā redzams, cik liela nozīme ir vienotai, visiem saprotamai nozīmju sistēmai realitātes izskaidrošanā.

Diskursīvajā psiholoģijā tiek uzsvērts, ka svarīgi ne tikai izprast, kā veidojas noteikta kategorija, bet svarīgi ir arī noteikt kaut kādas kategorijas iespēju stimulēt noteiktu darbību, kas var rasties tikai sarunā, apspriežot noteiktu kategoriju. Tas notiek tāpēc, ka kategorija sarunas laikā tiek saturiski papildīta ar komunikācijas dalībnieku raksturojumiem. Tādējādi kategorija sarunas laikā pati konstruē pasauli, vienlaicīgi precizējot tās tēlu un virzot noteiktu darbību šīs pasaules iekšienē (*Belli, Aceros, Harre, 2015; Harre, 2002*).

Diskursīvās psiholoģijas atziņu piekritējs K. Džerdžens uzskata, ka tieši diskursa ideja iezīmē jaunu paradigmu sociālajā psiholoģijā, jo savieno sociālās pasaules izziņas procesu ar darbību tajā. Šī ideja stimulē sociālās psiholoģijas pētījumu pāreju no laboratorijām reālajā dzīvē, jo nozīme ir tikai reālu „tekstu” apspriešanai, t. i., tādu, kas funkcionē reālās sociālajās situācijās. Sociālais konsenss (savstarpējā vienošanās) tiek panākts diskursa gaitā, un komunikācijas procesa iekļaušanas sociālajā izziņā aktualitāte tiek atkārtoti apliecināta (*Gergen, 2001*).

Atbilstošā secinājuma teorija (*E. Džons, K. Deiviss*)

Šī teorija radās kā F. Haidera teorijas ideju turpinājums (skat. atribūcijas teorija). Atbilstošā secinājuma teorija cenšas izskaidrot, kā cilvēks (novērotājs) piedēvē uzvedības cēloņus citam cilvēkam, t. i., kāpēc novērojamais cilvēks rīkojas tā un ne citādi. Teorijas būtību var izskaidrot ar piemēra palīdzību, kad vadītājs, braucot uz sarkano gaismu, notriec gājēju (skat. 26. attēlu).



Tātad, atbilstošais secinājums ir slēdziena veidošana par kaut kādu novērojamo faktu daļu.

Izšķir divus atbilstošā secinājuma veidošanas etapus:

- Šāds pakāpenisks secinājuma veidošanas ceļš var ietvert sevī vairākas kļūdas, kas atkarīgas no tā, vai darbība ir tipiska vai unikāla (tās cēloņu izskaidrošanā parasti tiek pieļauts vairāk kļūdu), vai darbība ir sociāli vēlama vai nevēlama (*Jones, 1990*). Minētās atziņas ilustrē E. Džonsa un K. Deivisa eksperiments, kura gaitā novērotājiem lika interpretēt novērojamo cilvēku dialogus un noteikt, kuri no tiem ir introverti, kuri ir ekstraverti. Eksperimenta rezultātā zinātnieki nonāca pie šādiem secinājumiem:

- 125

Papildinot F. Haidera uzskatus, E. Džonss un K. Deiviss apgalvo, ka cilvēki veido iekšējās atribūcijas (cilvēks uzvedas noteiktā veidā tādēļ, ka šo uzvedību nosaka viņa raksturs, personības iezīmes, nostādnes u. c.), kad:

- novērojamā cilvēka uzvedībā ir maz unikalitātes,
- novērojamā uzvedība neatbilst novērotāja gaidām.

Kad novērojamā cilvēka uzvedība ir unikāla un/vai atbilst novērotāja gaidām, tad tās cēloņi tiek izskaidroti ar ārējās atribūcijas palīdzību (cilvēks uzvedas noteiktā veidā tādēļ, ka bija noteiktas situācijas īpatnības, vai tāpēc, ka tā būtu rīkojies vairums cilvēku) (*Jones, 1990*).

Atbilstošā secinājuma teorija iegūst aizvien lielāku popularitāti sakarā ar mēģinājumiem izveidot atributīvā procesa matemātiskos modeļus.

Sociālās identitātes teorija (*H. Teifels*)

Polu zinātnieks H. Teifels un angļu zinātnieks D. Terners, kritizējot amerikāņu sociāli psiholoģiskās tradīcijas „desocializēto” skatījumu uz indivīdu, izveidoja sociālās identitātes teoriju (H. Teifels) un paškategorizācijas teoriju (D. Tērners).

Savās teorijās viņi izvirza uzdevumu izskatīt cilvēka uzvedības sociālo dimensiju. H. Teifela teoriju uzskata par Eiropas sociālās psiholoģijas principiālās pozīcijas paudēju, kas uzsver lielāku sociālas izziņas „sociālumu” un kognitīvo mehānismu iekļaušanu sociālajā kontekstā.

Saskaņā ar H. Teifela teoriju sociālā identitāte ir tā cilvēka Es-koncepcijas (cilvēka paštēls) daļa, kura rodas, indivīdam apzinoties savu piederību noteiktai grupai vai grupām. Sociālās identitātes attīstību lielā mērā nosaka tas, cik vērtīga ir noteikta grupa noteiktam indivīdam un cik tā ir emocionāli nozīmīga šim indivīdam. Tādējādi sociālo identitāti veido divi pamatkomponenti: indivīda zināšanas par to, ka viņš pieder pie noteiktas grupas, un šīs piederības emocionālais nozīmīgums (*Tajfel, 1974*).

Tiek izdalīti 3 soļi savas sociālās identitātes apzināšanās procesā:

- 1) sociālā kategorizācija – savas sociālās apkārtnes sistematizācija ar noteiktu terminu palīdzību;
- 2) sociālā identifikācija – process, kurā indivīds novieto sevi noteiktā kategorijā;
- 3) sociālā identitāte – pilnīga indivīda identifikācija ar grupu, kura ir svarīga un emocionāli pievilcīga, tas ir sociālās kategorizācijas un sociālās identifikācijas rezultāts.

H. Teifela teorijā ir skats sarežģīts jautājums par to, kā veidojas cilvēka sociālā identitāte, ja viņš ir vienlaicīgi vairāku grupu dalībnieks. Zinātnieks uzskata, ka šajā gadījumā cilvēks izvēlas nozīmīgāko grupu, kura visvairāk ietekmē cilvēka pasaules uzskata veidošanos, un identificējas ar to.

Tiek uzsvērtā arī sociālās identitātes rakstura atkarība no sabiedrības tipa, kurā eksistē cilvēks – tātad tiek uzsvērtā plašāka sociālā konteksta loma sociālās identitātes veidošanā. Sabiedrībās ar stingru stratifikāciju (šādā sabiedrībā var skaidri izdalīt noteiktas sociālās klases) cilvēka pasaules izjūtu un uzvedību īpaši stipri nosaka piederība noteiktai grupai. Tas izskaidrojams ar to, ka ārpus grupas cilvēkam ir maz izredžu uz panākumiem un savu stāvokli vieglāk ir uzlabot ar savas grupas palīdzību (*Tajfel, 1974*).

H. Teifela teorijas kodols izsakāms vairākos pamatpostulātos:

- sociālā identitāte veidojas no tiem Es tēla aspektiem, kas izriet no sevis kā noteiktas grupas locekļa uztveres;
- indivīds tiecas pēc pozitīva paštēla;
- sociālās grupas un esība tajās ir saistīta ar pozitīvu vai negatīvu šīs grupas sabiedrisko novērtējumu, tādēļ sociālā identitāte var būt pozitīva vai negatīva;
- savas grupas vērtējums rodas sociālās salīdzināšanas rezultātā, kad salīdzina nozīmīgus savas un citu grupas parametrus. Rezultātā veidojas pozitīva (augsts grupas prestižs) vai negatīva (zems grupas prestižs) savas grupas atšķirības no citām grupām uztvere;
- cilvēki tiecas pēc pozitīvas sociālās identitātes;
- pozitīva sociālā identitāte balstās uz pozitīviem iekšgrupas (sava grupa) un ārgrupas (svešas grupas) salīdzinājuma rezultātiem;
- grupas locekļi tiecas diferencēt savu grupu no citām grupām;
- cilvēki nesalīdzina sevi ar kuru katru ārgrupu, salīdzināšana notiek tikai ar relevantu ārgrupu;
- diferenciacijas (atšķirības no citām grupām konstatēšana) mērķis ir saglabāt vai panākt pārkāpumu pār ārgrupu pēc kaut kādiem parametriem;
- kad sociālā identitāte neapmierina grupas locekļus, viņi vai nu pamet grupu un pievienojas kādai augsti vērtētai grupai, vai cenšas panākt, lai esošā grupa pozitīvi atšķirtos no citām grupām (*Tajfel, 1974*).

H. Teifela koncepcija par to, ka identitāte ir viens no sociālās pasaules izziņas mehānismiem, stimulēja priekšstatu par sociālo atribūciju attīstību Eiropas sociālajā psiholoģijā.

Paškategorizācijas teorija (D. Tērners)

Šī teorija uzskatāma par H. Teifela sociālās identitātes teorijas atziņu turpinājumu.

Saskaņā ar paškategorizācijas teoriju grupa ir indivīdu kopums, kuri uztver sevi kā vienas un tās pašas sociālās kategorijas locekļus, sasniedz noteiktu saskaņotību grupas novērtējumā, kā arī sadala šīs pašnoteikšanās emocionālās sekas, citiem vārdiem sakot, indivīds psiholoģiski veido

grupu, kategorizējot sevi ar citiem. Tādējādi sociālās identitātes veidošanās process ir sociālās izziņas mehānisms, kā cilvēks izziņa sevi un pasauli (*Turner, & Reynolds, 2010*).

D. Tērners analizē trīs galvenos determinantus, kuru rezultātā veidojas grupas saliedētība, kooperatīvas savstarpējās saiknes un sociālā ietekme. Tradicionālais viedoklis apgalvoja, ka saliedētība palielinās līdz ar starpindividuālo pievilcību. D. Tērners apstrīd šo viedokli, apgalvodams, ka grupa var veidoties pat tad, ja pastāv negatīvas nostādnas vienam pret otru (*Turner, & Reynolds, 2010*).

Zinātnieks atzīmēja saikni starp vēlmi palīdzēt svešajiem un līdzības pakāpi viņiem – simpātijas pret svešajiem pieaug, ja tiek atklātas līdzīgas ar viņiem iezīmes. Tieksme palīdzēt svešajam pieaug tikai tad, kad grupā tiek pārvarēts noteikts kognitīvais sliekšnis un svešais tiek atzīts par grupas locekli. Kooperatīvās savstarpējās saiknes nepieciešamas individuālo vajadzību apmierināšanai – grupas dalībnieki palīdz viens otram, veic kopīgas darbības, kas sekmē individuālo un grupas vajadzību apmierināšanu. D. Tērners secina, ka kooperācijas spēja ir atkarīga no indivīdu attīstības līdz līmenim, ko var nosaukt par kolektīvo psiholoģisko vienotību (kopības ar citiem izjūta) (*Turner, & Reynolds, 2010*).

Sociālā ietekme nozīmē indivīdu savstarpējo ietekmi grupā, kas var būt kā pozitīva, tā arī negatīva. Grupas veidošanos veicina pozitīva grupas locekļu savstarpējā ietekme.

D. Tērners nonāk pie secinājuma, ka H. Teifela sociālās identitātes teorija nedod apmierinošu skaidrojumu grupas veidošanās procesam. D. Tērners atrisina sociālās identitātes teorijas pretrunas šādā veidā – viņš apmaina vietām cēlonisko saikni starp sociālo identitāti un uzvedību. Zinātnieks apgalvo, ka uzvedība ir sociālās identitātes rezultāts, nevis sociālā identitāte ir uzvedības rezultāts (saskaņā ar H. Teifela sociālās identitātes teoriju). Rezultātā D. Tērners grupu definē kā indivīdu kopumu, kas uztver sevi kā vienas un tās pašas sociālās kategorijas locekļus, sadala šādas pašnoteikšanās emocionālās sekas un sasniedz noteiktu saskaņotību grupas un piederības šai grupai vērtējumā (*Turner, & Reynolds, 2010*).

Attīstot H. Teifela uzskatus, D. Tērners vairāk akcentē sociālās identitātes izpausmes situatīvātāti. Zinātnieks secina, ka sociālā identitāte nav pastāvīga konstante, bet tā ir situatīva, tādēļ viņš aktualizē paškategorizācijas koncepciju.

Paškategorizācijas koncepcija atklājas šādās D. Tērnera atziņās:

- Es-koncepcija ir personībai pieejami kognitīvi priekšstati (zināšanas un spriedumi) par sevi;
- Es-koncepcija ir kategorizācijas sekas, t. i., kognitīvais priekšstats par sevi kā līdzīgu citiem noteiktu klasi veidojošiem indivīdiem un atšķirīgu no citas klases pārstāvjiem;

- kognitīvie priekšstati par sevi ir hierarhiska sistēma, kas atspoguļo dažādus Es- koncepcijas apzinātības līmeņus, kuru ir ne mazāk kā trīs: 1. līmenis atspoguļo cilvēka esību kopumā; 2. līmenis atbilst starpgrupu attiecībām (veido sociālo identitāti); 3. līmenis diferencē sevi iekšgrupas indivīdu vidū (veido personisko identitāti);
- sevis ka iekšgrupas locekļa uztvere (kā atšķirīga no ārgrupas) pazemina sevis kā unikāla indivīda uztveri, t. i., notiek uztveres depersonalizācija. Cilvēki sāk uztvert viens otru kā savstarpēji aizvietojamus, identiskus vienas kategorijas elementus. Tas ir tādu fenomenu kā saliedētība, empātija, savstarpējā ietekme rašanās nosacījums;
- grupas veidošanās sākas ar depersonalizāciju, kad indivīdi attiecina sevi uz kaut kādu kopīgu kategoriju, kas nav savas individualitātes zudums, bet gan pāreja uz jaunu, dotajai situācijai adekvātu mijiedarbības līmeni;
- jo vairāk cilvēki ir līdzīgi kaut kādam prototipam, jo pozitīvāk viņi tiek novērtēti;
- pašas iekšgrupas pievilcīgums ir atkarīgs no tās līdzības prototipam, salīdzinot ar ārgrupu;
- grupas saliedētība tieši atkarīga no līdzības starp sevi un citiem;
- sociālā identitāte veidojas savas un svešās grupas apzināšanas rezultātā;
- sava grupa parasti tiek vērtēta augstāk, jo tas palīdz aizsargāties. Sveša grupa tiek uztverta naidīgi, jo nav pilnīgu zināšanu par to (*Turner, & Reynolds, 2010*).

Kauzālās atribūcijas teorija (G. Kellijs)

Kauzālās atribūcijas teorijā tiek skatīti 2 gadījumi, kad atšķiras informācijas daudzums, kas ir cilvēka, kurš novēro un mēģina izskaidrot uzvedības cēloņus, rīcībā:

- 1) informācija, kas iegūta no vairākiem avotiem, vairākiem novērojumiem. Tādā gadījumā novērotājs kombinē dažādus objekta uzvedības iespējamo cēloņu variantus un izvēlas vienu no tiem;
- 2) informācija, kas smelta no viena novērojuma – šajā gadījumā novērotājs var pieļaut vairāku uzvedības cēloņu variantus.

Pirmais gadījums tiek aprakstīts variāciju analīzes modelī (ANOVA) jeb kovariācijas principā. Šajā gadījumā atribūcijas procesa būtība saistīta ar adekvātu uzvedības cēloņu (cēloņi var būt saistīti vai nu ar novērojamā cilvēka personību, vai uzvedības objektu, vai arī uzvedības apstākļiem) un seku variantu atrašanu. Ja novērotājam ir iespēja izmantot vairāku novērojumu datus, viņš piemeklē cēloni tiem faktoriem, ar kuriem, kā viņam liekas, saskanēs rezultāts (*Kelley, & Michela, 1980*).

Lai varētu pareizi izvēlēties uzvedības cēloni, jāizmanto 3 validitātes kritēriji:

- līdzību – vai novērojamā subjekta uzvedība ir līdzīga citu cilvēku uzvedībai;

- atšķirība – vai novērojamā subjekta uzvedība attiecībā pret objektu atšķiras no viņa uzvedības pret citiem objektiem;
- atbilstība – vai novērojamā subjekta uzvedība ir vienāda dažādās situācijās (*Kelley, 1973*).

Atbilstoši šiem kritērijiem iespējamais novērotāja sprieduma process var būt šāds:

- 1) zema līdzība + zema atšķirība + augsta atbilstība – tiek piedēvēti cēloņi, kas saistās ar personību (Jānis ir bezatbildīgs, jo viņš bieži bēg no stundām);
- 2) augsta līdzība + augsta atšķirība + augsta atbilstība – tiek piedēvēti cēloņi, kas saistās ar pašu objektu (Jānis aizbēga no stundas, jo ļoti grūts mācību materiāls);
- 3) zema līdzība + augsta atšķirība + zema atbilstība – cēloņi tiek piedēvēti apstākļiem (Jānis aizbēga no stundas, jo saslima viņa brālis).

Otrajā gadījumā, kad novērotāja rīcībā ir vienīgi tā informācija, kas smelta no viena novērojuma, darbojas konfigurācijas princips. Būtība – ja reālās situācijās cilvēkam nav informācijas par subjekta reakcijām uz analogiskiem stimuliem, vai nav informācijas par citu cilvēku reakcijām uz to pašu stimulu (t. i., nav iespējams izmantot līdzības, atšķirības un validitātes kritērijus), tad viņam jāizanalizē visu iespējamo uzvedības cēloņu konfigurācija un jāizvēlas viens no tiem (*Kelley, 1973*). Tas tiek parasti izmantots reālos ierobežota laika apstākļos.

Konfigurācijas process ietver šādus principus:

- informācijas vērtības samazināšana (devalvācija) – subjekts atmet tos iespējamās novērotās uzvedības cēloņus, kuriem ir alternatīva;
- informācijas pastiprināšanas princips – biežāk tiek piedēvēts tas cēlonis, kas ar kaut ko tiek pastiprināts (*Kelley, 1973*).

Reālajā dzīvē cilvēki veic atribūciju ļoti ātri, izmantojot mazu informācijas daudzumu (bieži tikai vienu novērojumu), un demonstrē pietiekami lielu kategorismu spriedumos. Tieši tādēļ tika izveidots konfigurācijas princips. Tomēr, arī pielietojot šo principu, iespējami izņēmumi, kuri var būt t. s. atribūcijas kļūdu sekas (*Kelley & Michela, 1980*).

Atribūciju kļūdu pārzināšana ļauj labāk saprast reālo atribūcijas procesu, kā arī izvairīties no šādām kļūdām.

Fundamentālā (galvenā) atribūcijas kļūda ir indivīda tieksme nenovērtēt situatīvo faktoru nozīmi un pārspīlēt personisko faktoru nozīmi cilvēka uzvedībā (*Kelley, 1973*).

Tās pastāvēšanu apstiprina daudzi pētījumi. Plaši pazīstams ir pētījums, kas tika veikts Djūka Universitātē Amerikā. Studentus lūdza izlasīt diskusiju dalībnieku uzstāšanās tekstus. Šie dalībnieki vai nu atbalstīja, vai arī kritizēja Fidelu Kastro (Kubas prezidentu). Ja studentiem paskaidroja, ka katrs dalībnieks var brīvi izvēlēties savu viedokli, studenti loģiski uzskatīja, ka šī uzstāšanās atspoguļo

dalībnieka personiskos uzskatus. Taču arī tad, kad studentiem tika pateikts, ka dalībniekiem viņu „viedoklis” ticis uzspiests, studenti bija pārliecināti, ka dalībnieku uzstāšanās lielākā vai mazākā mērā atspoguļo viņu personisko viedokli. Arī tad, ja cilvēks pats uzspiež otram noteiktu redzes viedokli, viņš ir pārliecināts, ka šis viedoklis ir otra cilvēka patiesie uzskati (*Kelley, & Michela, 1980*).

Kas rada galveno atribūcijas kļūdu? Pastāv dažādi galvenās atribūcijas kļūdas cēloņu skaidrojumi. Amerikāņu zinātnieki E. Džounss un R. Nisbets atzīmē, ka savu uzvedību cilvēki skaidro citādi nekā citu cilvēku uzvedību (*Jones, Nisbett, 1971*).

Amerikāņu pētnieki V. Roulzs un Dž. Praiors uzskata, ka darbojošās personības uzvedība parasti ir spilgtāka nekā situācija, kurā noris šī darbība, un tāpēc tā vairāk pievērš sev uzmanību (*Rholes, Prior, 1982*).

Cits galvenās atribūcijas kļūdas skaidrojums ir saistīts ar atmiņu. Tika pierādīts, ka, paejot neilgam laikam, cilvēki uzvedību skaidro vairāk ar dispozicionāliem (ar personības īpašībām saistītiem) nekā situatīviem faktoriem. Līdz ar to var secināt, ka cilvēki personiskos faktorus iegaumē labāk nekā situatīvos (*Kelley & Michaela, 1980*).

Ļaunprātības atribūcijas kļūda – šo apzīmējumu vienam no galvenās atribūcijas kļūdas variantiem ir devis amerikāņu psihologs R. Kreimers. Cilvēki ar pastiprinātu aizdomīgumu tiecas saskatīt citu cilvēku uzvedībā ļaunprātīgus nodomus (*Kramer, 1994*). Tā ir balstīšanās uz pieņēmumu, ka cilvēkiem nevar uzticēties. R. Kreimers ir izdalījis vairākus faktorus, kas veicina šādas uztveres rašanos. Pirmkārt, šī atribūcijas kļūda raksturīga cilvēkiem, kuri kaut kādā ziņā (pēc dzimuma, vecuma, rases, tautības utt.) atšķiras no apkārtējiem, izceļas uz to fona. Otrais faktors, kas veicina pastiprinātu aizdomīgumu, ir atkarības no cita cilvēka situācijas. Kādā no pētījumiem R. Kreimers konstatēja, ka studenti pievērš daudz lielāku uzmanību pasniedzējam nekā pasniedzēji – studentiem (*Kramer, 1994*).

Uzvedības subjekta – novērotāja efekts. Pirmie, kas aprakstīja šo atribūcijas kļūdu, bija E. Džounss un R. Nisbets. Viņi to definēja kā darbības subjekta tendenci saistīt savu uzvedību ar situācijas prasībām un novērotāja tendenci šo pašu uzvedību skaidrot dispozicionāli. R. Nisbets ar kolēģiem veica pētījumu, kurā pierādīja, ka var tikt ignorēta pat tāda svarīga faktora ietekme kā finansiālais stimulants, ja ir iespējams uzvedību skaidrot dispozicionāli (*Jones, Nisbett, 1971*).

Atribūcijas pastiprināšanas kļūda raksturo cilvēku tendenci piedēvēt savus panākumus iekšējiem faktoriem, bet neveiksmes – ārējiem faktoriem (*McLeod, 2010*). Tika veikts eksperiments, kurā intervēja veiksmīgus un neveiksmīgus amerikāņu politiķus piecus mēnešus pēc vēlēšanām un lūdza viņus nosaukt galvenos apstākļus, no kuriem ir bijušas atkarīgas viņu uzvaras un zaudējumi pēdējo gadu laikā. Politiķi savus panākumus saistīja ar iekšējiem faktoriem: neatlaidīgu darbu,

uzticību vēlētājiem, pareizu vēlēšanas kampaņu stratēģiju. Savus zaudējumus viņi piedēvēja ārējiem faktoriem: naudas trūkumam, ekonomiskajai situācijai valstī un štatā u. tml. Tendence saistīt savus panākumus ar savām spējām, bet zaudējumus – ar ārējiem sarežģījumiem ir plaši izplatīta (*Mc Leod, 2010*).

Grupu apstiprinoša atribūcijas kļūda parādās, cilvēkiem daloties „savējos” jeb iekšgrupā un „svešajos” jeb ārgrupā. Savas un svešās grupas panākumi un neveiksmes tiek skaidrotas atšķirīgi. Tas sekmē pozitīvu stereotipu veidošanos par savu grupu un negatīvu – par svešo grupu. Pētījumos ir konstatēts, ka grupu apstiprinošā kļūda ir raksturīga grupām, kas veido vairākumu, un ir mazāk izteikta mazākuma grupām (*Hewstone, 1990*).

Kontroljautājumi un uzdevumi

1. Raksturojiet atribūcijas procesa būtību F. Haidera traktējumā!
2. Kā notiek atribūcijas process veiksmīga un mazāk veiksmīga cilvēka uztveres gadījumā (B. Vainers)?
3. Raksturojiet cilvēka priekšstata par sevi veidošanās īpatnības pašuztveres un pašmonitoringa teoriju skatījumā!
4. Kā notiek “Es” koncepcijas veidošanās process pašverifikācijas teorijas traktējumā?
5. No kā atkarīgs cilvēka nodoms veikt noteiktu darbību (M. Fišbens un I. Aizens)?
6. Paskaidrojiet sociālā konstrukcionisma koncepcijas būtību (K. Džerdžens)!
7. Raksturojiet sociālo priekšstatu struktūru un to veidošanās procesu (S. Moskovičs)!
8. Paskaidrojiet jēdziena „diskurss” būtību (R. Harre)!
9. Kā diskurss konstruē sociālo realitāti?
10. Kā novērotājs piedēvē cita cilvēka uzvedības cēloņus objektīvas informācijas trūkuma gadījumā atbilstošā secinājuma teorijas traktējumā?
11. Kā veidojas cilvēka sociālā identitāte (H. Tejfels)?
12. Raksturojiet grupas veidošanās procesu paškategorizācijas teorijas traktējumā!
13. Paskaidrojiet kovariācijas un konfigurācijas principus (kauzālās atribūcijas teorija)!
14. Kādi ir atribūcijas kļūdu veidi (G. Kellijs)?

NOSLĒGUMS

Psiholoģija ir jauna zinātnes nozare, kas strauji attīstījās, tikai sākot ar 20. gadsimta 50. gadiem, kad sāka stabilizēties patstāvīgi virzieni personības psiholoģijā. Neskatoties uz to, psiholoģija pierādīja, ka ir auglīga zinātnisko pētījumu joma, kura operē ar empīriski pārbaudāmām koncepcijām. Šīs zinātnes atziņas tiek plaši pielietotas cilvēka, tā personības un uzvedības izpratnei, kā arī izmantotas psihodiagnostikā un praktiskajā psihoterapijā.

Izmantojot šo mācību līdzekli, studējošajiem tiek piedāvāta iespēja gūt daudzpusīgu priekšstatu par cilvēka izziņas sfēru, personību, saskarsmes procesu, cilvēku savstarpējās mijiedarbības sociāli psiholoģiskajiem fenomeniem, kā arī sociālās izziņas īpatnībām. Protams, mācību līdzeklis neaptver visas autorkoncepcijas, teorētiskā un empīriskā materiāla bagātību psiholoģijas veidošanās laikā.

Galvenais šī mācību līdzekļa mērķis ir iepazīstināt lasītāju ar psiholoģijas galvenajām koncepcijām par cilvēku un sekmēt kritisku to izvērtēšanas iemaņu attīstību. Šim nolūkam lasītājiem tiek piedāvāts salīdzināt savus priekšstatus par cilvēku ar mācību līdzeklī iekļautajām pētnieku teorētiskajām un empīriskajām atziņām.

Šo mācību līdzekli var izmantot plašs lasītāju loks: studenti, augstskolu mācībspēki, skolu pedagogi, kā arī visi, kas interesējas par cilvēku psiholoģijas skatījumā.

Izmantotie avoti

- Adler, A. (1956). *The individual psychology of Alfred Adler: A systematic presentation of selection from his writings*. H.L. & R.R. Ansbacher (Eds.). New York: Basic Books
- Aggarwal, P., & O'Brien, C. (2008). Social loafing on group projects: Structural antecedents and effect on student satisfaction. *Journal of Marketing Education*. 30(3), 25-264
- Aiello, J., R., Douthitt, E., A. (2001). Social Facilitation From Triplett to Economic Performance Monitoring. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. 5 (3), 163–180
- Ajzen, I. (2012). Martin Fishbein's Legacy: The Reasoned Action Approach. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 640, 11–27
- Allport, G.,W. (1968). *The person in psychology: Selected essays*. Boston: Beacon Press.
- Alper, S., Tjosvold, D., Law, K., S. (2000). Conflict management, efficacy, and performance in organizational teams. *Personnel Psychology*. 53 (3), 625–642
- Amodio, D., M., & Devine, P., G. (2006). Stereotyping and evaluation in implicit race bias: Evidence for independent constructs and unique effects on behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 91(4), 652–661
- Anderson, C., A., Bushman, B., J. (2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*. 53, 27–51
- Augoustinos, M., Tileagă, C. (2012). Twenty five years of discursive psychology. *British Journal of Social Psychology*. 51 (3), 405–412
- Baron, R. (2005). So right it's wrong: Groupthink and the ubiquitous nature of polarized group decision making. *Advances in Experimental Social Psychology*. 37, 35-49.
- Barrett, L.,F., Niedenthal, P.,M., Winkielman, P. (2005). *Emotion and Consciousness*. New York: Guilford
- Bar-Tal, D. (2011). *Introduction: Conflicts and social psychology*. Psychology Press
- Bass, B., M. (1990). From transactional to transformational leadership: Learning to share the vision. *Organizational Dynamics*. 18 (3), 19–31
- Baumeister, R., & Tierney, J. (2011). *Willpower: Rediscovering the Greatest Human Strength*. New York: Penguin Press.
- Belli, S., Aceros, J., C., Harré, R. (2015). It's All Discursive! Crossing Boundaries and Crossing Words with Rom Harré. *Universitas Psychologica*. 14 (2), 755-767
- Bem, D., J. (1967). Self-Perception: An Alternative Interpretation of Cognitive Dissonance Phenomena. *Psychological Review*. 74, 183-200
- Berson, Y.,O., & Yammarino, F., J. (2006). Attachment style and individual differences in leadership perceptions and emergence. *The Journal of Social Psychology*. 146, 165–182.
- Blincoe, S., & Harris, M., J. (2013). *Nonverbal behavior and education*. In J. A. Hall & M. L. Knapp (Eds.). Boston, MA; De Gruyter Mouton.
- Boeree, G.,C. (2009). *General Psychology*. Shippensburg University Bohm, R.,Rucsh, H.,Baron, J. (2020).The Psychology of Intergroup Conflict: A Review of Theories and Measures. *Journal of Economic Behavior & Organization*.178 , 947-962
- Bolotov, V.,A., Serikov, V.,V. (2003). Competence-Based Model: from an Idea to an Educational Program. *Pedagogyika*. 10, 8-14

- Brackett, M., A., Mayer, J., D., & Warner, R., M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behaviour. *Pers. Individ. Dif.* 36, 1387–1402.
- Brdar, I., & Kashdan, T., B. (2010). Character strengths and well-being in Croatia: an empirical investigation of structure and correlates. *J. Res. Pers.* 44, 151–154.
- Carbon, C.,C. (2014). Understanding human perception by human-made illusions. *Front. Hum. Neurosci.* 8, 56-71
- Chen, E., C., & Mallinckrodt, B. (2002). Attachment, group attraction and self-other agreement in interpersonal circumplex problems and perceptions of group members. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice.* 6, 311–324.
- Childs, G. (2013). *Understand Your Temperament!: A Guide to the Four Temperaments – Choleric, Sanguine, Phlegmatic, Melancholic.* Sophia Books
- Cialdini, R., B. (2001). *Influence: Science and practice* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Cialdini, R., B.; Goldstein, N., J. (2004). Social influence: Compliance and conformity. *Annual Review of Psychology.* 55, 591–621
- Ciochină, R. (2013). The body perceived. The body shown. *Annals of Spiru Haret University, Journalism Studies.* 14, 19–25
- Corr, P.,J., Matthews, J. (2012). *The Cambridge Handbook of Personality Psychology.* Cambridge University Press
- Crespi, B., Leach, E., Dinsdale, N., Mokkonen, M., & Hurd, P. (2016). Imagination in human social cognition, autism, and psychotic-affective conditions. *Cognition.* 150, 181–199.
- Dael, N., Mortillaro, M., Scherer, K., R. (2011). Emotion expression in body action and posture. *Emotion.* 12 (5), 1085–1101
- Damasio, A., Carvalho, G., B. (2013). The nature of feelings: evolutionary and neurobiological origins. *Nat. Rev. Neurosci.* 14, 143–152
- Darley, M., & J. Cooper, J. (1998). *Attribution and social interaction: The legacy of E. E. Jones.* Washington, DC: APA Press
- Davidovitz, R., Mikulincer, M., Shaver, P., R., Izsak, R., & Popper, M. (2007). Leaders as attachment figures: Leaders' attachment orientations predict leadership-related mental representations and followers' performance and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology.* 93, 632–650.
- Denollet, J. (2013). Interpersonal sensitivity, social inhibition, and Type D personality: How and when are they associated with health? Comment on Marin and Miller. *Psychological Bulletin.* 139 (5), 991–997.
- Depew, B., Eren, O., Mocan, N. (2017). Judges, Juveniles, and In-Group Bias. *Journal of Law and Economics.* 60 (2): 209–239
- Doudet, A.R. (2011). *Glossary for Psychology.* NY: Worth Publishers
- Druzinin, V.,N. (2007). *Psihologia obscih sposobnostei.* Sankt Peterburg: SPB.
- Fiedler, K. (2007). *Social communication.* Psychology press
- Foster, D., E. (2002). A Method of Comparing Follower Satisfaction with the Authoritarian, Democratic, and Laissez-faire Styles of Leadership. *Communication Teacher.* 16 (2), 4–6
- Frick, P.,J., Morris, A.,S. (2004). Temperament and developmental pathways to conduct problems. *J. Clin. Child. Adolescent Psychol.* 33,54–68
- Fromm, E. (1956). *Escape from freedom.* New York: Avon.

- Gardner, H. (1995). Reflections on multiple intelligences: Myths and messages. *Phi Delta Kappan*. 77, 200–209
- Gass, R.,H., Seiter, J., S. (2010). *Persuasion, social influence, and compliance gaining* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Gergen, K.,J. (2001). Psychological Science in a Postmodern Context. *American Psychologist*. 56 (10), 803–813
- Greene, A., Thorpe, T., Austin, S. (2001). Utilising the risky shift phenomenon in construction project management. *Journal of Personality and Social Psychology*. 71, 732–751.
- Guerrero, L., K., Andersen, P.,A. (2000). *Emotion in Close Relationships*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Hammen, C. (2005). Stress and depression. *Annu. Rev. Clin. Psychol.* 1, 293–319
- Harmon, J., E., Gable, P., A., Price, T., F. (2013). Does Negative Affect Always Narrow and Positive Affect Always Broaden the Mind? Considering the Influence of Motivational Intensity on Cognitive Scope. *Current Directions in Psychological Science*. 22 (4), 301–307
- Harré, R. (2002). Public sources of the personal mind: Social constructionism in context. *Theory & Psychology*. 12 (5), 611–623
- Hewstone, M. (1990). The „ultimate attribution error“? A review of the literature on intergroup causal attribution. *European Journal of Social Psychology*. 35, 41-60
- Hogg, M.,A., Abrams, D., & Martin, G.,N. (2010). *Social cognition and attitudes*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Hook, D., Franks, B. (2011). *The social psychology of communication*. Palgrave Macmillan
- Jaccard, J. (2012). The Reasoned Action Model: Directions for Future Research. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 640 (1), 58–80
- Jack, R., E., Schyns, P., G. (2015). The human face as a dynamic tool for social communication. *Curr. Biol.* 25, 621–634.
- Jackson, M. (2014). *Stress, Shock, and Adaptation in the Twentieth Century*. Open Access Monographs and Book Chapters Funded by Wellcome Trust, University of Rochester Press
- Jayan, C. (2011). *Basic psychological process*. University of Calicut. School of Distance Education
- Job, V. (2010). Ego depletion — Is it all in your head? Implicit theories about willpower affect self-regulation. *Psychological Science*. 21(11), 1686–1693.
- Johnson, J., E., Burlingame, G., M., Olsen, J., A., Davies, D., R., & Gleave, R., L. (2005). Group climate, cohesion, alliance, and empathy in group psychotherapy: Multilevel structural equation models. *Journal of Counseling Psychology*. 52, 310–321
- Jones, E. E. (1990). *Interpersonal perception*. New York: Macmillan
- Jones, E., E., & Nisbett, R., E. (1971). *The Actor and the Observer: Divergent Perceptions of the Causes of Behavior*. New York: General Learning Press
- Jung, N., Wranke, C., Hamburger, K., and Knauff, M. (2014). How emotions affect logical reasoning: evidence from experiments with mood-manipulated participants, spider phobics, and people with exam anxiety. *Front. Psychol.* 5:570
- Kearns, T., Lee, D. (2015). *General Psychology: An Introduction*. University system of Georgia
- Kelley, H., H. (1973). The processes of causal attribution. *American Psychologist*. 28 (2), 107– 128
- Kelley, H., H., & Michela, J., L. (1980). Attribution theory and research. *Annual Review of Psychology*. 31, 457-501
- Kellogg, R. T. (2007). *Fundamentals of Cognitive Psychology*. Sage Books

- Kerr, N., L., & Tindale, R., S. (2004). Group performance and decision making. *Annual Review of Psychology*. 55, 623–655
- Kozlovs, N. (2008). *Saskarsmes māksla*. Rīga: Jumava
- Kramer, R. M. (1994). The sinister attribution error: Paranoid cognition and collective distrust in groups and organizations. *Motivation and Emotion*. 18 (2) , 199-230
- Kruglanski, A., Chernikova, M., & Kopetz, C. (2015). *Motivation science*. In R. Scott & S. Kosslyn (Eds.), *Emerging trends in the social and behavioral sciences*. New York: Wiley.
- Kuppuswamy, B. (2002). *Elements of Social Psychology*, 7th Revised Edition, Konark Publishers Pvt. Ltd., New Delhi.
- Lally, M., French, S., V. (2018). *Introduction to Psychology*. College of Lake County Faculty
- Lapinski, M., K., Rimal, R., N. (2005). An explication of social norms. *Communication Theory*. 15 (2), 127–147
- Lee, E. (2007). Deindividuation effects on group polarization in computer-mediated communication: the role of group identification, public-self-awareness, and perceived argument quality. *Journal of Communication*. 57(2), 385-403.
- Levine, J., M., & Moreland, R., L. (Eds.) (2006). *Small Groups*. New York: Psychology Press.
- Lickel, B., Hamilton, D.L. & Sherman, S.J. (2001). Elements of a lay theory of groups: Types of groups, relational styles, and the perception of group entitativity. *Personality and Social Psychology Review*. 5, 129–140.
- Lieberman, M., D., & Pfeifer, J., H. (2005). *The self and social perception: Three kinds of questions in social cognitive neuroscience*. Psychology Press
- Lindquist, J., D., Kaufman-Scarborough, C. (2016). The Polychronic—Monochronic Tendency Model. *Time & Society*. 16 (2–3), 253–285
- Magee, J., C., Galinsky, A., D., & Gruenfeld, D., H. (2007). Power, propensity to negotiate, and moving first in competitive interactions. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 33. 200-212
- Magnusson, M., S. (2005). Understanding *social interaction: discovering hidden structure with model and algorithms*. In L. Anolli, S. Duncan Jr. M. S. Magnusson & G. Riva (Eds.). Amsterdam: IOS Press.
- Malle, B., F. (2011). *Attribution theories: How people make sense of behavior*. Willey-Blackvell
- Malle, B., F., Knobe, J., O’Laughlin, M., J., Pearce, G., E., Nelson, S., E. (2000). Conceptual structure and social functions of behavior explanations: Beyond personsituation attributions. *Journal of Personality and Social Psychology*. 79, 309–326
- Martin-dale, N. (2011). Leadership Styles: How to handle the different personas. *Strategic Communication Management*. 15 (8), 32–35
- Martin, R., & Hewstone, M. (2001). Conformity and independence in groups: Majorities and minorities. In M. A. Hogg & R. S. Tindale (Eds.). *Blackwell Handbook of Social Psychology: Group Processes*. Malden, MA: Blackwell.
- Maslow, A. (1987). *Motivation and personality (3rd ed.)*. New York: Harper and Row.
- McLeod, S., A. (2010). *Attribution Theory*. Retrieved from <http://www.simplypsychology.org/attribution-theory.html>
- Meadows, D. H. (2008). *Thinking in systems: a primer*. Chelsea Green Publishing
- Minda, J. P. (2015). *The Psychology of Thinking*. Sage Books
- Moscovici, S. (2000). *Social representations: Explorations in Social Psychology*. Wiley.

- Moscovici, S. (1988). Notes towards a description of social representations. *Journal of European Social Psychology*. 18 (3), 211–250
- Moskowitz, G., B. (2005). *Social cognition: Understanding self and others*. New York, NY: Guilford Press
- Murayama, K., & Elliot, A.,J. (2011). Achievement motivation and memory: Achievement goals differentially influence immediate and delayed remember–know recognition memory. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 37(10), 1339-1348.
- Murray, H., A. (1963). *Explorations in personality: A clinical and experimental study of fifty men of college age*. Oxford: Oxford University Press, Inc.
- Murray E.,D., Buttner, N., Price, B.,H. (2012). Depression and Psychosis in Neurological Practice. In Bradley, W.,G., Daroff, R.,B., Fenichel, G.,M,, Jankovic, J (eds.). *Neurology in Clinical Practice* (6th ed.). Butterworth Heinemann
- Myers, D. G. (2009). *Social Psychology*, 10th Edition. McGraw-Hill
- Omārova, S. (2002). *Cilvēks dzīvo grupā*. Rīga: Kamene
- Omārova, S. (2009). *Cilvēks runā ar cilvēku*. Rīga: Kamene
- Owen, H. (2018). *The Handbook of Communication Skills*. Routledge
- Peterson, C., & Seligman, M., E., P. (2004). *Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification*. New York, NY: Oxford University Press.
- Pinker, S. (2000). *The Language Instinct: How the Mind Creates Language*. Harper Perennial Modern Classics
- Reddin, W. J. (1989). *The Output Oriented Manager*. Grower Publishing Company
- Reņģe, V. (2003). *Organizāciju psiholoģija*. Rīga: Kamene
- Rhodes, M. R. (2000). The Nature of Coercion. *Journal of Value Inquiry*. 34, 45-52
- Rholes, W. S. & Pryor, J. B. (1982). Cognitive accessibility and causal attributions. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 8 (4), 719–727
- Ridgeway, C. L. (2001). Social status and group structure. In M.A. Hogg & S. Tindale (Eds.), *Blackwell handbook of social psychology: Group processes* (pp. 352–375). Oxford: Blackwell.
- Social influence and group processes*. <https://ncert.nic.in/ncerts/l/lepy107.pdf>
- Rogers, C. (1961). *On becoming a Person*. Boston: Houghton Mitten.
- Rose, J. D. (2011). Diverse perspectives on the groupthink theory – a literary review. *Emerging Leadership Journeys*. 4 (1), 37–57.
- Rothbart, M.,K., Ahadi, S.,A., Evans, D.,E. (2000). Temperament and personality: origins and outcomes. *J. Pers. Soc. Psychol.* 78,122–135.
- Rothmann, S., Coetzer, E.,P. (2003). The big five personality dimensions and job performance. *SA Journal of Industrial Psychology*. 29, 35-51
- Schneiderman, N., Ironson.,G., Siegel, S.,D. (2005). Stress and Health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants. *Annual Review of Clinical Psychology*. 1(1), 607- 618
- Schwartz, P., Y. (2002). Why is neurasthenia important in Asian cultures? *West. J. Med.* 176 (4), 257–271
- Selje, H. (1983). *Mana mūža stress*. Rīga “Zinātne”
- Shishova, E. (2015). Communicative Culture as a Component of Professional Competence of Future Teachers in the Bilingual Environment. *Mediterranean Journal of Social Sciences* 6(3), 344-351

- Skipper, Y., Douglas, K. (2012). Is no praise good praise? Effects of positive feedback on children's and university students' responses to subsequent failures. *British Journal of Educational Psychology*. 82 (2), 327–339
- Snyder, M., Gangestad, S. (2000). Self-monitoring: Appraisal and reappraisal. *Psychological Bulletin*. 126 (4), 530–555
- Spielman, R.,M. (2017). *Psychology*. Rice University
- Steinberg, D. (2010). Altruism in medicine: its definition, nature, and dilemmas. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*. 19 (2), 249–57.
- Strenberg, R.,J., Grigorenko, E.,L. (2003). *The Psychology of Abilities, Competencies, and Expertise*. Cambridge University Press
- Styles, E. (2006). *The Psychology of Attention*. Psychology Press
- Sundar, S. (2015). *The handbook of the psychology of communication*. Wiley Blackwell
- Sy, T., Cote, S., Saavedra, R. (2005). The Contagious Leader: Impact of the Leader's Mood on the Mood of Group Members, Group Affective Tone, and Group Processes. *Journal of Applied Psychology*. 90 (2), 295–305
- Swann, W., B., & Pelham, B., W. (2002). Who wants out when the going gets good? Psychological investment and preference for self-verifying college roommates. *Journal of Self and Identity*. 1, 219-233
- Swann, W., B., Jr. & Read, S., J. (1981). Self-verification processes: How we sustain our self-conceptions. *Journal of Experimental Social Psychology*. 17, 351-372
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behavior. *Social Science Information*. 13 (2), 65–93
- Thompson, D., & Baxter, J. (1973). Interpersonal spacing of two person cross cultural interactions. *Man-Environment Systems*. 3, 115–117
- Turner, J., C., & Reynolds, K., J. (2010). *The story of social identity*. In T. Postmes & N. Branscombe (Eds). *Rediscovering Social Identity: Core Sources*. Psychology Press.
- Vogel, T., Bohner, G., & Wanke, M. (2014). *Attitudes and attitude change*. Psychology Press.
- Vorobjovs, A. (2002). *Sociālā psihologija*. R.: Izglītības soli
- Vorobjovs, A. (2000). *Vispārīgā psiholoģija*. Izglītības soli
- Wagoner, B., Awad, S., Bresco, I. (2016). *The Psychology of Imagination: History, Theory and New Research Horizons*. Information Age Publishing
- Weiner, B. (1986). Spontaneous' causal thinking. *Psychological Bulletin*. 97, 74–84
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*. 92 (4), 548–573
- Wilmot, M., P., DeYoung, C., G., Stillwell, D., Kosinski, M. (2016). Self-Monitoring and the Metatraits. *Journal of Personality*. 84 (3), 335–347
- Wittenbaum, G., M., Keyton, J., & Weingart, L., R. (2006). A new era for group research: The formation of INGRoup. *Small Group Research*. 37, 1–7.
- Woods, A., P. (2010). Democratic leadership: drawing distinctions with distributed leadership. *International Journal of Leadership in Education*. 7 (1), 3–36
- Zaccaro, S., J., & Banks, D., J. (2001). *Leadership, vision, and organizational effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Zlotnik, G., Vansintjan, A. (2019). Memory: An Extended Definition. *Front. Psychol*. 10, 25 – 37.