

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

BENDRAVIMO PSICHOLOGIJA

Vadovėlis

Ketvirtasis leidimas

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Aukštųjų
mokyklų
bendrujų vadovėlių leidybos komisijos rekomenduota
2002 08 29 Nr. 05A-109

Išleista Kauno technologijos universiteto lėšomis

Junona Almonaitienė (1,4 sk.), Dalia Antinienė (2, 3 sk.), Nomed
Ausmanienė (11, 12 sk.), Rosita Lekavičienė (5, 9, 10 sk.),
Gražina Matulienė (6 sk.), Laima Ruibytė (7 sk.),
Zita Vasiliauskaitė (8 sk.)

Atsakingoji redaktorė doc. dr. Junona Almonaitienė

Recenzavo prof. habil. dr. Rimantas Laužackas ir doc. dr. Juozas
Kasiulis

TURINYS

PRATARMĖ	7
1. BENDRAVIMO MENAS IR MOKSLAS	
<i>Junona Almonaitienė</i>	9
Kas yra bendravimas	9
Poreikis bendrauti	11
Sėkmingo bendravimo samprata	14
Bendravimo įgūdžiai ir įpročiai.....	21
Ar galima išmokyti sėkmingiau bendrauti	26
2. PRADĖKIME NUO SAVĖS <i>Dalia Antinienė</i>	30
Mūsų Aš vaizdas.....	30
Daugialypio Aš vaizdo formos.....	32
Savistaba.....	35
Bendravimas ir savas pažinimas	37
Savęs pažinimas atsiveriant	39
Savęs pažinimas ir savigarba	42
3. GYVENIME - KAIP SCENOJE <i>Dalia Antinienė</i>	48
Socialiniai vaidmenys.....	48
Asmens tapatumas.....	52
4. SOCIALINIS SUVOKIMAS <i>Junona Almonaitienė</i>	58
Kas yra socialinis suvokimas	58
Socialinio suvokimo ypatumai	61
Suvokimo schemas, stereotipai ir atribucijos.....	65
Įvaizdis ir jo kūrimas.....	68
Socialinio suvokimo klaidos ir būdai joms išvengti	74
5. ŽODINIS BENDRAVIMAS <i>Rosita Lekavičienė</i>	77
Pranešimo samprata, ypatumai, analizė	77
Pagrindinės sąvokos ir keturi pranešimo aspektai.....	77
Eksplisiciniai ir implicitiniai pranešimai	79
Nežodinių (neverbalinių) pranešimų analizė.....	80
Kongruentūs ir nekongruentūs pranešimai.....	81
Pranešimo priėmimo ypatumai.....	81

Kalba - tarpusavio įtakos instrumentas.....	84
<i>Kodo pasirinkimas</i>	85
<i>Žodžio komponentai</i>	87
<i>Žodiniai „valdžios instrumentai“</i>	87
Klausymasis.....	89
<i>Kodėl gimęs nesiklausome?</i>	90
<i>Vidinės nesiklausymo priežastys</i>	90
<i>Išorinės nesiklausymo priežastys</i>	91
<i>Klausymosi stiliai</i>	92
<i>Statuso ir lyties įtaka klausymuisi</i>	94
<i>Kaip reikia klausyti</i>	94
<i>Aktyvus klausymasis</i>	96
<i>Nereflektyvus klausymasis</i>	96
<i>Reflektyvus klausymasis</i>	97
<i>Kas pagerina klausymąsi</i>	99
6. NEŽODINIS BENDRAVIMAS <i>Gražina Matulienė</i>	103
Kas yra nežodinis bendravimas.....	103
Nežodinio bendravimo elementai.....	104
<i>Veido išraiška</i>	104
<i>Žvilgsnis</i>	109
<i>Gestai</i>	110
<i>Poza</i>	111
<i>Kūno sudėjimas</i>	114
<i>Prisilietimas</i>	117
7. TARPASMENINIAI SANTYKIAI <i>Laima Ruibytė</i>	123
Kas yra tarpasmeniniai santykiai.....	123
Kuo tarpasmeniniai santykiai svarbūs.....	124
Su kuo užmezgame tarpasmeninius santykius.....	125
Tarpasmeninių santykių raida.....	129
Atsiskleidimas ir jo reikšmė tarpasmeniniuose santykiuose.....	132
Draugystė.....	135
Meilė.....	136
Meilės rūšys.....	137
Santykių iširimas.....	142

8. BENDRAVIMAS IR INDIVIDUALUS SKIRTUMAI

Zita Vasiliauskaitė	147
Bendravimas ir temperamentas.....	147
Kaip bendrauja ekstravertai ir intravertai	149
Bendravimas su „sunkiais“ žmonėmis	152
Bendravimas ir savigarba.....	156

9. KONFLIKTO PSICHOLOGIJA Rosita Lekavičienė 160

Truputis istorijos	160
Konflikto samprata, tipai, sprendimas	162
<i>Vidinių asmenybės konfliktų tipai</i>	163
<i>Vidinių asmenybės konfliktų sprendimas</i>	168
<i>Tarpasmeninių konfliktų tipai ir struktūra</i>	172
<i>Konflikto struktūra</i>	174
<i>Konflikto dinamika</i>	175
<i>Tarpasmeninių konfliktų sprendimas</i>	176
<i>Strategijos</i>	176
<i>Trečiojo asmens vaidmuo sprendžiant konfliktus</i>	180
<i>Netiesioginiai konflikto sprendimo būdai</i>	181
Konfliktiškų asmenybių tipai	182
Tarpasmeninių konfliktų profilaktika.....	183

10. E. BERNE TRANSAKČINĖS ANALIZĖS TEORIJA

Rosita Lekavičienė	187
Transakcijos ir asmenybinės pozicijos	187
<i>Transakcijų tipai</i>	190
<i>Papildančios transakcijos</i>	190
<i>Persikertančios transakcijos</i>	191
<i>Paslėptos transakcijos</i>	192
<i>Psichologinės pozicijos</i>	194
Žaidimai, kuriuos žaidžiame	196
Gyvenimo scenarijus	197

11. TARPKULTŪRINIAI BENDRAVIMO SKIRTUMAI

Nomeda Ausmanienė	201
Kaip elgtis svečioje šalyje	201
Orientacija į dalykinius reikalus ir tarpusavio santykius	203

Formalios ir neformalios verslo kultūros:	
statusas, hierarchija, valdžia bei pagarba	207
Griežtai ir laisvai traktuojančios laiką kultūros	209
Neverbalinis elgesys versle: ekspresyvios ir santūrios kultūros	211
12. KAIP IEŠKOTI DARBO <i>Nomeda Ausmanienė</i>	216
Gyvenimo aprašymas	216
Pasiruošimas pokalbiui	218
Pokalbis	221
Sugrįžimas į darbo pasaulį	222
Išėjimas iš darbo	223

PRATARMĖ

Žmogus iš prigimties yra sociali būtybė. Ką tik gimusiam kūdikiui jau reikia ne tik maisto, šilumos, bet ir aplinkinių dėmesio bei meilės. Sėkmingas bendravimas yra svarbi visaverčio gyvenimo dalis, teigiamų emocijų šaltinis. Gebėjimas bendrauti žymia dalimi lemia sėkmę daugelyje profesinės veiklos sričių. Dažnai jis vertinamas ne mažiau nei dalykinės žinios ir profesiniai įgūdžiai. Pedagogams, prekybininkams, gydytojams bendravimas yra tarsi „darbo įrankis“, kurį naudodami jie daro poveikį auklėtiniams, įgyja klientų pasitikėjimą ir kt. Daugelis veiklos sričių mūsų dienomis yra siaurai specializuotos, todėl gerų darbo rezultatų paprastai pasiekia komandos, sudarytos iš skirtingus dalykus išmanančių specialistų. Komandos darbo sėkmė taip pat priklauso nuo jos narių tarpusavio bendravimo. Visa tai skatina psichologus tirti bendravimo dėsningumus, ir vis daugiau žmonių - jais domėtis.

Šiame vadovėlyje stengtasi glaustai pateikti pačias svarbiausias šiuolaikinės psichologijos žinias apie bendravimą. Pirmajame jo skyriuje ieškoma šio daugialypio reiškinio apibrėžimo ir atsakymo į klausimą, ką gi reiškia posakis „sėkmingas bendravimas“. Gilintis į sėkmingo bendravimo paslaptis siūloma pradėdant nuo savęs: aiškinantis, kaip bendravimą su aplinkiniais veikia mūsų pačių savivaizdis, gebėjimas save suprasti, kontroliuoti ir kt. Skyrius „Gyvenime - kaip scenoje“ nušviečia socialinės aplinkos, „stebėtojų“, „žiūrovų“ įtaką mūsų elgesiui bendraujant. Kaip elgiamės patys, tapę stebėtojais, aprašoma ketvirtajame skyriuje - „Socialinis suvokimas“. Jame taip pat suteikiama žinių apie pirmojo išpūdžio reikšmę bendraujant, įvaizdžio kūrimą. Toliau gvildenami keitimosi žodine informacija ypatumai (pvz., kodėl taip dažnai nesusikalbame su pašnekovu, nors ir puikiai mokame tą pačią kalbą), išsamiai analizuojama, koks vaidmuo bendraujant tenka kūno kalbai - mimikai, gestams, išvaizdai ir kt. Kuo mums svarbūs tarpusavio santykiai su aplinkiniais, kaip gerus santykius sukurti ir išlaikyti, aiškinama skyriuje „Tarpasmeniniai santykiai“. Jame taip pat rasite tyrimais pagrįstų mokslininkų samprotavimų apie draugystę ir meilę. Aštuntasis skyrius nušviečia mūsų skirtingumą bendraujant: kodėl vieni žmonės bendrauja lengvai, o kiti sunkiai, kodėl vieni esame namisėdos, o kitiems reikia minios draugų. Net ir labai ieškodami, sunkiai rastume žmogų, kuris nebūtų kada nors įsivėlęs į didesnę ar mažesnę konfliktą. Jei konfliktai neišvengiami, kodėl gi neišmokus... tinkamai konfliktuoti? Tam skirtas devintasis vadovėlio skyrius.

Dešimtajame pristatomas neįprastas, tačiau žaismingas ir populiarus amerikiečių psichologo E. Berne požiūris į žmonių bendravimą. Du paskutiniai skyriai, vienuoliktasis ir dvyliktasis, suteiks daug praktiškai naudingų žinių norintiems susirasti naują darbą bei sėkmingai bendrauti su verslo ar kt. kolegomis užsienyje.

Kiekvieno skyriaus pradžioje pateikiami klausimai, kurie padės geriau suprasti, kokios problemos jame gvildinamos. Skyrių pabaigoje rasite dar po keletą klausimų, kviečiančių pasvarstyti, kuo ten išdėstyta informacija gali būti naudinga jums asmeniškai, ar, jūsų nuomone, psichologų teiginiai pasitvirtina tikrovėje, pasigilinti į problemas, kurios dar nėra vienareikšmiškai išspręstos.

Pastaruojų metu Lietuvoje išleista gana nemažai psichologijos vadovėlių, kuriuose nušviečiami ir tam tikri bendravimo aspektai. Tai „Vadovavimo psichologija“ (Barvydienė V., Kasiulis J. Kaunas: Technologija. 2001), „Šeimos psichologija“ (Matulienė G. Kaunas: Technologija. 1997) ir kt. Kai kurios specifinės temos, kurios juose plačiai pristatytos (pvz., bendravimas grupėse, vyrų ir moterų bendravimo ypatumai) šiame vadovėlyje mažai liečiamos. Norintieji praplėsti, pagilinti savo žinias kiekvieno skyriaus pabaigoje ras literatūros sąrašus.

Gilinantį į bendravimo psichologiją labai pravers asmenybės psichologijos, socialinės psichologijos žinios. Jų rasite vadovėliuose „Psichologija studentui“ (Matulienė G. (red.) Kaunas: Technologija. 2000), „Psichologija“ (Myers D. G. Kaunas: Poligrafija ir informatika. 2000), „Socialinė psichologija teisėtvarkos darbuotojams“ (Valickas G., Suslavičius A. Vilnius: Lietuvos teisės akademija. 1999).

Įvairius šio vadovėlio skyrius rašė skirtingos autorės, pasirinkusios tas temas, į kurias buvo geriausiai įsigilina. Vadovėlio turinys suderintas su Kauno technologijos universiteto Psichologijos katedros studijų modulių „Bendravimo psichologija“.

Linkime sėkmės studijuojant!

1. BENDRAVIMO MENAS IR MOKSLAS

Atsakyti į klausimą, kas yra bendravimas, galima paprastai: tai kiekvienam iš mūsų įprasta, kasdieninė veikla. Norime ar nenorime, mokame ar nemokame, mes nuo pat ryto iki vakaro su kuo nors bendraujame. Vaikai bendrauja su tėvais, studentai su dėstytojais, įstaigų darbuotojai su savo vadovais, bendradarbiais, klientais. Netgi tada, kai šalia nėra nei vieno žmogaus, jaučiame aplinkinių įtaką. Negana to, atsidūrę vienumoje, mes imame bendrauti su... savimi.

Šis skyrius - tai pirmas žvilgsnis į regis, chaotiškai kunkuliuojantį bendravimo reiškinių „katilą“. Jame paieškosime atsakymų į tokius klausimus:

- Kas yra bendravimas?
- Kodėl žmonės bendrauja?
- Kas yra sėkmingas bendravimas?
- Nuo ko priklauso bendravimo sėkmė?
- Ar galima išmokti sėkmingiau bendrauti ir kaip to išmokti?

Kas yra bendravimas

Bendravimas yra daugialypis reiškinys. Bendravimu vadiname ir daugelį metų trunkančią draugystę, ir susirašinėjimą elektroniniu paštu, ir aktorius pasirodymą publikai. Todėl skiriamos įvairios bendravimo rūšys, sudėtinės dalys ir aspektai.

Visų pirma galima skirti bendravimą su savimi (jis dar vadinamas intrapersonaliniu) ir bendravimą su kitais (tarpusavio, tarpasmeninis, interpersonalinis). Puikios intrapersonalinio bendravimo iliustracijos - posakiai „mane baigia užgauti sąžinė“, „pasiziūrėk į save iš šalies“ ir pan. Kai kurie asmenybės tyrinėtojai tvirtina, kad ji susideda iš keleto dalių, panašių į kompiuterio loginius diskus. Tuomet intrapersonalinis bendravimas - tai „bendravimas“ tarp asmenybės dalių. Tarpasmeninis bendravimas - toks, į kurį įsitraukia ne mažiau kaip du žmonės.

Svarbiausi tarpasmeninio bendravimo aspektai - tai tarpusavio suvokimas (socialinė percepcija), keitimasis informacija (komunikacija), tarpusavio sąveika (socialinė interakcija) ir santykiai.

Dar tik ketindami susitikti su nepažįstamu žmogumi, mes imame svarstyti, koks jis galėtų būti, kokių poelgių galime iš jo tikėtis. Susitikę

stengiamės šį vaizdinį patikslinti, papildyti, remdamiesi viskuo, ką matome ir girdime: naujojo pažįstamo išvaizda, elgesiu, kalbos tonu, turiniu ir t. t. Mūsų bendravimo partneris taip pat stengiasi susidaryti nuomonę apie mus, o mes savo ruožtu - padaryti tam tikrą išpūdį. Abi pusės mėgina įvertinti besiformuojančius santykius, savo jausmus viena kitos atžvilgiu. Tai - ***tarpusavio suvokimo*** (*socialinės percepcijos*) procesai. Jie leidžia bendraujant numatyti kito elgesį ir planuoti savąjį, padeda siekti norimų tikslų.

Vos tik atsiranda koks nors ryšys tarp dviejų ar daugiau žmonių, prasideda komunikacijos procesai. Bendravimas susideda iš jų lyg statinys iš plytų. ***Komunikacija*** - tai keitimasis informacija, naudojant kokią nors ženklų sistemą. Bendraudami žmonės dalijasi žiniomis, nuomonėmis, praneša vieni kitiems apie savo jausmus. Šiai informacijai perduoti naudojami įvairūs būdai: kalba (žodinis bendravimas), mimika, gestai, kai kada netgi aprangos detalės ar aksesuarai (nežodinis bendravimas). Ar keitimasis informacija vyksta sėkmingai, priklauso nuo to, kaip informacijos siuntėjas ir gavėjas supranta tų pačių ženklų - žodžių, gestų ir kt. - prasmę. Komunikacijos procesus įvairiais aspektais nagrinėja semiotika, lingvistika, informatika ir kt. Psichologija, be kita ko, siekia nustatyti, kaip žmogaus išorėje „perskaityti“ jo jausmus ir ketinimus, kokią įtaką informacijos dekodavimui turi subjektyvios nuostatos ir pan.

Kitas svarbus bendravimo aspektas - ***tarpusavio sąveika***. Tai bendraujančiųjų poveikis vienas kitam. Bendraudami žmonės daro vieni kitiems tam tikrą įtaką: keičia jausmus, požiūrius ir elgesį. Supaprastintai galima sakyti, kad vieno žmogaus elgesys kaip stimulus veikia kito žmogaus elgesį. Pvz., prekybos agentas, sąmoningai naudodamas veiksmingus įtikinėjimo būdus, gali įsiūlyti mums visai nereikalingą prekę. Nemandagi, pikta pardavėja, su kuria bendravome tik keletą minučių, gali ilgam sugadinti nuotaiką, netgi suformuoti mūsų nuomonę apie kurią nors šalį. Nemažo psichologų dėmesio yra susilaukę tokie tarpusavio sąveikos atvejai, kaip įtaiga ir nuostatų keitimas, konfliktai, bendradarbiavimas, grupinis sprendimų priėmimas. Psichoterapijos kryptis, vadinama transakcine analize, nagrinėja savotiškus „žaidimus“, kuriuos „žaidžia“ bendraujantys žmonės, nesąmoningai provokuodami tam tikrą aplinkinių elgesį (žr. 10 skyrių).

Dažnai, turėdami įvairių tikslų, tarpusavyje bendrauja visai nepažįstami žmonės. Pvz., viešajame transporte paprašome bendrakeleivių perduoti vairuotojui pinigų už bilietą, parduotuvės darbuotojų prašome pasakyti, kiek kainuoja mus sudominusi prekė, kokios yra jos pirkimo išsimokėtinai sąlygos. Toks bendravimas paprastai trunka neilgai, mus retai sudomina bendravimo

partnerių charakterio ypatumai, jų vertybės, interesai ir kt. Mums nėra svarbu, kas tas žmogus, su kuriuo bendraujame: niekas nepasikeistų, jei jo ar jos vietoje būtų bet kas kitas. Tuo tarpu su kitais žmonėmis mes nuolat bendraujame daugelį metų ar net visą gyvenimą. Tai šeimos nariai ir giminės, draugai, bendradarbiai. Tarp jų ir mūsų susiklosto *tarpusavio santykiai*. Santykiams būdingi ilgalaikiai emociniai ryšiai, tarpusavio išsipareigojimai. Žmogaus, su kuriuo mus sieja artimi tarpusavio santykiai, negali pakeisti bet kuris kitas. Tarpusavio santykiai leidžia patenkinti visai kitokius poreikius, nei tie, kuriuos tenkiname keisdami informaciją (pvz., bendrumo, prieraišumo, meilės poreikiai).

Turint galvoje svarbiausius čia paminėtus bendravimo aspektus, galima sakyti, jog sąvoka **bendravimas** apima *dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio suvokimą, keitimąsi informacija, sąveiką ir santykius*.

Poreikis bendrauti

„Žmogus - tai visuomeniškas gyvūnas“. Šio lakaus posakio autoriumi laikomas antikinės Graikijos mąstytojas Aristotelis. Tiesa, visuomeniniu gyvenimo būdu pasižymi ir beždžionės, skruzdėlės, bitės. Taigi žmonės šiuo požiūriu nėra išimtis. Tačiau poreikis bendrauti tarpusavyje be abejonės yra vienas iš būdingiausių žmonijos bruožų.

Kodėl žmonės bendrauja? Trumpai į šį klausimą galima atsakyti taip: todėl, kad bendraudami gali sėkmingiau tenkinti daugelį svarbiausių savo poreikių. **Pirma**, bendraujant keičiamasi informacija. Vieni iš kitų sužinome, kokia įstaiga ieško naujo darbuotojo, kur galima pažiūrėti įdomų filmą ir kas laimėjo krepšinio varžybas. Bendraudami su pardavėjais, barmenais ar taksi vairuotojais perduodame jiems savo prašymus, pageidavimus. Taigi bendravimas padeda mums gauti reikalingų žinių ir tiesiog tvarkyti kasdienes reikalus. **Antra**, bendravimas suteikia mums galimybę geriau suprasti ir pažinti save pačius. Lygindami save su kitais, darome išvadą, kas mes esame, kokie ir kokios esame: kokie mūsų gebėjimai, vertybės, temperamentas ir pan. Savo laimėjimus taip pat galime įvertinti tik palyginę su tuo, ką yra pasiekę aplinkiniai. **Trečia**, bet anaipol ne mažiau svarbu yra tai, jog bendraudami mes galime dalytis savo mintimis ir jausmais, atskleisti kitiems savo individualybę, daryti aplinkiniams įtaką ir pan. Kitaip sakant, bendrauti mus skatina ir vadinamieji socialiniai poreikiai.

Socialiniai poreikiai - tie, kurie gali būti patenkinti tik tiesiogiai ar netiesiogiai dalyvaujant kitiems žmonėms (R. J. Fisher, 1982)*. Taigi galima sakyti, kad *poreikis bendrauti* yra įvairių žmogaus socialinių poreikių išraiška. Socialiniai poreikiai veikiausiai yra įgyjami gyvenant tarp kitų ir įsisavinant įvairias visuomeninio gyvenimo normas. Šios normos perimamos vaikystėje iš mus supančių žmonių, tai vadinama socializacijos procesu. Svarbiausius socialinius poreikius įvairūs tyrinėtojai įvardija ne visai vienodai. Kai kurie iš jų linkę pabrėžti destruktiviuosius - agresiją, valdžios troškimą (pvz., S. Freud, A. Adler). Kiti mano, kad didesnę įtaką elgesiui turi pozityvūs poreikiai - bendrumo, prierašumo, meilės (A. Maslow, C. Rogers). Iš tiesų, žmonių socialiniame elgesyje galima išvystyti ir pozityvių, ir negatyvių tendencijų. Socialiniai poreikiai yra priešaringi, tenkinant vienus iš jų galima netekti galimybės patenkinti kitus.

Įvairūs autoriai - A. Maslow, H. Murray, D. McClelland ir kt. - dažniausiai įvardija tokius socialinius poreikius:

Bendrumo (priklausymo) poreikis. Tai poreikis jausti, kad esi kokios nors grupės, bendruomenės narys, kad esi tarp žmonių, kurie tau reikalingi ir kad tu esi jiems reikalingas. Šis poreikis patenkinamas, kai žmogus turi šeimą, kurios narius sieja šilti jausmai, mėgstamus bendramokslis ar bendradarbius, priklauso kokioms nors organizacijoms, klubams ar kitais būdais susiranda bendraminčių.

Saugumo poreikis patenkinamas tada, kai žmogus iš aplinkinių nejaučia grėsmės nei fiziniam, nei psichologiniam savo saugumui.

Laimėjimų poreikis - tai siekis pirmauti, įveikti iššūkius, atitikti aukščiausius standartus. Jis glaudžiai susijęs su pasitikėjimu savimi. Aukštą laimėjimų poreikį turintys žmonės nevensia imtis atsakomybės, rizikuoti. D. McClelland nuomone, laimėjimų poreikis - tai kibirkštis, skatinanti ekonomikos augimą, mokslo pažangą, meninę kūrybą ir įkvepianti visuomenės lyderių entuziazmą.

Savęs įtvirtinimo poreikis - siekis rasti savo vietą visuomenėje.

Savigarbos, savo vertės jutimo poreikis - siekis nebūti kitų žeminamam, niekinamam, užimti tarp kitų žmonių deramą vietą.

Dominavimo (savo galios jutimo) ir pripažinimo poreikis - noras kontroliuoti kitus, daryti įtaką aplinkiniams, vadovauti.

* Pavardė ir data reiškia publikacijos autorių ir datą, visas bibliografinis aprašas yra literatūros sąrašė skyriaus gale.

Pranašumo poreikis - jaustis kuo nors pranašesniu už kitus, užimti išskirtinę padėtį.

Saviaktualizacijos ir saviraiškos poreikis - realizuoti potencialias savo galimybes, tapti tuo, kuo gali ir nori tapti. Atskleisti savo galimybes ir išreikšti save nepalaikant ryšių su kitais žmonėmis būtų neįmanoma, tačiau, kita vertus, siekiant šio poreikio patenkinimo, neretai tenka priešintis aplinkinių spaudimui, laužyti visuomenėje priimtas elgesio normas.

Afiliacijos poreikis - turėti artimų draugų rūpintis kitais ir iš jų susilaukti to paties, mylėti ir būti mylimiems bei reikalingiems.

Prieraišumo ir meilės poreikis - tai atvirų, intymių santykių tarp dviejų žmonių siekimas.

Poreikis palaikyti kontaktą - noras su kuo nors dalytis emocijomis, užmegzti ryšį. Kartais net visai nepažįstami žmonės, priemiesčio stotelėje drauge laukiantys autobuso, neįaukiai jaučiasi nepersimetę vienas su kitu bent keliais žodžiais, net jei jiems nereikia įrodinėti savo pranašumą ar keistus informacija.

Socialiniai poreikiai paprastai priešpastatomi įgimtiems *biologiniams*, pvz., maisto, dauginimosi poreikiams. Tačiau šis skyrimas - gana sąlyginis. Visai tikėtina, kad kai kuriuos socialinius poreikius iš dalies lemia ir prigimtis. Pvz., noras priklausyti kokiai nors žmonių grupei gali turėti tas pačias šaknis, kaip ir gyvūnų baimė būti nepriimtiems į būrį. O jiems būti nepriimtiems beveik visada reiškia žūtį. Tad giluminis motyvas, skatinantis žmones bendrauti, gali būti pamatinis siekis saugoti savo gyvybę, vengti mirties (R. G. Geen, 1995). Pastaroji prielaida leidžia manyti, kad bendravimo su aplinkiniais sėkmė kiekvienam iš mūsų yra kur kas svarbesnis dalykas, nei gali atrodyti iš pirmo žvilgsnio. Gebėjimas bendrauti lemia ne tik laimingesnę šeimyninę gyvenimą ir greitesnę kilimą karjeros laiptais. Nuo jo, galima sakyti, priklauso mūsų gyvenimo kokybė pačia plačiausia prasme.

Tokį teiginį patvirtina moksliniai tyrimai, rodantys, kad žmonių fizinė bei psichinė sveikata, gyvenimo trukmė siejasi su jų bendravimo ypatumais. Vieną plačiai pagarsėjusį tyrimą atliko L. Berkman ir S. Syme Kalifornijoje. Jie 1979 m. 7000 tiriamųjų paprašė atsakyti į įvairius klausimus, nušviečiančius jų socialinius ryšius. Po devynerių metų įvertinus tų pačių žmonių sveikatą bei gyvenimo trukmę paaiškėjo, kad tie, kurių socialiniai ryšiai platesni ir intensyvesni, vidutiniškai gyvena ilgiau. Pvz., per minėtą laikotarpį iš 50-59 m. amžiaus vyrų grupės mirė 30,8 proc. tų, kurie bendravo mažai, ir tik 9,6 proc. tų, kurie bendravo daug. Tiesa, šie duomenys neatskleidžia, kas yra priežastis, o kas

- padarinys. Gal tiesiog sveikesni žmonės daugiau bendrauja? Tačiau tyrime dalyvavę žmonės iš pradžių savo sveikata iš esmės nesiskyrė, taigi labiau tikėtina, kad bendravimas daro įtaką sveikatai, o ne atvirkščiai. Tyrinėtojų nuomone, svarbiausias veiksnys šiuo atveju buvo bendravimas šeimoje, toliau - bendravimas su draugais ir giminėmis, trečioje vietoje - priklausymas religinėms organizacijoms ir pan. Kiti tyrimai parodė, kad žmonės, turintys, kas juos palaiko, greičiau įveikia tuberkuliozę, širdies ligas, pasveiksta po operacijų, rečiau serga artritu, astma. Aplinkinių palaikymas - svarbus veiksnys, padedantis susidoroti su stresu. Tie, kurie su niekuo nepalaiko artimų santykių, kur kas dažniau ieško nusiramino vartodami alkoholį, rūkydami. (Pagal M. Argail (Argyle), 1990, p. 256-261).

Sėkmingo bendravimo samprata

Kokį bendravimą galima laikyti sėkmingu? Ar tai toks bendravimas, kuris tiesiog pats savaime teikia mums malonumą? Ar toks, kai mes priverčiame kitus elgtis taip, kaip mums norisi? O gal tikra bendravimo sėkmė - pasiekti, kad visi mus mėgtų? Iš tiesų *sėkmingas, arba efektyvus bendravimas* - dar viena labai dažnai sutinkama, tačiau menkai apibrėžta sąvoka. Visada galiojančią sėkmės formulę vargu ar pavyks sukurti, bet visgi pasigilinkime į šios sąvokos prasmę, remdamiesi tuo, ką sužinojome ankstesniajame skyrelyje. Jame padarėme išvadą, kad pagrindiniai bendravimo tikslai yra keistis informacija, gauti galimybę pamatyti save „kitų akimis“ ir tenkinti socialinius poreikius. Taigi sėkmingu galima laikyti tokį bendravimą, kuris leidžia pasiekti šiuos tikslus.

Turėdami tikslą keistis informacija, labiausiai esame suinteresuoti jos tikslumu. Mums svarbu, kad tą informaciją, kuri mus domina, gautume tiksliai, neiškraipytą. Taip pat dažniausiai siekiame, kad kiti adekvačiai (teisingai, taip, kaip norime) suprastų, ką jiems ar joms ketiname perduoti. Taigi pirmuoju bendravimo sėkmės rodikliu galima laikyti *informacijos pateikimo tikslumą ir interpretavimo adekvatumą*. Iš pirmo žvilgsnio gali pasirodyti, kad skleisti tikslią informaciją ir adekvačiai ją suprasti nėra sudėtinga. Bet kelias nuo vieno asmens ketinimo perteikti kokią nors mintį iki jos „atspindžio“ kito žmogaus sąmonėje yra gana ilgas ir komplikotas (apie tai skaitykite 5 skyriuje). Keitimosi informacija tikslumas - komunikacijos proceso ypatybė, bet ji vaidina svarbų vaidmenį ir tarpusavio santykiuose. Neteisingai suprstas žodis, gestas gali lemti jų atšalimą ar net pabaigą.

Jei prieš išvykdami traukiniu į kitą miestą keletui minučių užsuksite į parduotuvę ir ten susitiksite seniai matytą buvusį klasioką, greičiausiai pasakysite jam, kad labai skubate ir ilgiau su juo pasišnekėti neturite laiko. Reikės padėti nemažai pastangų, kad įrodytumėt jam, jog sakote tiesą, nes jis, ko gero, bus linkęs manyti, kad jums paprasčiausiai nesinori su juo bendrauti.

Nesusikalbėjimo tarp tėvų ir vaikų priežastimi gali tapti paauglių bei jaunimo vartojamas žargonas. „Nemėtyk!“ - Agnė rado trumpučių mamos raštelį, prisegtą prie ne vietoje paliktų kelių puslapių su jaunatviškus jausmus atskleidžiančiais literatūriniais bandymais. Nieko negali būti nemalonesnio už žinią, kad mama juos skaitė. O čia dar tas „Nemėtyk!“, kuri dukra suprato taip, kaip šis žodis vartojamas posakyje „nemėtyk bajorių“... Turėjo praeiti nemažai laiko, kol pavyko išsiaiškinti, jog mama tiesiog turėjo galvoje tai, kad jai nusibodo bet kur išmėtyti dukters daiktai.

Trumpalaikės komunikacijos situacijomis dažnai siekiama ne tik keistis informacija, bet ir įvairiausių kitų tikslų. Pvz., kai kada mums tenka kreiptis pagalbos į nepažįstamus žmones, prašyti įvairių įstaigų darbuotojų padaryti tai, ko formaliai jie neprivalo daryti ir pan. Ar pasiseks gauti tai, ko viliamės, nemaža dalimi priklausys nuo mūsų bendravimo įgūdžių: nuo to, kokių padarysime išpūdį, kaip apibūdinysime savo situaciją, kaip paprašysime ir kt. Bendraudami su artimaisiais, bendradarbiais taip pat turime pačių įvairiausių tikslų. Pvz., jų irgi prašome padėti atlikti kokius nors darbus, paskolinti pinigų... Todėl galima sakyti, kad sėkmingas bendravimas - toks, kuris leidžia *pasiekti norimus tikslus*. Tačiau kai kurie elgesio būdai, leidžiantys mums pasiekti savo tikslus trumpalaikės komunikacijos situacijomis, mūsų bendravimo partneriams gali būti visai nepriimtini. Tikslą galima pasiekti ir elgiantis agresyviai, imantis prievartos. Jei toks elgesys dažnai kartojasi, jis tampa kliūtimi socialinių poreikių tenkinimui.

Tarpusavio santykių lygmenyje svarbiausias bendravimo sėkmės rodiklis yra *sėkmingas socialinių poreikių tenkinimas*. Galima sakyti, kad bendraujame sėkmingai, kai jaučiamės esą vertinami, ne vieniši, turį savo vietą visuomenėje, kai gebame paveikti kitų nuomonę, daryti įtaką jų elgesiui ir pan. Kai kurios mūsų nuostatos ir elgesio būdai leidžia tenkinti šiuos poreikius geriau, nei kiti. Tai visų pirma teigiamas požiūris į save ir į kitus, konstruktyvumas, racionalumas.

Teigiamas požiūris į save, daugelio psichoterapeutų nuomone, yra gerų santykių su kitais pagrindas. Kas nevertina savęs, nevertina ir kitų, o savimi pasitikintys žmonės ir į kitus dažniau žiūri teigiamai. Pozityviai vertinantys

aplinkinius tikisi iš jų gero, patys taip pat linkę padėti ir bendradarbiauti. Priešingai, tie, kas kitų atžvilgiu nusistatę negatyviai, yra įtarūs, irzlūs, kritiški, nelinkę padėti. Jie tarsi nori pasirodyti geresni, nuvertindami kitus. Negatyvus požiūris į save ir į kitus žmones yra „save išpildančios pranašystės“. Pvz., kas galvoja, kad nesugebės pelnyti aplinkinių pripažinimo, nieko ir nedaro, kad jį pasiektų. Kas tikisi iš kitų priešiško, patys su jais elgiasi nemaloniai, todėl iš tiesų jo susilaukia. Tie, kurie gerai vertina save ir kitus, dažniau susiduria su faktais, patvirtinančiais būtent šį požiūrį.

Eksperimentai rodo, kad žmonėms, kuriuos kas nors nuvertino (pvz., kuriems pasakoma, kad jie gavo labai žemus intelekto testo įverčius) kyla noras nuvertinti ir pažeminti kitus, sustiprėja jų neigiamas nusistatymas kitataučių atžvilgiu. Jie tarsi siekia pasijusti pranašesni, žemindami kitus.

Pozityvaus požiūrio pranašumą gerai iliustruoja ir tokia pasakėčia. Įkrito į grietinės puodynę dvi varlės. Viena pamanė, kad jau vis vien galas, nieko nedarė ir nuskendo. Antra vis bandė išsilaikyti paviršiuje. Besikapnodama iš grietinės sumušė sviestą, atsispyrė nuo jo ir iššoko... (R. von Oech, 1983).

Kai nepasitikima kitų gera valia, lengva pateisinti norą griebtis manipuliacijų. Manipuliuoti kitais žmonėmis - reiškia išprovokuoti tokių jų elgesį, kuris būtų mums naudingas. Pvz., parodžius kam nors dėmesį, pagyrus, galima tikėtis to žmogaus palankumo tvarkant verslo reikalus. Daug tokio pobūdžio patarimų pateikiama pagarsėjusioje D. Carnegie knygoje „Kaip įsigyti draugų ir daryti įtaką žmonėms“. Pirmąkart išleista 1938-aisiais, ji nepraranda paklausos ir šiandien.

Štai pora trumpų ištraukėlių iš šios garsios knygos.

„Džimą Farlėjų gyvenimas anksti išmokė paprastos išminties: kiekvienam eiliniam žmogui jo paties vardas yra daug mielesnis už visus kitus vardus žemėje. Prisimink bet kurio žmogaus vardą, išstark jį draugiškai ir būsi pasakęs efektingai veikiančią komplimentą. (...) Vardas išskiria, jis daro žmogų unikalų tarp kitų žmonių. Informacija, kurią perduodame, arba prašymas, su kuriuo kreipiamės, pasidaro ypač reikšmingi, kai kreipiamės individualiais vardais. Bendraujant su žmonėmis, vardas veikia magiškai visus - ir padavėją, ir vyriausiąjį administratorių.“ (D. Carnegie, 1998, p. 91).

„Jei norime įsigyti draugą, sutikime žmones gyvai ir entuziastingai. Jei jums kas nors skambina telefonu, pasinaudokite šia pačia psichologine taisykle. Išstarkite „alio“ tokiu tonu, kuris pasakytų, kad jūs džiaugiatės, jog jums

paskambino. Niujorko telefonų kompanija specialiai apmoko operatores pasakyti „Prašau numerį“ tokiu tonu, kuris reiškia: labas rytas. Aš džiaugiuosi aptarnaudama jus“. Prisiminkite tai, kai rytoj pakelsite ragelį.“ (D. Carnegie, 1998, p. 76).

Visgi patirtis rodo, kad įsigyti draugų nėra taip paprasta. Viena iš priežasčių - žmonės dažniausiai jaučia, ar dėmesys jiems rodomas nuoširdžiai, ar ne. Beje, ir pats D. Carnegie primygtinai kartoja, kad vykdant jo nurodymus būtinas nuoširdumas, antraip jie neatneš sėkmės. Tik gaila, jis nepasako, kaip to nuoširdumo išmokti...

Toks elgesys, kai savų tikslų siekiama sąmoningai manipuliuojant kitais, kartais vadinamas makiavelišku. Šiame pavadinime „įsiamžino“ Niccolo Machiavelli (Makiavelis) (1469-1527), Florencijos politikas, filosofas, rašytojas ir istorikas. Keliolika metų jis buvo Florencijos respublikos tarybos sekretorius. 1512 m., žlugus respublikai ir į valdžią sugrįžus Medičiams, pašalintas iš valstybinės tarnybos, kalintas, vėliau išstremtas į savo dvarą. Ten atsidėjo politikos ir istorijos studijoms, literatūrinei kūrybai. Tarnybos reikalais Machiavelli buvo tekę susitikti su Romanijos kunigaikščiu Cesare Borgio. Jį sužavėjo šio politikos veikėjo gebėjimas pasiekti bet kurio užsibrėžto tikslo, klausta, veidmainyste ir apgaule visus priverčiant elgtis taip, kaip jam reikia. Remdamasis šiuo pavyzdžiu, Machiavelli parašė nedidelį, bet garsų traktatą Kunigaikštis (II principe, 1513 m.). Jame diegiama mintis, kad valdovai ir kiti politikai, siekdami apginti šalies, o esant reikalui ir asmeninius interesus, turi teisę nesiskaityti su priemonėmis. Tai pateisinama, nes dauguma žmonių iš prigimties esą kvaili ir linkę į blogį. Išnaudojant jų silpnybes ir apgalvotai įgyvendinant pasirinktą planą, pavaldiniais galima manipuluoti nelyginant šachmatų figūromis. Sparčiai pasklidę Europoje, Machiavelli idėjos susilaukė daugybės prieštaringų komentarų. Viena vertus, jis propagavo elgesį, kuris nesiderino su religijos ir moralės normomis, papročiais bei įstatymais. Kita vertus, niekad netrūko geidžiančių įvaldyti šį „meną“.

XX a. socialinės psichologijos tyrinėtojai taip pat domėjosi makiavelišku žmonių elgesiu. R. Christie ir F. Geis 1970 m. sudarė testą, skirtą nustatyti, ar žmogus linkęs meluoti, pataikauti, regzti intrigas ir pan. Stebėdami žmones, gavusius skirtingus šio testo įverčius specialiai surežisuotose situacijose, psichologai nustatė, kad makiaveliško elgesio šalininkai nevengia pažeisti etikos normų ir pasinaudoti sąžiningųjų „naivumu“. Užklupti „nusikaltimo vietoje“, pvz., nusirašinėjant, jie geba žiūrėdami į akis įrodinėti, jog elgėsi sąžiningai. Jie tarsi atsiriboja nuo kitų žmonių ir nuo savo pačių emocijų, todėl nejaučia sąžinės

priekaištų. Tiesa, kitos psichologų grupės tyrimai parodė, kad apgaudinėti kitus, ko gero, nėra taip lengva. Savo tiriamųjų jie paprašė meluoti, atsakant į kai kuriuos klausimus. Buvo stebima, kuo skiriasi žmonių elgesys, kai jie meluoja ir kai atsako sąžiningai. Be to, susitarimo nežinantys ekspertai turėjo įvertinti, ar jų nuomone, žmogus meluoja, ar sako teisybę. Paaiškėjo, kad melagingi atsakymai buvo gerokai ilgesni, neryžtingi, nekonkretūs. Matyt, intuityviai į tai atsižvelgę, ekspertai gana tiksliai atskyrė melagingus pasisakymus. (Pagal R. J. Fisher (1982); Webster's New World Encyclopedia (1992); Lietuvių enciklopedija, t. III, XVIII (1954, 1959)).

Makiaveliškos bendravimo strategijos priešingybė yra atviri, arba autentiški santykiai, kurių svarbą kiekvienam žmogui itin pabrėžė humanistinės psichologijos atstovas C. Rogers. Dėl šių skirtingų elgesio būdų kyla diskusijos ne tik tarp psichologų, bet ir tarp etikos, religijos žinovų. Kartais žmonės manipuliuoja kitais ir nesąmoningai, patys to nesuvokdami. Tokį elgesį aiškina E. Berne sukurta transakcinės analizės teorija (žr. 10 skyrių).

Svarbi kliūtis, trukdanti sėkmingai tenkinti įvairius socialinius poreikius, yra polinkis nevaldomai reikšti neigiamas emocijas. Jau nekalbant apie pykčio protrūkius, dauguma žmonių nepraleidžia progos patraukti per dantį tuos, kuriems geriau sekasi, sukritikuoti kitų atliktą darbą. Tai savo ruožtu sukelia neigiamą reakciją. To išvengti padeda nuostata elgtis racionaliai, pragmatiškai, atsižvelgiant į savo tikslus ir tikrovės reikalavimus. Ypač svarbu elgtis konstruktyviai kilus įtampai, konfliktams. Visada geriausia susitelkti ne ties emocijomis, bet ties dalykine konflikto puse. Nekonstruktyvu, pamiršus svarbiausius tikslus, siekti žūt būt nugalėti, pažeminti kitą.

Norint racionaliai elgtis, reikia žinoti, ko iš tiesų nori, įsisąmoninti jausmus ir jų vaidmenį siekiant tikslo. Todėl efektyvus bendravimas neatskiriamas nuo savęs pažinimo. Be to, reikia stengtis aiškiai pasakyti kitiems, ko iš tikrųjų nori. Kai, bendraudami su kitais, slepiamės, pasak C. Rogers, už fasadų ir kaukių, daugelis mūsų minčių, jausmų ir norų aplinkiniams lieka nežinomi. Todėl nenuostabu, kad dažnai net ir artimų žmonių elgesys neatitinka mūsų lūkesčių. Tik aiškiai išsakyti savo pageidavimus ir lūkesčius, galima tikėtis, kad kiti teisingai supras, ko norime. Tokiu atveju išlošiamo dar daugiau: atsiskleisdami aplinkiniams, turime galimybę pamatyti save „kitų akimis“. Jei aplinkinių elgesio „veidrodyje“ matome ne savo kaukę, o tikrus jausmus ir mintis, galime patirti, kaip žmonės vertina mus tokius, kokie iš tikrųjų esame. Tiesa, ne visuomet ir ne viską būtina atskleisti pirmam

pasitaikiusiam. Plačiau tai nagrinėjama tarpusavio santykiams skirtame skyriuje.

Kartais pasirenkami tokie socialinių poreikių tenkinimo būdai, kurie smarkiai apriboja asmens galimybes gyventi visavertį gyvenimą ir jaustis laimingam. Pvz., R. Dreikurs nuomone, vaikai, siekdami surasti savo vietą tarp kitų, gali griebtis tokio elgesio, kaip perdėtas dėmesio, pranašumo siekimas, o tai tik dar labiau blogina jų santykius su aplinkiniais (E. Dreikurs Ferguson, 2000). Kai kada, siekdami patenkinti socialinius poreikius, žmonės atsisako savo asmeninės laisvės, atiduoda savo gyvenimą į kitų žmonių rankas, taip tapdami nuo jų priklausomi. Tai leidžia pasijusti reikalingiems, susaistytiems su aplinkiniais tampa ryšiais ir atsikratyti vienatvės jausmo, tačiau trukdo daryti savarankiškus sprendimus ir atskleisti save. Neretai žmonės susieja abipusę tarpusavio priklausomybę. E. Fromm tokius santykius vadina simbiotiniais. Jo nuomone, simbiotiniu ryšiu galima vadinti nebrandžią meilę, kuomet du žmonės, tenkindami savo socialinius poreikius, išnaudoja vienas kitą: vienas jaučiasi esąs svarbus ir reikalingas, galėdamas vadovauti ir nurodinėti, o kitas, vengdamas vienatvės, jam paklūsta, tuo pačiu atsikratydamas atsakomybės naštos. K. Horney meilę, užgimusių vien tik bėgant nuo vienatvės ir nerimo, vadina neurotiška. Apibendrinant šių žymių psichologų ir psichiatrų išvargas, galima įvardyti dar vieną bendravimo sėkmės rodiklį: *sėkmingas bendravimas* - toks, kuris *neužkerta kelio laisvai skleistis ir augti asmenybei*. Pasiiekti, kad kiti būtų patenkinti mūsų elgesiu galima gana greitai, tačiau visada verta pasvarstyti, ar kaina, kurią ryžtamės už tai mokėti, nėra per didelė. Kelius asmenybei augti atveria ir nuostata bendrauti atvirai, konstruktyviai. Kaip jau minėta, ji skatina analizuoti savo tikslus, jausmus, elgesį ir eksperimentuoti, išbandant naujus elgesio būdus.

Iki šiol bandėme įvertinti bendravimo sėkmę tarsi žvelgdami iš vieno jame dalyvaujančiojo pozicijos. Tačiau bendravimas - procesas, į kurį įsitraukia daugiau nei vienas žmogus. Visi jie turi savus tikslus ir poreikius, kurie anaipatol ne visada sutampa ir dera tarpusavyje. Ar galima vadinti sėkmingu tokį bendravimą, kuomet savo poreikius patenkina ir tikslą pasiekia tik vienas asmuo, ypač jei jo sėkmė užkerta kelią kitiems siekti savųjų? Tokiu atveju tai, kas vienam yra sėkmė, kitam gali būti visiškas pralaimėjimas.

Panagrinėkime vieną situaciją, į kurią panašioje, matyt, ir jums yra tekę atsidurti. Įsivaizduokite, kad susitikę bendrabutyje su kurso draugais po vasaros atostogų, išėjote į kiemą pažaisti krepšinį. Po kurio laiko imate svarstyti, kur būtų geriau surengti pirmą šiais metais kurso vakarėlį. Jūsų nuomone, vienintelė

visiems daugmaž priimtina vieta yra bendrabutis. Netikėtai vienas vaikinai pasiūlo verčiau vykti į jo draugo sodybą netoli nuo miesto, gražioje vietoje. Oras šeštadienį numatomas puikus, tad akivaizdu, kad jo idėja geresnė už jūsų. Tas vaikinai jums mažai pažįstamas, nes grįžo studijuoti, keletą metų padirbėjęs užsienyje. Jau spėjot pastebėti, kad krepšinį jis žaidžia gerai, yra išvaizdus ir, sako, turi labai „kieta“ galvą. Jus kiti taip pat panašiai apibūdina. Tai kodėl dabar reikėtų taip lengvai jam nusileisti? Taip ir knieti kaip nors sumenkinti jo pasiūlymą, kad iš karto nepasijustų esąs čia pats gudriausias. Nieko kito nelieka, kaip tik išjuokti ir suniekinėti tą jo pasiūlymą- ne todėl kad jis blogas, o kaip tik dėl to, kad iš tiesų geras!

Tiek ši, tiek kitos panašios „pergalės“, pasiektos kitų pralaimėjimo sąskaita, netrukus atsigręžia prieš patį laimėtoją. Vaikinai, kuriam pavyko kitų akyse pažeminti savo konkurentą, arba mergina, keletu apgalvotų žingsnių privertusi draugą atsisakyti jo išsvajotos kelionės į kalnus, neturėtų tikėtis, kad tai praeis be pėdsakų. Ir vienu, ir kitu atveju „pralaimėjusieji“ tikriausiai ims regėti kokią nors „keršto planą“.

Neigiami tokio elgesio, kai nepaisoma kitų žmonių poreikių, padariniai iš karto gali ir nepasireikšti. Todėl trumpalaikės komunikacijos situacijomis, kai bendraujame su atsitiktinai sutiktais žmonėmis, „pelnyto atpildo“ galime ir nesusilaukti. Tačiau vargu ar pavyks jo išvengti, jei ignoruosime kitų poreikius bendraudami su tais, kuriuos matome ne paskutinį kartą.

Taigi galima daryti išvadą, jog poreikių tenkinimas bendraujant neturėtų būti vienpusis. Kitu atveju bendravimo veikiausiai nebus galima vadinti sėkmingu. Sėkmingas bendravimas - toks, kuris *visiems jame dalyvaujantiems leidžia kiek įmanoma geriau patenkinti savo poreikius ir pasiekti tikslus*. Bendravimo sėkmės nederėtų sieti su lotynišku posakiu *homo homini lupus est* (žmogus žmogui vilkas). Jis veikia apibūdina kraštutines situacijas, pasitaikančias bendraujant. Kasdieniame gyvenime žmonės dažniau jaučiasi laimingi, kai gali kažką pradžiuginti, ypač jei žino, kad iš pamaloninto asmens susilauks to paties.

Dar vienas bendravimo sėkmės rodiklis - tai *subjektyvūs bendraujančiųjų išgyvenimai*. Bendraudami su vienais žmonėmis, jaučiamės gerai, o su kitais - blogai. Malonu bendrauti tada, kai neįtampame, nerimo, nesijaučiame esą skaudinami, įžeidinėjami, žeminami. Žmonės jaučiasi blogai bendraudami su tais, kurie stengiasi parodyti savo pranašumą, net jei tai pateikiama kaip noras padėti. Niekam nepatinka pamokslavimas, nurodinėjimai ir vertinimai, išsakomi įsijautus į visažinio vaidmenį. Įtarumą ir įtampą dažnai

sukelia noras manipuliuoti kitais, slapti planai ir intrigos. Norint nusakyti bendraujant patiriamus subjektyvius žmonių išgyvenimus, vartojamos sąvokos *bendravimo atmosfera, psichologinis klimatas* ir pan. Dažniausiai klimatas ar atmosfera apibūdinami kaip geri, sveiki, arba atvirkiščiai, prasti, nesveiki. Svarbiausi gero psichologinio klimato požymiai: visi bendraujantieji jaučiasi esą svarbūs, aplinkinių priimami, vertinami, palaiko vieni kitus, „lošia atviromis kortomis“, dalijasi atsakomybe ir kartu sprendžia iškilusias problemas. Nors psichologinio klimato neįmanoma „pačiupinėti“, jis yra svarbi įvairių žmonių grupių, organizacijų sėkmingos veiklos sąlyga.

Bendravimo įgūdžiai ir įpročiai

Nuo ko priklauso tai, ar žmogus sėkmingai bendrauja su aplinkiniais? Gali būti, kad pirma mintis, kuri ateis jums į galvą, perskaičius šį klausimą, bus tokia: nuo to, koks tai žmogus, kokiais asmenybės bruožais jis ar ji pasižymi. Kaip tik taip į šį klausimą tikriausiai atsakytų žymūs XX a. psichologai G. Allport, R. Cattell, H. Eysenck ir kt. Jie laikėsi požiūrio, kad žmogaus elgesį apskritai, taigi ir elgesį bendraujant, lemia asmenybės bruožai, pvz., atvirumas, sąžiningumas, emocinis pastovumas...

Kasdieninė mūsų patirtis patvirtina, kad toks požiūris į žmogaus elgesį bent iš dalies yra teisingas. Pvz., jei mes pastebėjome, kad bendradarbė A., prašoma pagelbėti, dažniausiai neatsisako, susidūrę su sunkumais, kreipsimės į ją, nes pagrįstai manysime, jog ji ir ateity elgsis taip, kaip elgėsi anksčiau. Mes linkę sau įvardyti, kad tokį A. elgesį lemia tam tikra jos *asmenybės savybė* - geranoriškumas. Mums patogų manyti, kad A. turi vienokius bruožus, o B. kitokius: tuomet galime mėginti numatyti šių žmonių elgesį.

Bet ar galime būti tikri, kad A. visada elgsis tik šitaip? Be abejo, ne. Aplinkybės gali susiklostyti taip, kad jos elgesys kokiomis nors konkrečiomis sąlygomis bus visai kitoks. Įsivaizduokime, kad esame, visai to nenorėdami, ją įžeidę. Arba kad padėdama mums ji gali pakenkti kam nors kitam. Taip svarstant darosi aišku, kad žmogaus elgesys nėra tik asmenybės bruožų atsiskleidimas tuštumoje. Konkrečioje situacijoje jį veikia ir įvairios *išorinės aplinkybės*: vienaip ar kitaip susiklostę tarpusavio santykiai, vaidmenys, kuriuose atsidiuriame ir pan. Taigi asmenybės bruožai yra tik vienas iš veiksmų, lemiančių elgesį.

Pasvarstykime, ar iš tiesų pagrįsta manyti, kad kiekvienas žmogus *turi* tam tikrus asmenybės bruožus. Įsivaizduokite, kad norite sužinoti, koks žmogus yra Marius, vaikinukas, besimokantis jūsų fakultete kitame kurse. Asmenybės testu veikiausiai jo netirsite, o mėginsite paklausinėti apie jį tų žmonių, kurie jį pažįsta - kurso draugų, bendrabučio kaimynų. Gali būti, jog taip sužinosite, kad Marius yra linksmas, šnekus, draugiškas, mėgsta nuotykius, šiek tiek neatsakingas. Iš ko jie apie visa tai sprendžia? Matyt, iš Mariaus elgesio. O kieno galvoje tuomet egzistuoja Mariaus asmenybės bruožai? Ar jo paties, ar tų, kurie jį apibūdino?

Kaip manote, ar nuomonė, jog bendravimo ypatumai iš esmės priklauso nuo asmenybės bruožų yra pakankamai argumentuota?

Į klausimą, iškeltą šio skyrelio pradžioje, galima atsakyti ir kitaip: bendravimo sėkmė priklauso nuo to, ar žmogus *moka* bendrauti. Tokiame atsakyme kaip tik pabrėžiamas išorinių sąlygų, kurias pirmasis požiūris buvo linkęs nuvertinti, vaidmuo. Juk mokytis - reiškia kartoti kažką, ką esame matę savo aplinkoje.

Norėdami suprasti, kaip žmonės mokosi bendrauti, panagrinėkime, kaip apskritai išmokstama tam tikrų elgesio būdų. Paprasčiausias tai aiškinantis modelis yra toks: jei koks nors elgesys padeda pasiekti norimą tikslą, mes ir ateityje elgsimės taip pat, o jei jis pasirodo esąs neefektyvus, mes jo atsisakome. Toks mokymasis vyksta nuo pat gimimo. Pvz., verksmas padeda kūdikiui patenkinti maitinimosi poreikį, tad augdamas jis juo naudojami siekdamas ir įvairių kitų, kur kas sudėtingesnių poreikių patenkinimo. Jau gerokai paaugę, atžalos verksmu parduotuvėje reikalauja iš tėvų nupirkti saldainį. Jei tėvai laikysis nuosekliai ir nepasiduos tokiam spaudimui, vaikas liausis taip elgęsis. Taigi mokymąsi galima pavaizduoti tokia schema: $S \rightarrow R$.

Šios raidės reiškia *stimulą* ir *reakciją* į jį, arba, kitaip sakant, tam tikrą aplinkos poveikį ir jo sukeltą elgesį. Ši nesudėtingą mokymosi modelį pasiūlė bihevioristai. Biheviorizmas - XX a. pr. Amerikoje atsiradusi psichologijos kryptis, kuri laikėsi nuostatos, jog psichologija turi tyrinėti ne kokias nors tiesiogiai nematomas ir neapčiuopiamas asmenybės savybes, bet elgesį, kurį galima betarpiškai stebėti ir fiksuoti. Vienoks ar kitoks žmogaus elgesys, bihevioristų nuomone, priklauso nuo aplinkos sąlygų, tiksliau, jis yra išmokstamas begyvenant vienokiomis ar kitokiomis sąlygomis.

Pvz., jei vaikui priekaištaujama dėl to, kad per pietus jis čepsi ir ima mėšą rankomis, jei jis už tai nubaudžiamas (negauna deserto), tikėtina, kad

ateityje jis vengs tokio elgesio, valgys mandagiai, naudodamasis šakute ir peiliu. Jei už tai jis dar bus ir pagiriamas, paskatinamas, mandagus elgesys prie stalo jam veikiausiai taps įpročiu. Panašiai paskatinimai bei nuobaudos gali daryti įtaką agresyvaus arba draugiško, palaikančio elgesio su kitais žmonėmis įsitvirtinimui, gebėjimui atsiskleisti arba įtarumui, uždarumui.

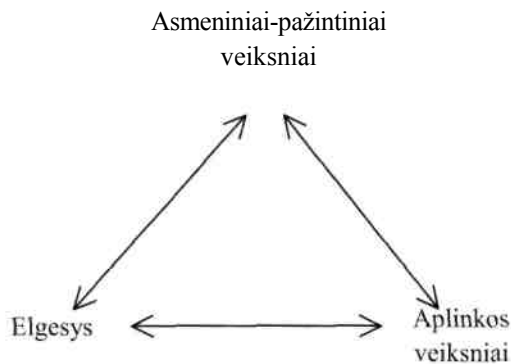
Tyrinédami mokymąsi, šios psichologijos krypties atstovai (J. Watson, B. F. Skinner ir kt.) atskleidė daug svarbių dalykų apie aplinkos įtaką žmonių elgesiui. Bet nesunku pastebėti ir esminius jų požiūrio trūkumus. Jei viskas iš tiesų būtų taip, kaip aiškinama jų mokymosi modelyje, tektų pripažinti, kad žmogus tik kaip robotas mechaniškai reaguoja į aplinkos poveikius. Tačiau žmonės gali numatyti savo elgesio padarinius. Pvz., mes galime svarstyti, kas bus *ši kartą*, jei pasielgsime taip, kaip visada. Nutarus, kad padariniai gali būti nepageidautini, galima pasielgti kitaip. Be to, kiekvienas žmogaus veiksmas sukelia ir savęs vertinimo reakcijas, kitaip sakant, žmogus gali ir pats sau „skirti“ tam tikras nuobaudas bei paskatinimus ir atsižvelgti į juos ateityje. Įvertinę visa tai, vėliau biheivorizmo šalininkai pakeitė ankstesniąją mokymosi schemą tokia: $S \rightarrow x \rightarrow R$.

Kaip matome, joje tarp stimulo ir reakcijos yra tarpinis elementas, lemiantis tai, kad į tą patį stimulą ne visada reaguojama vienodai. Koks tai elementas, biheivoristai iš esmės neaiškino, tačiau laikė, kad jis susijęs su vidinėmis asmens ypatybėmis.

XX a. antrojoje pusėje amerikiečių psichologas A. Bandura sukūrė *socialinio mokymosi teoriją*, kurioje teigiama, kad svarbiausias tarpininkas tarp aplinkos stimulų ir asmens reakcijų į juos yra žmogaus gebėjimas mąstyti, o taip pat įvairūs asmenybės ypatumai. Ginče tarp vidinius arba išorinius elgesio veiksmus pabrėžiančių teorijų šis požiūris užima tarpinę padėtį ir derina abi šias viena kitai prieštaraujančias nuomones. Dabar tai yra priimtinausias aiškinimas, kaip žmonės išmoksta tam tikrų socialinio elgesio būdų.

A. Bandūra požiūriu, gebėdami numatyti savo elgesio padarinius, žmonės savo elgesiu gali keisti, formuoti pačią aplinką, kuri savo ruožtu vėliau daro poveikį jų elgesiui. Socialinio mokymosi teorijoje tai vadinama *abipuse įtaka* (determinizmu). Taigi mūsų *elgesys* konkrečiu atveju priklausys nuo *aplinkos* ir nuo mūsų *požiūrio* į tą aplinką. Savo ruožtu šis elgesys turės įtaką tam, kokia aplinka mus sups ateityje. Pvz., baigę mokyklą, mes renkamės, ką ir kur toliau studijuoti. Mūsų pasirinkimas bent iš dalies priklausys nuo to, kokie mokytojai ir ko iki šiol mus mokė, taip pat nuo to, kaip mes vertinome jų pastangas, skleidžiamas žinias bei idėjas. Pasirinkę kurią nors aukštąją mokyklą

ar kt., pakliūsime į tam tikrą aplinką, kuri vėl darys įtaką mūsų pažiūroms ir elgesiui. Šiai sąveikai paaiškinti A. Bandūra pasiūlė trijų tarpusavyje priklausomų komponentų modelį (1.1 pav.).



1.1 pav. *Abipusės įtakos schema, kurią pasiūlė A. Bandura ryšiams tarp elgesio, aplinkos ir asmeninių-pažintinių veiksnių paaiškinti (pagal J Feist, 1994 ir D. G. Myers, 2000)*

Kaip matyti, šiuo atveju tvirtinama, kad ne tik aplinka daro įtaką mūsų elgesiui, bet ir elgesys kuria aplinką, kurioje gyvename. „Elgesys yra viena iš įtakingiausių būsimų įvykių determinančių. Agresyvūs žmonės savo elgesiu provokuoja priešišką aplinką, o draugiškai besielgiantys susikuria taikią aplinką esant toms pačioms aplinkybėms. Mes visi pažįstame linkusių susikurti problemas žmonių, kurie savo elgesiu nepastebimai sukuria aplink save neigiamą socialinį klimatą, kur jie bebūtų". (A. Bandūra, 1997). Asmeniniai-pažintiniai veiksniai - tai mūsų pažintinės galios, visų pirma gebėjimas mąstyti, o taip pat poreikiai, jausmai, asmenybės bruožai ir kiti vidiniai ypatumai. Aplinka šiuo atveju taip pat suprantama labai plačiai, tai ir aplinkinių elgesys reaguojant į mūsų poelgius, ir įvairūs atsitiktiniai, nenumatyti įvykiai, pvz., netikėtos pažintys, iš anksto nesuplanuoti poelgiai ir pan. Atsitiktinių įvykių reikšmė mūsų gyvenime A. Bandūra laikė ypač didele.

Dar viena naujovė, kurią A. Bandūra įtvirtino mokymosi teorijoje, yra tai, kad jis deramai įvertino žmonių galimybes mokytis ne tik patiems išbandant vienus ar kitus elgesio būdus, bet ir stebint kitų žmonių elgesį. Kitaip sakant, mes galime mokytis ne tik iš savų, bet ir iš svetimų klaidų, o taip pat iš

sėkmingų poelgių. Mes labiau linkę mokytis iš tų, kurie mums patinka, kuriais norėtume sekti, į kuriuos norėtume būti panašūs.

Niekas nenori mokytis savo vaikų nepageidautino elgesio. Tačiau neretai tėvai skatina tokį elgesį, visai to nenorėdami. Tai puikiai iliustruoja ši D. G. Myers (2000, p. 268) aprašyta situacija.

Bilis: „Ar gali užrišti man batus?“

Tėvas (skaito laikraštį).

Bilis: „Tėti, negaliu užsirišti batų“

Tėvas: „Aha, tuojau, minutėlę.“

Bilis: „TĖĖTEE, UŽRIŠK MAN BATUS!“

Tėvas: „Kiek kartų aš tavęs prašiau nebliauti? Kurį batą pirmiau rišime?“

Mokslininkų svarstymus apie tai, kokią įtaką elgesiui turi vidiniai ir išoriniai veiksniai, apibendrina šie N. S. Endler (1976) teiginiai:

- Elgesys - tai nuolatinės tarpusavio sąveikos tarp asmenybės ir aplinkos, į kurią įeina ir mus supantys žmonės, išdava
- Asmens pozicija sąveikaujant su aplinka yra aktyvi ir sąmoninga
- Iš vidinių veiksnių elgesį labiausiai veikia pažintinės galios, nors emocijos taip pat yra svarbios
- Kalbant apie aplinkos veiksnius, svarbiausia yra tai, kokią reikšmę žmogus jiems suteikia, kaip juos interpretuoja.

Vadinasi, tai, kaip mes bendrausime, visų pirma priklausys nuo to, kaip į mūsų poelgius reaguoja kiti: kokį elgesį skatina, palaiko, kokį - ignoruoja ir už kokį susilaukiame nuobaudų, nepritarimo (tai - aplinkos poveikis). Bendrauti taip pat mokomės, stebėdami, kaip su mumis ir vieni su kitais bendrauja mūsų tėvai, draugai, tie, kuriems simpatizuojame, į kuriuos norime būti panašūs (mokymasis stebint). Kita vertus, apie jų ir savo pačių elgesį mes darome tam tikras išvadas, atsižvelgdami į savo poreikius, vertybes ir kt. Esame skirtingi ir iš prigimties, todėl bendravimui turės įtakos ir įgimtos savybės, pvz., temperamentas: vieni žmonės greitai „užsidega“, kiti išlieka šalti net tada, kai atmosfera aplinkui gerokai įkaista (tai asmeniniai-pažintiniai veiksniai).

Kartojantis panašioms situacijoms, ilgainiui įgyjame tam tikrų bendravimo įgūdžių ir įpročių. *Igūdžiais* vadinami gerai išmokti veiksmai, kurie atliekami automatiškai, be sąmoningos kontrolės ir reguliavimo. Jei tokie automatizuoti veiksmai ar jų rezultatai kaskart leidžia patirti teigiamas emocijas, atsiranda poreikis juos kartoti. Tai jau yra *įpročiai*. Keitimosi

informacija, tarpusavio suvokimo, santykių palaikymo įgūdžiai bei įpročiai, kaip jau minėta, turi reikšmingos įtakos mūsų gyvenimo kokybei.

Ar galima išmokti sėkmingiau bendrauti

Elgesys, kurio kažkada esame išmokę, vėliau gali pasirodyti esąs nebeefektyvus. Ar galima pakeisti įprastus bendravimo būdus, kuriuos laikome nebetinkamais, nebenaudingais, tuos, kurie nepadeda pasiekti norimų tikslų? Šiuolaikinės psichologijos požiūris į žmogaus elgesį ir jo prielaidas, kuris išdėstytas ankstesniajame skyrelyje - gera žinia visiems, kurie norėtų pakeisti savo bendravimo su aplinkiniais įpročius. Mes gebame mąstyti, vertinti savo poelgius, numatyti jų padarinius, vadinasi, nesame savo aplinkos, dabartinės ar tos, kuri veikė mus anksčiau, įkaitai. Atsakymas į klausimą, ar galima išmokti sėkmingiau bendrauti yra, be abejo, teigiamas. Kita vertus, pakeisti įprastą elgesį kitokiu nėra lengva, ne veltui sakoma, jog pripratimas - tai antras prigimimas. Tam reikia ir žinių, ir didelio noro.

Siekiant išmokti sėkmingiau bendrauti, visų pirma reikėtų nuspręsti, kokio elgesio norėtumėt atsisakyti, o koks galėtų tapti nauju geru jūsų įpročiu. Geriau mažiau galvoti apie nepageidautiną savo elgesį ir daugiau apie tą, kurio norėtumėt išmokti. Ko verta mokytis, manome, padės suprasti tolesniuose skyriuose išsamiau pristatomi įvairūs bendravimo tarp žmonių dėsniniai. Vadovėlyje gana plačiai nagrinėjama tai, kokie veiksniai turi įtakos bendravimo sėkmei vienokiose ar kitokiose situacijose: darbe, šeimoje ir pan. Rasite paaiškinimų ir praktinių patarimų, kurie, tikimės, padės keisti bent kai kuriuos neefektyvius bendravimo įpročius. Profesionalūs psichologai elgesio keitimui taiko sudėtingesnius metodus, specialias technikas. Tokie užsiėmimai padeda pasiekti geresnių rezultatų, radikalesnių permainų. Bet čia norėtusi atkreipti dėmesį į vieną bendrą principą, galiojantį bet kuriuo atveju. Mes galime lavinti savo žodinio ir nežodinio bendravimo įgūdžius, išmokti susikurti įvaizdį ir prisistatyti. Tačiau vien tai nenulems sėkmės bendraujant su aplinkiniais. Ji labai didele dalimi priklauso nuo mūsų nuostatų, vertybių, požiūrio į kitus. Geranoriškumas, pasitikėjimas, pagarba kito žmogaus apsisprendimo laisvei, gebėjimas toleruoti kitoki požiūrį, sąmoningas nusiteikimas dėti pastangas vardan geresnių tarpusavio santykių yra tie kertiniai akmenys, be kurių nepavyks sukurti prasmingo, stabilaus ir efektyvaus savo bendravimo su aplinkiniais stiliaus.

Bihevioristai svarbiausia priemone, padedančia keisti nepageidautiną elgesį, laikė pastiprinimą. *Pastiprinimas* - tai apdovanojimas ar kitoks paskatinimas, skiriamas už tokį elgesį, kurio norima sulaukti ir ateityje. Kad pastiprinimas būtų kuo veiksmingesnis, vienas garsiausių bihevioristų F. B. Skinner siūlo laikytis tokių penkių taisyklių:

Pagirti ir apdovanoti už pageidautinus poelgius, kuo tiksliau įvardijant, už ką

Paskatinimo nereikia atidėti metų pabaigai, padarykite tai tuojau pat

Kelkite tokius tikslus, kuriuos įmanoma pasiekti; daug mažų pergalių labiau skatina eiti pirmyn, nei viena didelė

Nepamirškite neapčiuopiamų dalykų; parodant dėmesį, kartais galima pradžiuginti labiau, nei įteikiant premiją

Negailėkite staigmenų - nelaukta gautas apdovanojimas ar pagyrimas paperka labiau nei tas, kurio iš anksto tikimės.

Pagal Ch. Handy (1993).

Pasvarstykite:

- Ar galima sakyti, kad žmonių noras su kuo nors artimai draugauti yra nulemtas prigimties? Kodėl, jūsų nuomone, galima arba ne?
- Kaip, remdamiesi tuo, ką sužinojote šiame skyriuje, galėtumėt paaiškinti patarles: nebūk per saldus - visi laižys, nei per kartus, nes išspjaus; Dieve, apsaugok nuo draugų, o nuo priešų pats apsisaugosiu?
- Kodėl galima tvirtinti, kad sėkmingiau bendrauti galima išmokti?
- Kada galima sakyti, kad studentų grupės narius sieja tarpusavio santykiai?
- Ar galima vadinti sėkmingu tokį bendravimą, jei savo tikslą pasiekiame, tuo užkirsdami kelią asmens, su kuriuo bendraujame, tikslo siekimui? Kaip argumentuotumėt savo atsakymą?
- Nuo ko labiausiai priklauso mūsų bendravimo su aplinkiniais sėkmė?

LITERATŪRA

- Argail M. (1990). *Psichologija sčastja*. Moskva: Progress.
- Aronson E. (1995). *The social animal*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Bandura A. (1997). Elgesio teorija ir žmogaus modeliai // *Psichologija. Mokslo darbai*. Nr. 16. P. 137–154.
- Carnegie D. (1998). *Kaip įsigyti draugų ir daryti įtaką žmonėms*. Kaunas: Gardenija.
- Dreikurs Ferguson E. (2000). *Adlerio teorijos įvadas*. Vilnius: Individualiosios psichologijos institutas.
- Endler N. S. (1976). Grand illusions: Traits or interactions // *Canadian Psychological Review*. N. 17. P. 174–181.
- Feist J. (1994). *Theories of personality*. New York: Harcourt Brace College. P. 392–429.
- Fisher R. J. (1982). *Social psychology: An applied approach*. New York: St. Martin's Press.
- Fromm E. (1990) *Begstvo ot svobody*. Moskva: Progress.
- Fromas Ė. (1990). *Turėti ar būti?* Vilnius: Mintis. P. 139–149.
- Geen R. G. (1995). Social motivation // B. Parkinson, A. M. Colman (eds.). *Emotion and Motivation*. London, New York: Longman. P. 38–57.
- Grigas K. (1987). *Patarlių paralelės*. Vilnius: Vaga. P. 165, 186.
- Handy Ch. (1993). *Understanding organizations*. London: Penguin Books. P. 228.
- Harris T. A. (1969). *I'm OK–You're OK*. New York: Harper and Row.
- Horney K. (1937). *Neurotic personality of our times*. New York: Norton.
- Lietuvių enciklopedija* (1954; 1959). T. III; XVIII. Boston, Mass.: Lietuvių enciklopedijos leidykla.
- Maslow A.H. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row. P. 43–45.
- Oech von R. *A Whack on the side of the head*. New York: Warner. 1983. P. 122.
- Rogers C. R. (1961). "To be that self which one truly is". A therapist's view of personal goals // *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin. P. 163–182.

Rogers C. R. (1961). A therapist's view of the good life: The fully functioning person // *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin. P. 183–196.

Rogers C.R. (1961). Dealing with breakdowns in communication – interpersonal and intergroup // *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin. P. 329–337.

Rogers C. R. (1961). The implications of client-centered therapy for family life // *On becoming a person*. Boston: Houghton Mifflin. P. 314–328.

Webster's New World Encyclopedia. (1992). New York: Prentice Hall. P. 689.

2. PRADĖKIME NUO SAVĖS

Bendravimas - tai procesas, kuris prasideda ir užsibaigia mumyse. Mes siunčiame savo idėjas, jausmus aplinkiniams, gauname atgalinį ryšį, suvokiame ir, remdamiesi savo patirtimi, interpretuojame tai, ką mums praneša kiti. Taigi bendravimas didele dalimi priklauso nuo mūsų pačių.

Tam, kad bendravimas būtų sėkmingas, mes turime pradėti nuo savęs: pažinti, atskleisti savąjį Aš. Todėl, turėdami galvoje Socrates patarimą „pažink save“, mes aptarsime mūsų Aš prigimtį, išsąmoninimo lygius bei formas. Taip pat aptarsime, kaip mes pažįstame save bendraudami, nes tik bendraudami mes galime geriausiai sužinoti, kas mes esame ir kokie. Šiame skyriuje sužinosite:

- Kas yra jūsų Aš ir koks jis yra?
- Kodėl mūsų Aš yra svarbus bendravime?
- Kaip mums pažinti savąjį Aš?
- Kodėl, geriau pažindami savąjį Aš, mes galime efektyviau bendrauti?

Mūsų Aš vaizdas

Iš pirmo žvilgsnio gali pasirodyti, kad žmogaus Aš yra labai paprastas ir savaime suprantamas darinys, tačiau tai apibrėžti nėra lengva.

Psichologinėje literatūroje Aš apibūdinimui vartojami įvairūs terminai: „autokonceptija“, „Aš vaizdas“, „savivaizdis“ ir daugybė kitų. Dažnai šios sąvokos suprantamos kaip sinonimai. Nepaisant sąvokų įvairovės, žmogaus Aš yra viena iš svarbiausių asmenybės psichologijoje. Aš vaizdas yra ir socialinio suvokimo dalis, nes žmogus savirefleksijos dėka tampa ne tik suvokimo subjektu, bet ir objektu. Taigi *kiekvienas žmogus susikuria savo Aš vaizdą, palyginti pastovią, daugiau ar mažiau išsąmonintą ir išgyvenamą kaip vienintelę individo vaizdinių ir nuomonių apie save sistemą, kuria vadovaudamasis jis sąveikauja su kitais žmonėmis ir vertina pats save*. Kitais žodžiais tariant, autokonceptija, arba Aš vaizdas - tai mūsų žinių apie save bei nuostatų savo pačių atžvilgiu visuma.

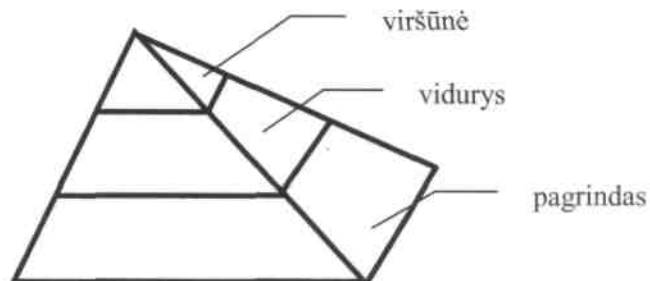
Žmogus gimsta neturėdamas Aš vaizdo. Ką tik gimęs kūdikis skiria įvairius aplinkos daiktus, garsus, vaizdus, tačiau nesugeba savęs išskirti iš aplinkos. Pamažu, manipuliudamas daiktais ir bendraudamas su jį supančiais žmonėmis, vaikas pradeda pažinti save. Savojo Aš gyvavimas prasideda, kai vaikas ima atskirti Aš nuo Ne aš.

Suprantama, kad tirti kūdikių Aš vaizdą sunku, nes neįmanoma nustatyti, ką kūdikiai žino arba galvoja apie save. Tačiau sužinoti apie vyresnių vaikų Aš vaizdą mes galime juos testuodami B. Amsterdam pasiūlytu būdu (G. Valickas, 1991). Vaikui nematant, raudonais dažais išdažoma dėmelė ant jo nosies. Vėliau vaikas privedamas prie veidrodžio ir stebimos jo reakcijos. Vaikai nuo 9 iki 12 mėnesių, pažvelgę į veidrodį, paprastai nerodo jokių susidomėjimo ženklų. Bet nuo 21 iki 24 mėnesių įdėmiai žiūri į veidrodį ir liečia rankomis dėmelę ant savo nosies. Šitokia reakcija rodo, kad jie save atpažįsta.

Ryščiau galime stebėti vaiko Aš vaizdo formavimosi pradžią, kai jis ima vartoti asmeninį įvardį „Aš“. Vaikiško negatyvumo periodu, kuris pasireiškia fraze „Aš pats“, vaiko Aš vaizdas dar labiau prasiplečia. Jis įsisąmonina daugybę savo gebėjimų ir savybių. Augdamas, bręsdamas vaikas vis daugiau sužino apie save, todėl jo Aš vaizdas sudėtingėja. Ypač savęs įsisąmoninimo ribos išsiplėčia paauglystėje (A. Suslavičius, G. Valickas, 1999). Paaugliams turėti savąjį Aš labai svarbu, todėl jie stengiasi būti originalūs, nepriklausomi. Paaugliai paprastai išbando įvairius Aš vaizdus skirtingose situacijose.

Autokoncepcija didele dalimi priklauso nuo bendravimo. Kadangi suaugusio žmogaus Aš vaizdas formuojasi dalyvaujant įvairiose socialinėse grupėse (T. Shibutani, 1969), o mes priklausome daugeliui grupių, todėl subrendusios asmenybės Aš vaizdas sudėtingas, susidedantis iš daugelio nevienodai įsisąmonintų elementų.

Dalį Aš vaizdo žmogus įsisąmonina aiškiai, dalį - miglotai, o dalis Aš vaizdo lieka neįsisąmoninta (G. Valickas, 1991). Aš vaizdą galime įsivaizduoti kaip daugiapakopę piramidę, kurios viršūnė - įsisąmoninta, vidurys - neaiškiai įsisąmoninta ir pagrindas - neįsisąmoninta dalis (2.1 pav).



2.1 pav. Aš vaizdo įsisąmoninimo lygiai

Taigi kažką apie save mes žinome, kažką „jaučiame“, tik negalime įvardyti, išreikšti žodžiais. Tačiau mumyse egzistuoja ir kažkas, ko mes nesuvokiame. Štai kodėl vienaip ar kitaip pasielgę mes kartais nustembame: kas privertė mus šitaip elgtis? Štai kodėl mus kartais kamuoja nerimas, bloga nuotaika, nemalonūs pojūčiai kūne. Kai kurias mums nepriimtinas arba grėsmingas savojo Aš vaizdo dalis mes „pametame“, „paslepiame“ arba išstumiamo į pašamonę. Labai dažnai Aš vaizdo dalys, kurias mes užmirštame, kuriomis stengiamės atsikratyti, tampa įvairių bendravimo sunkumų priežastimi. Todėl mes savo pačių pastangomis ar psichoterapijos pagalba visuomet galime praplėsti, pagilinti savo Aš vaizdą, padaryti jį vientisesnį.

Daugialypio Aš vaizdo formos

„Bet iš tikrųjų joks „aš“, net naiviausias, nėra vienovė, o labai įvairiapusiškas pasaulis, nedidelis žvaigždėtas dangus, formų, pakopų ir būsenų, paveldėjimų ir galimybių chaosas. O kad kiekvienas skyriumi stengiasi šį chaosą laikyti vienove ir kalba apie savo „aš“, tarsi tai būtų paprastas, tvirtai suformuluotas ir aiškiai apibrėžtas reiškinys, tai ši apgaulė, įprasta kiekvienam žmogui (net turinčiam didžiausių siekimų), atrodo tokia pati būtinybė, toks pat gyvenimo reikalavimas, kaip kvėpavimas ir valgis.“ (H. Hese (Hesse), 1992).

Kaip jums atrodo, koks yra mūsų Aš vaizdas? Ar jis vientisas, vieningas, ar žmogus, kaip rašo H. Hesse, gali turėti daugybę įvairių Aš vaizdų?

Kiekvienas žmogus iš tikrųjų gali turėti keletą įvairių Aš vaizdų. Tai matyti iš to, kad daugelis žmonių turi lanksčius Aš vaizdus, besikeičiančius įvairiomis aplinkybėmis.

Įvairūs mokslininkai aprašo skirtingas Aš vaizdo formas. Keletą jų apžvelgsime.

Amerikiečių psichologijos patriarchas W. James 1890 m. išskyrė *empirini* Aš, kaip realią subjekto savimonės formą ir *ideali* Aš - įsivaizduojamą subjekto savimonės formą, priklausančią nuo įsisavintų vertybių, idealų, nuostatų sistemos (Džeims U. (James W.), 1982). Abi šios Aš vaizdo formos yra susijusios su socialine žmogaus patirtimi ir didele dalimi paveiktos jo santykių su kitais žmonėmis. Pavyzdžiui, idealusis Aš priklauso nuo vaikystėje reikšmingų mums asmenų įdiegtų normų ir reikalavimų.

Reali ir ideali Aš struktūros išskiriamos ir kitose koncepcijose. C. Rogers (1961) atkreipė dėmesį į *realaus ir idealaus Aš santykį*. Jo nuomone, svarbu, kad šios dvi Aš vaizdo formos kuo labiau sutaptų, nes kuo didesnis skirtumas tarp to, koki(-ią) save matome ir koku(-ia) norėtume būti, tuo didesnę įtampą ir nerimą patiriame. Vėliau, remdamiesi C. Rogers teorija, tyrinėtojai nustatė, kad žmonės, kurių realusis ir idealusis Aš sutampa arba yra artimi pasitiki savimi, pasižymi socialine pusiausvyra. Priešingu atveju žmonės išgyvena depresiją, nerimą, jaučiasi nesaugūs, jiems trūksta socialinės patirties.

Amerikiečių psichologas M. Rosenberg (1965) išskyrė kelias Aš vaizdo dalis. Jis aprašė *esamąjį Aš* - dabartinį, realų asmenybės savęs įsisąmoninimą; *dinamiškąjį Aš*, susijusį su asmenybės troškimais, gyvenimo tikslais; *įsivaizduojamąjį Aš*, atspindintį, kokia asmenybė, turėtų būti, priklausomai nuo įsisavintų moralinių normų ir elgesio standartų turinio; *potencialų Aš*, arba, kokia asmenybė galėtų būti, priklausomai nuo realizavimosi galimybių; *idealizuotą Aš*, t. y. tokį, kokį malonu save matyti ir *vaizduojamąjį Aš*, arba socialinių kaukių įvairovę, kurias individas naudoja įvairiems savo asmenybės trūkumams pridengti.

XX a. pradžioje du mokslininkai - C. Cooley (1902) ir G. Mead (1934) sukūrė *Aš vaizdo formavimosi teorijas*. C. Cooley paskelbė *veidrodinio atspindžio teoriją*, kurioje išskyrė *veidrodinį Aš*. Šio autoriaus nuomone, Aš vaizdas formuojasi atspindint aplinkinių vertinimus mūsų atžvilgiu. Kitais žodžiais tariant, mes suvokiame save taip, kaip mus mato kiti. Kitų žmonių elgesys su mumis mums yra tarsi veidrodis. Lygiai, kaip negalime matyti savo veido be veidrodžio, taip ir negalime suprasti savo Aš, nematydami, kokie mes atrodome kitiems. Šiuo atveju yra labai svarbus bendravimas, nes apie kitų požiūrį į mus sužinome tik bendraudami. Tai gali būti tiesioginis atgalinis ryšys pokalbio metu arba netiesioginis komentaras, kai nugirstame atsiliepinimus apie save atsitiktinai.

G. Mead savo teorijoje aprašė *Aš matomą kitų akimis*. C. Cooley teorijoje veidrodinis Aš yra pasyvus, nes jis tik atspindi kitų nuomonės. Tuo tarpu G. Mead teorija skelbia, kad žmogaus Aš formuojasi realios sąveikos su kitais žmonėmis ar grupe pagrindu ir priklauso nuo to, kaip žmogui sekasi atlikti savo vaidmenis. G. Mead pastebėjo, kad žmonės sugeba „išeiti iš savęs“, atsidurti kito vietoje arba save matyti kitų akimis. G. Mead teigė, kad gebėjimas matyti save patį kaip objektą - tai viena iš specifinių žmogaus ypatybių. Žmogus gali vertinti savo elgesį taip, kaip kitų žmonių arba taip, kaip kiti žmonės vertina jo elgesį.

Psichologai H. Markus ir P. Nurius (1986) gilinosi į vieną iš daugelio Aš vaizdo formų - *galimą Aš*. Galimi Aš susideda iš to, kuo mes galėtume, norėtume (idealus Aš) ar net bijotume tapti. Kiekviename iš mūsų glūdi daugelio galimų Aš atvaizdai. Galimi Aš integruoja mūsų viltis, baimes, fantazijas ir siekius į bendrą to, kuo galėtume būti, vaizdą. Galimi Aš stipriai veikia mūsų elgesį, pasirinkimus, gyvenimo kryptį.

Kai kurie žmonės yra įsitikinę, kad jie turi tikrąjį Aš, kuris stipriai skiriasi nuo visuomenei rodomo Aš vaizdo. Šiuo pagrindu yra išskiriamas viešas arba parodomasis ir realusis Aš. *Realus Aš* - toks, koks esu iš tikrųjų, be pagražinimų su teigiamomis ir neigiamomis ypatybėmis. *Viešasis Aš* atspindi tai, kokius mes save parodome kitiems, norėdami suderinti savo elgesį su socialinių normų reikalavimais (G. Valickas, 1991).

Viešąją ir realiąją (privačią) Aš vaizdo dimensijas yra išskyrę W. James, S. M. Jourard, J. Gahagan ir daugelis kitų (G. Valickas, 1991). M. Snyder (1987), tirdamas viešąjį Aš, pastebėjo, kad žmonės skiriasi Aš vaizdo kontrolės ir reguliavimo intensyvumu. Kai kurie žmonės labiau stebi, reguliuoja ir kontroliuoja savo viešai rodomą Aš dalį, o kiti priešingai - menkai reguliuoja ir kontroliuoja savo viešąjį Aš. Viešuoju Aš besirūpinantys žmonės keičia savo Aš vaizdą, kad jis atitiktų susidariusias aplinkybes ir aplinkinių lūkesčius, o mažiau besirūpinantys nesistengia kurti tam tikro įvaizdžio, bet kiekvienu atveju nori maksimaliai išlikti savimi. Žmonės, kuriuos M. Snyder priskiria pirmajai grupei, elgiasi taip, tarytum turėtų daugybę Aš vaizdų. Jie yra skirtingi vakarėliuose, susirinkimuose, auditorijose ir kitur. Nors jie gerai prisitaiko įvairiose socialinėse situacijose, tačiau jų viešasis Aš gali stipriai užgožti tikrąjį. Taigi iškyla autentiškumo problema. Tokie žmonės menkai atskleidžia savo asmeninius jausmus, siekius, poreikius. Didėja atotrūkis tarp žmogaus norų ir elgesio bei veiksmų. Todėl gali kilti įvairūs neigiami efektai santykiuose su kitais.

Antrosios grupės asmenys, priešingai, bendraudami siekia „tiesiog būti savimi“. Jie stengiasi kuo sąžiningiau išreikšti tai, ką jaučia ir mąsto, nelabai atsižvelgdami į situaciją. Kai žmonės nereguliuoja savo Aš vaizdo, jie tampa nelankstūs, todėl jų bendravimas taip pat negali būti efektyvus. Šie žmonės gali būti neįtraukti bendravimo partneriai.

Mes aptarėme kai kurias Aš vaizdo formas, tačiau įvairiose koncepcijose jų yra skiriama dar daugiau. Konkrečiu momentu mumyse dominuoja tam tikra Aš vaizdo dalis, o kitos tampa fonu. Fone esantis Aš vaizdas gali tapti dominuojančiu, o dominuojantis - pereiti į foną.

Visi Aš vaizdai atspindi vidinį žmogaus pasaulį ir susieja su gyvenimo patirtimi bei aplinkiniais žmonėmis.

Savistaba

Vienas svarbiausių savęs pažinimo būdų - savistaba. **Savistaba** - tai savo paties psichinių reiškinių ir veiksmų stebėjimas, procesas, kurio metu mes žvelgiame į savo vidinį pasaulį, stebime savo mintis, jausmus, norus, ketinimus.

Gali pasirodyti, jog savistaba yra toks paprastas dalykas, į kurį neverta gilintis. Kiekvienas sveikos psichikos žmogus gali lengvai „įeiti“ į savo vidinį pasaulį ir gauti jame reikiamos informacijos apie savo mintis, jausmus ar norus. Iš tikrųjų, stebėdami save, mes randame kai kuriuos atsakymus į mums rūpimus klausimus. Tačiau, kalbant apie savistaba, negalima pamiršti dviejų dalykų. Pirma, savistabai mes skiriame labai mažai laiko. Norėdami tai patikrinti M. Csikszentmihalyi ir T. Figurski (1982) atliko tyrimą, kuris patvirtino, kad didžiąją mūsų kasdieninių minčių dalį sudaro mintys apie darbą, kasdienius rūpesčius, aplinkinius žmones. Žmonės, tyrėjų nuomone, mąsto apie save stulbinančiai retai. Ir antra, netgi tada, kai mes užsiimame savistaba, ne visi mūsų jausmai ir elgesio motyvai yra pasiekiami sąmoningam suvokimui. Trumpai tariant, savistaba mes negalime pilnai pasikliauti. Ir, jeigu savistaba būtų vienintelis mūsų žinių apie save šaltinis, mes turėtume nemažai problemų.

Nors mes gana retai sutelkiame dėmesį į save, tačiau kartais susiduriame su kažkuo, kas paskatina mus domėtis savimi. Tai gali atsitikti išgirdus savo balso įrašą, pamačius save televizoriuje, stebint save veidrodyje ar pajutus, kad kiti žmonės mus stebi ir t.t. Tuo metu mes atsigrežiame į save, imame stebėti ir vertinti savo elgesį, jausmus, ketinimus, lygindami juos su vidiniais standartais ir vertybėmis (C. S. Carver, M. F. Scheier, 1981). Mes ne tik stebime save, bet ir atliekame savianalizę, padedančią mums geriau save pažinti.

Savistabos padariniai gali būti įvairūs: skausmingi, džiuginantys ir pan. Jeigu analizuodami save mes atrandame kažkokių savo trūkumų, galime griebtis savistabos vengimo strategijos. Pavyzdžiui, J. Bybee ir jos kolegų tyrimas parodė, kad kuo daugiau žmonės galvoja apie savo idealųjį Aš, tuo nerimastingesni ir piktesni jie jaučiasi (J. Bybee ir kt, 1997). Gilintis į save lyginant idealųjį ir realųjį Aš yra nemalonu, todėl kai kurie žmonės ima vengti šios veiklos, skaitydami knygas, žiūrėdami televizorių ir t.t. Kiti, bėgdami nuo savęs, ima piktnaudžiauti alkoholiu, vartoja narkotikus, be saiko valgo. Kraštutinė savistabos užbaigimo forma - savižudybė. Faktas, kad žmonės,

norėdami pabėgti nuo savęs, nusižudo, rodo, jog savistaba iš tiesų gali būti labai nemaloni ir pavojinga.

Tačiau savianalizė ne visada yra nemaloni. Jeigu tau pasisekė, tu pasiekei gyvenimo tikslą, tai, žinoma, mintys apie save gali būti labai malonios.

Kartais mąstymas apie save gali būti būdas išvengti išorės problemų. Kai kurie žmonės yra pernelyg nugrimzdę į savo vidinį pasaulį. Šis kraštutinis irgi nėra geras. F. Dostojevskio apysakos „Užrašai iš pogrindžio“ (1956) herojus sako: „Prisiekiu tau... būti per daug susirūpinusiu savimi yra liga, tikra, visiška liga“. Mąstydami apie save, mes dažnai mąstome apie savo neatitikimą mūsų pačių moralinėms nuostatoms ir standartams. M. Csikszentmihalyi ir T. Figurski (1982) teigia, kad žmonių mintys apie save dažniau yra nemalonios. S. Nolen-Hoeksema domėjosi, kaip jaučiasi žmonės, mąstantys apie save. Jos rezultatai buvo tokie: pirmiausia, moterys gilinasi į savo vidines būsenas dažniau, negu vyrai, antra, žmonės, dažniau pasineriantys į savo vidinius išgyvenimus, dažniau būna prislėgtos nuotaikos (Nolen-Hoeksema, 1990).

Kitas svarbus savistabos aspektas - savo elgesio stebėjimas. Jeigu mes negalime identifikuoti savo jausmų ar nuostatų kiemo nors atžvilgiu, galime tai padaryti stebėdami savo elgesį (D. Bem, 1972). D. Bem savęs suvokimo teorija teigia, kad kai mūsų nuostatos ar jausmai nėra aiškiai apibrėžti, mes sprendžiame apie juos, stebėdami savo elgesį tose situacijose, kuriose tos nuostatos ir jausmai kyla.

Tikriausiai sutiksite, kad apie kitų žmonių jausmus bei nuostatas mes sprendžiame pagal jų elgesį. Kauzalinės atribucijos teorijos kūrėjas F. Heider teigia, kad žmonės dažnai bando aiškinti kiemo nors elgesį, priskirdami jam vidines arba išorines priežastis (F. Heider, 1958). Vidinės priežastys - tai asmenybės savybės, gebėjimai ir pan., o išorinės - tai aplinkybės, situacijos ir pan. Pavyzdžiui, jeigu jūs bandysite išsiaiškinti, ar jūsų draugui patinka lietuviška pop muzika, stebėsite jo elgesį. Jeigu pastebėsite, kad jis dažnai klauso Ryčio Cicino kompaktinių diskų, nors nėra jokio išorės spaudimo ar ribojimų, tai jo elgesiui priskirsite vidines priežastis ir nuspręsite, kad jam tiesiog patinka lietuviškos popmelodijos. D. Bem savęs suvokimo teorija teigia, kad lygiai taip pat mes sprendžiame apie savo jausmus ir nuostatas: stebime savo elgesį ir situaciją, kurioje jis pasireiškia ir bandome nuspręsti, kodėl mes taip elgiames. D. Bem teoriją patvirtina ir daugybė tyrimų. F. Heider pastebėjo, kad kaip kitų, taip ir savo elgesiui mes priskiriame vidines ir išorines priežastis. Tačiau vėliau nustatyta, kad tarp to, kaip žmogus aiškina savo ir kitų žmonių elgesį, yra skirtumas. Žmonės labiau linkę priskirti vidines priežastis kitų

žmonių elgesiui nei savo. Ši tendencija vadinama „veikėjo-stebėtojo“ efektu. Mes esame „veikėjai“, kai bandome išsiaiškinti savo paties poelgių priežastis ir „stebėtojai“, kai bandome paaiškinti kieno nors kito elgesį. Mes stebime save, savo elgesį skirtingose situacijose ir suprantame, kad kiekvienu atveju mūsų elgesys gali būti kitoks, todėl savo elgesiui mes linkę priskirti išorines priežastis. Aiškindami kitų elgesį, mes dažnai pervertiname asmenybės įtaką ir nepakankamai įvertiname situacijos poveikį.

Nuo to, kaip mes aiškiname savo elgesį - ar remdamiesi vidinėmis, ar išorinėmis priežastimis, priklauso mūsų veiklos rezultatai.

Bendravimas ir savęs pažinimas

Savistaba mes gauname tik dalį informacijos apie save. Didele dalimi savęs pažinimą įtakoja aplinkiniai. Jau W. James 1892 m. pabrėžė socialinių ryšių svarbą savęs pažinimui (Džeims U. (James W.), 1982). Jis pastebėjo įvairius Aš vaizdus žmoguje, besiformuojančius skirtingomis socialinėmis situacijomis. Įsivaizduokite psichologą, kuris laisvalaikiu mėgsta jodinėti. Dalyvaudamas tarptautinėje psichologų konferencijoje jis demonstruoja vieną savo Aš aspektą, o treniruodamasis, dirbdamas arklidėje ar bendraudamas su kitais raiteliais jis jau rodo kitą savo Aš. Jis tampa paprastesnis, pasikeičia jo žodynas, pokalbių temos ir t. t. Mes ne tik save skirtingai parodome įvairiems žmonėms; svarbu ir kaip jie priima tai, ką mes rodome arba kaip jie atspindi mūsų pačių vaizdą.

Jau susipažinome su C. Cooley ir G. Mead teorijomis, kuriose kalbama apie savęs matymą kitų akimis. Gebėjimas matyti save kitų akimis labai svarbus savęs pažinimo veiksnys. Jeigu mes neturėtume jokio „socialinio veidrodžio“, tai įsivaizduotume tik miglotus savo Aš kontūrus. Ar prisimenate „kūdikių ir raudonos dėmės“ testą? Kodėl nuo 9 iki 12 mėnesių vaikai nereaguoja į raudonai išdažytą savo nosį? Viena iš priežasčių yra ta, kad iki vienerių metų vaikai turi daug mažiau socialinio bendravimo patirties nei vyresni.

Bendravimo svarbą savęs pažinimui parodė ir eksperimentas su didžiosiomis beždžionėmis. G. Gallup (1977) palygino šimpanzių, augusių tarp kitų, ir socialiai izoliuotų, elgesį. Jis atliko labai panašų į ką tik minėtą „raudonos dėmės“ eksperimentą. Beždžionės buvo uždarytos po vieną kambariuose. Joms nematant tyrėjai raudonais dažais išdažydavo kaktas. Vėliau į kambarius buvo įnešti veidrodžiai. Socialinę patirtį turinčios beždžionės

demonstravo tokią pačią reakciją kaip ir vaikai - jos tuoj pat ėmė tyrinėti raudonas dėmes ant savo galvų. Tuo tarpu izoliuotos beždžionės nereagavo į dėmes - jos savęs neatpažino. Taigi primatams, kaip ir žmonėms, bendravimas yra vienas svarbiausių savęs suvokimo ir savęs pažinimo veiksmų.

Bendraudami mes ne tik stebime save kitų akimis, bet kartu ir lyginame save su aplinkiniais. Socialinis palyginimas - tai žmogaus savęs pažinimo būdas, kuomet savo savybės lyginamos su kitų žmonių ypatybėmis. Lygindami save su kitais, mes galime išsiaiškinti, kiek esame blogesni arba geresni už kitus ir kiek esame panašūs arba skirtingi nuo kitų. Mes lyginame save su kitais, kai nesame tikri dėl savo elgesio, jausmų, sugebėjimų ir pan. Įsivaizduokite, kad jums pasiūlyta atlikti socialinio jautrumo testą, kuris matuoja, kaip jūs reaguojate į kitų žmonių problemas. Tarkime, kad jūs surinkote 35 balus. Tačiau jums šis skaičius nieko nesakys tol, kol nesužinosite, kaip testą atliko kiti jūsų grupės nariai. Jeigu pasakytume, kad jūsų grupės draugai surinko nuo 0 iki 20 balų, tikriausiai pagalvotumėte: „Pasirodo aš esu labai jautrus aplinkiniams žmogus“.

Sis pavyzdys iliustruoja L. Festinger (1954) *socialinio palyginimo teoriją*, kuri skelbia, kad žmonės sužino apie savo ypatybes, lygindami save su kitais žmonėmis. Ši teorija iškelia du svarbius klausimus: pirma, kada mes lyginame save su kitais ir antra, su kuo mes save lyginame. Mes lyginame save su kitais, kai nėra objektyvių kriterijų ar apibrėžtų standartų, kurių dėka mes galėtume save įvertinti. Taip pat mes lyginame save su kitais, kai nesame tikri dėl savęs tam tikromis situacijomis. Tai reiškia, kad, kai mes nesame tikri, pavyzdžiui, ar mes elgiamės gerai konkrečiu atveju, mes stebime kitus žmones ir lyginame savo elgesį su jų.

Kitas klausimas, su kuo mes save lyginame? Tarkime, jūs domitės savo gabumais dailei. Tam, kad suprastumėte, ar esate gabus(-i), privalote lyginti save su kitais. Jūs galite lyginti save su Picasso, su savo jaunesniu broliu ar seserimi arba su savo bendraamžiais, kartu su jumis lankančiais dailės studiją. Natūralu, kad jūs pasirinksite trečiąjį variantą. Paprastai, lygindami save su kitais, žmonės renkasi panašesnius į save tuo požymiu ar savybe žmones. Vadinasi, jeigu jūs stebėsite ir vertinsite savo dailės bendramokslų gabumus, suprasite, kokie yra jūsų gabumai dailei.

Tačiau, lygindami save su kitais, mes ne visada pasirenkame tinkamus asmenis. Šiuo požiūriu galime skirti du palyginimo tipus: *aukštyn orientuotą ir žemyn orientuotą socialinį palyginimą*. Aukštyn orientuotas socialinis palyginimas reiškia, kad mes lyginame save su geresniais, stipresniais žmonėmis už save. Lyginimas savęs su pranašesniais už save gali padėti

apibrėžti siektinus standartus, tačiau gali ir žeisti mūsų Ego, nes mes nuolatos matysime save kaip prastesnius, blogesnius už kitus.

Kartais mes naudojame socialinį palyginimą, palaikantį mūsų Ego. Mums labai svarbu tikėti savo meistriškumu, savo puikiais gebėjimais kažkurioje srityje. Taigi mes naudojame žemyn orientuotą socialinį palyginimą. Mes lyginame save su silpnesniais, prastesniais už mus. Tai vadinama *apsisaugojimo* arba *savo vertės kėlimo strategija* (L. G. Aspinvall ir S. E. Taylor, 1993; T. J. Reis, M. Gerrard ir F. X. Gibbons, 1993). Tačiau, jeigu mes kalbame apie savęs pažinimą, tai naudingiau vis dėlto yra savo savybes vertinti, lyginant save su panašiais žmonėmis (D. Thornton ir A. J. Arrovrood, 1966).

Socialinis palyginimas yra labai svarbus savęs pažinimui. Stebėdami kitus žmones, mes galime modeliuoti savęs vertinimą. Be to, savęs lyginimas su kitais įtakoja ir patį savęs suvokimo turinį. Taigi didelė dalis informacijos, kurią mes sužinome apie save, yra nulemta bendravimo su aplinkiniais: lyginame save su mus supančiais žmonėmis ir matome save tokius, kokius mus mato kiti.

Savęs pažinimas atsiveriant

Atsiskleisdami kitiems, mes geriau pažįstame save. Savo mintis, lūkesčius, nuomones, požiūrius, jausmus išgryninti mes galime, apie juos pasakodami kitiems. Kalbėdami apie savo jausmus, norus, mintis, mes juos geriau suvokiame ir kartu pasitiksliname, ką apie mūsų vidinį Aš mano aplinkiniai. F. Porat rašo (1991), kad tik atsiverdami kitam žmogui, mes galime pasiekti aukštesnį savęs suvokimo lygį.

Turime pripažinti, kad ne visuomet esame atviri sau. Tačiau dar dažniau nesame atviri kitiems. Rodyti save kitokius, nei esame arba slėpti savąjį Aš nuo aplinkinių nenaudinga. Dažniausiai tai sukelia įtampą. Žmonės, kurie stengiasi kažką nuslėpti nuo kitų, paprastai skleidžia apgaulingus ženklus, nes jų siunčiama verbalinė ir neverbalinė informacija nėra adekvačios. Pirmiausia kyla įtampa apsimetinėjančio žmogaus viduje, o vėliau situacija priverčia įsitempti ir aplinkinius žmones, nes jie jaučia, jog bendrauja ne su tikroju Aš. Taigi bendravimas tampa komplikuoatas.

Siūlydami atsiskleisti ir rodyti save kitiems tik tokius kokie esame, mes neteigiame, jog taip elgtis turite su visais ir visada. Yra daugybė priežasčių, dėl kurių dažnai mes negalime būti atviri. Mes negalime atsiverti, kad nesutrikdytume aplinkinių, kad apsaugotume kitų jausmus ir pan. Taigi

atsiskleidimas privalo būti diferencijuotas. Paprastai mes nujaučiame, kam ir kiek atsiverti. Savigarba, nusistovėjusios bendravimo taisyklės, psichologinis klimatas ir daugybė kitų veiksnių lemia mūsų atsiskleidimo lygį. Noras atsiskleisti priklauso nuo visuomenės kultūrinių vertybių, nuo žmogaus priklausomybės subkultūrinei grupei. Jeigu kultūra neskatina artimų santykių, išsikalbėjimo apie savo viltis, jausmus, nuogaštavimus, tai ji gali tapti rimta kliūtimi savęs atskleidimui.

Savęs atskleidimas priklauso nuo pasitikėjimo žmogumi, kuriam atsiskleidžiame. Todėl nuoširdžiai mes kalbame su tais, kuriais pasitikime. Tuo pačiu atsiskleidimas skatina pasitikėjimą ir padeda užmegzti tarpusavio santykius. C. Rogers (1961) teigia, kad tam tikras savojo Aš atskleidimo laipsnis padeda tarpusavio santykiams.

Ypatingas dėmesys buvo atkreiptas į tai, kad atsiskleidimas skatina tarpusavio santykių užmezgimą (J. Altmann, 1972). Taigi atsiskleidimas yra veiksmingas bendravimo pradžioje. Atvirumas skatina atsakomąjį partnerio atsiskleidimą. Atvirumas priimamas kaip pasitikėjimo ženklas ir savo ruožtu didina partnerio pasitikėjimą mumis. Nors atsiskleidimas ir yra vienas iš būdų, padedančių pradėti bendrauti su kitais, tačiau svarbu neužmiršti, jog tai yra tam tikra subtili abipusio bendravimo forma. Ji veikia tik tuomet, kai yra tarpusavio pasitikėjimas, kai demonstruojami tam tikri nežodiniai pritarimo ženklai, rodantys, jog žmogus nori užmegzti santykius. Labai svarbu atsizvelgti į kito žmogaus norus bei jausmus, būti empatiškam. Vadinasi, savalaikis ir saikingas savojo Aš atskleidimas bendraujant gali būti labai naudingas.

Psichologijoje siūlomas gana paprastas modelis, kuriuo remiantis galima pavaizduoti maskuojamą savąjį Aš ir parodyti galimus Aš pasikeitimus atsiskleidžiant. Šio modelio autoriai yra Joseph Luft ir Harry Inghram (J. Luft, 1969). Jų garbei modelis vadinamas Johari langu.

Įsivaizduokite, kad kiekvienam žmogui yra būdingos *keturios asmenybės „erdvės“*: atvira, neaiški, paslėpta ir nežinoma.

Keturi langai vaizduoja keturias galimas žmogaus Aš „erdves“, kurios skirstomos pagal tai, ką asmuo žino ir ko nežino apie save, bei ką žino ir ko nežino apie jį kiti. *Atvira „erdvė“* yra vieša. Ji apima informaciją, kurią mes žinome apie save ir kiti žino apie mus, pavyzdžiui, mūsų vardą, profesiją ir pan. *Paslėptoje „erdvėje“* mes slepiame nuo kitų tai, ko nenorime, kad jie žinotų apie mus - savo baimes, fantazijas ir pan. *Neaiški „erdvė“* susideda iš dalykų, kuriuos apie mus žino kiti, tačiau mes jų nesame įsisąmoninę. Pavyzdžiui, aplinkiniai gali pastebėti, kad mes pernelyg stipriai kvėpinamės, kad esame labai triukšmingi ir pan. Šią informaciją apie save mes galime gauti atgaliniu

ryšiu, t. y. kiti žmonės gali pasakyti apie mus tokius dalykus, kurių mes patys nejuntame. Paskutinioji, paslaptiniausia nežinoma „erdvė“ yra nepažįstama niekam, nei mums, nei kitiems. Šioje srityje yra dar neatrastos asmenybės ypatybės, sąmonėje glūdintys Aš aspektai.

		<i>Aš</i>	
		<i>Man žinoma</i>	<i>Man nežinoma</i>
<i>Kiti</i>	<i>Kitiems žinoma</i>	Atvira	Neaiški
	<i>Kitiems nežinoma</i>	Paslėpta	Nežinoma

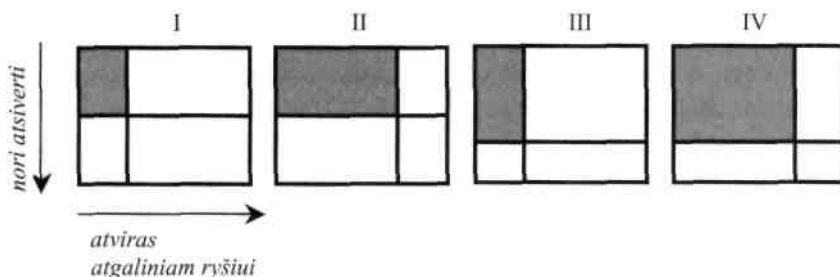
2.2 pav. Johari langas

Pagrindinis Johari lango principas tas, kad pasikeitus kam nors viename lange, pasikeičia ir kiti. Galimi *keturi atvirumo stiliai*, kuriuos lemia asmens noras atsiskleisti ir atvirumas atgaliniam ryšiu.

Jeigu bendraudami mes stengiamės gauti atgalinį ryšį, tai galime iš kitų apie save sužinoti daugybę dalykų ir šią informaciją perkelti į atvirą „erdvę“. Jeigu bendraudami mes atsiveriame, tai apie mus naujų dalykų sužino aplinkiniai ir vėl mes praplečiame savo atvirą „erdvę“. Žodžiu, žmonės, kurie noriai atsiveria bei noriai priima informaciją apie save iš kitų, turi daugiausiai galimybių ir formuoti brandžius tarpasmeninius santykius, ir giliau pažinti save. Ir atvirkščiai, jeigu mes užsisklendžiame savyje, negauname atgalinio ryšio, mes blogiau suvokiame save, ir nuo to nukenčia tarpasmeniniai santykiai.

Atvirumas visada rizikingas. Atskleiddami savo jausmus, rizikuojame labiausiai. Tačiau rizikuodami galime laimėti.

Savojo Aš atskleidimo seką galėtume nusakyti taip: atsiskleidimas-atgalinis ryšys-savigarba. Jeigu mes kažką atskleidžiame apie save, kiti į tai dažniausiai atsako pasitikėjimu. Šis pasitikėjimas duoda pagrindą tolimesniam atvirumui bendraujant ir kartu sustiprina atsiskleidžiančio asmens savigarbą.



2.3 pav. Keturios Johari lango erdvių kitimo galimybės

Bendraudami ir atskleiddami savąjį Aš, mes dalijamės informacija (supažindiname kitus su savimi, o aplinkiniai supažindina mus su savimi) bei kuriame abipusiu pasitikėjimu pagrįstus santykius. Šios dalybos sąlygoja savojo Aš ir kitų pažinimą, tarpusavio santykių stiprėjimą bei gilėjimą. Jeigu bendraudami ir atsiverdami galime tai pasiekti, vadinasi, verta rizikuoti.

Pamąstykite, ar, bendraudami su draugais, galėtumėte būti atviresni, nei buvote iki šiol?

Savęs pažinimas ir savigarba

Savęs pažinimas apima ne tik savo charakteringų bruožų bei ypatybių žinojimą, bet ir jų įvertinimą. Mes jau minėjome, kad Aš vaizdas yra žinių apie save visuma, tačiau šios žinios visada yra susijusios su tam tikru vertinimu. Savąjį Aš metaforiškai galėtume palyginti ir su istorija, ir su istoriku. Kaip istorija, mūsų Aš atsako į klausimą „kas aš esu“ bei apibendrina savęs suvokimą. Kaip istorikas, Aš ištraukia informaciją apie mus iš mūsų pačių patirties ir iš kitų žmonių. Mūsų Aš kaip istorikas yra vertintojas, kritikas.

Atsakydami į klausimą „kas aš esu“, jūs tikriausiai paminėtumėt: „studentas“. Bet jūs esate ne bet koks, jūs esate „geras“ arba „blogas“ studentas. Vadinasi mes turime ne tik savąjį Aš vaizdą, bet ir pozityvųjį ar

negatyvųjį Aš. Savosios vertės jausmas, arba *savęs vertinimas - tai savęs paties, savo galimybių, savybių ir vietos tarp kitų žmonių vertinimas*. Savęs vertinimas susijęs su savigarba. Neigiamas savęs vertinimas susijęs su žema savigarba, o teigiamas - su aukšta. **Savigarba** - tai *pagarbos pačiam sau, pasitikėjimo savimi jausmas*.

Paprastai mes save vertiname įvairiais būdais: lygindami su kitais žmonėmis, interiorizuodami (priimdami kaip savus) kitų žmonių vertinimus, stebėdami savo elgesį ir išorinius situacinius veiksnius, priešpastatydami savo pretenzijas ir objektyvius veiklos rezultatus.

Asmenybės savigarba formuojasi, girdint ir įsidėmint aplinkinių vertinimus. Ypač tai būdinga vaikystėje. Vaikystėje svarbiausią vaidmenį atlieka suaugusiųjų - tėvų ar globėjų vertinimai, vėliau mokykloje - mokytojų. Taigi vaiko adekvataus savęs vertinimo formavimąsi lemia tėvų ir vaikų tarpusavio santykių bei tėvų vertinimų ypatumai.

Savigarba priklauso nuo to, kokias normas ir vertybes mes esame įsisavinę. Jeigu jūs augote šeimoje, kurioje buvo aukštinama savikontrolė, tai galite pradėti savęs nemėgti už tai, kad streso metu tampate jautrus(-i). Savigarba taip pat priklauso nuo aplinkinių pritarimo (išreiškiamo žodžiais arba nežodiniais ženklais). S. Coopersmith (1967) pastebėjo ryšį tarp jaunuolių savigarbos ir pritarimo, kurio jie susilaukė iš savo tėvų vaikystėje. Jaunuolių, kurių tėvai buvo autoritariški, retai leisdavo savo vaikams pasijusti įvertintiems, savigarbos laipsnis buvo žemesnis. Žmonės stengiasi ne tik išlaikyti, bet ir pakelti savigarbos lygį, todėl siekia pritarimo iš aplinkinių. Tai sąlygoja mūsų prisitaikymą visuomenėje, kad atitiktume jos vertybes ar normas. Mes prisitaikome fiziškai, emociškai ir intelektualiai. Prisitaikymas pirmiausia yra vidinis procesas, bet prisitaikome ir išoriškai: apranga, elgesiu, kad būtume patrauklūs kitiems. Jeigu bendraudami gauname teigiamą atgalinį ryšį, patvirtinantį mūsų sėkmę, tai savigarba kyla.

Savigarba, kaip supratote, nėra pastovus jausmas. Savigarba įvairiais atvejais gali kisti tam tikra amplitude. Mes galime kalbėti apie bendrą savigarbos lygį - kai vertiname savo asmenybę apskritai ir apie konkretų lygį konkrečioje situacijoje, kai vertiname atskiras savo ypatybes, poelgius, veiksmus. Įsivaizduokite žmogų, kuris yra atstumtas, užsidaręs, nepasitikintis savimi. Mes matome, kad jo savigarbos lygis - žemas. Tačiau jeigu jūs patektumėt kartu su juo į valtį, tai galbūt sužinotumėt, kad jis yra irklavimo čempionas ir vienintelis jūsų kompanijoje moka valdyti valtį. Jo pasitikėjimas savimi tokioje situacijoje netikėtai išaugtų.

Savęs vertinimas gali būti skirstomas į savo *bruožų*, kurie reiškiasi tam tikroje situacijoje ir tam tikru laiku, vertinimą ir savo *būsenos* vertinimą. Būsenos vertinimas susijęs su savęs vertinimu situacijoje, kai, pvz., jūs neišlaikote testo (tai žemina jūsų savigarbą), arba kai išgirstate komplimentą (jūsų savigarbos lygis gali pakilti).

Dažniausiai žmonės apie save linkę manyti gerai. Mes esame motyvuoti išlaikyti savigarbą. H. Markus (1980) rašė: „viena didžiausių psichologijos tiesų - ta, kad žmonės daro viską, kad apsaugotų savo Ego ir išlaikytų savigarbą". Mes iš tikrųjų naudojame daugybę būdų šiam tikslui pasiekti.

Nei vienas iš mūsų negalėtų pasigirti, kad viskas gyvenime sekasi vienodai gerai. Vienose srityse mums sekasi labiau, kitose prasčiau, o kai kur visai nesiseka. Kompensuoti savo nesėkmes mes galime, pervertindami savo vaidmenis. Galime susikoncentruoti į vienus savo Aš aspektus ir ignoruoti kitus. Šiuo atveju išryškėja skirtumas tarp žmonių su aukšta ir žema savigarba. Žmonės, kurių savigarba aukšta, gerai žino savo teigiamas ir neigiamas puses. Tačiau, apibūdindami save, jie akcentuoja teigiamas savybes, nes galvoja, kad pozityvūs bruožai yra svarbiausi. Jie ne tik gerai pažįsta save, žino įvairius savojo Aš bruožus, bet ir tarp šių bruožų išlaiko griežtas ribas.

Taigi kai žmonės su aukšta savigarba kažkurioje srityje ištinka nesėkmę, jie geba susitelkti ties teigiamais savo Aš bruožais. Jeigu jūsų savigarba aukšta ir netikėtai jus paliko draugas arba draugė, galėsite labiau atsidėti studijoms, akcentuoti studento vaidmenį ar pan. Bet jeigu jūsų savigarba žema - jausitės labai vienišas ir nelaimingas.

Žema savigarba yra susijusi su menku savęs pažinimu (J. D. Campbell, 1990). Taigi žmonės su žema savigarba blogiau žino savo ypatybes ir jų konkretūs savęs vertinimai nėra aiškiai diferencijuoti.

Mūsų savigarbos lygis labai svarbus, nes jis atspindi bendravime. Ir aukštą, ir žemą savigarbos lygius atitinka tam tikras bendravimo stilius bei kalbos būdas.

Žmonės, kurių savigarbos lygis aukštas, bendrauja atvirai, tiesiai, užtikrintai. Jų žodynas platus ir lankstus. Jie kalba tvirtai, neabejodami. Jų žodžiuose galime išvelgti ir savo klaidų pripažinimą, ir atsakomybę už savo veiksmus. Šie žmonės rūpinasi kitais ir sugeba užjausti. Jie nereikalauja sau ypatingo dėmesio, jų požiūris į save tvirtas, todėl jie nebijo kritikos ir nesėkmių. Jie gerai galvoja apie kitus ir patys tikisi pritarimo iš aplinkinių. Šie žmonės jaučiasi gerai, būdami ir su pranašesniais už save.

Tie, kurių savigarbos lygis žemas, kurie nepasitiki savimi, būdami tarp žmonių jaučiasi bejėgiai. Jie nenori rizikuoti, užmegzdami santykius su kitais

žmonėmis, todėl labai apriboja savo bendravimą. Jiems būdinga suglebusi laikysena, „apsauginių“ gestų gausa, jiems trūksta gyvumo. Kalbėdami šie žmonės nuolat sau prieštarauja, apie kitus kalba su pavydu. Jų kalbos formos būna neryžtingos. Tie, kurių savigarba žema, dažnai vartoja tokius žodžių junginius kaip „tu geriau žinai“, „kaip pasakysi“ ir t. t. Jie pesimistai, neigiamai vertina savo socialinius gebėjimus ir rezultatus, kurių pasiekia. Jie nepalankiai žiūri į aplinkinius ir tikisi nepritarimo iš kitų. Jie lengvai pasiduoda įtakai ir nesugeba apsiginti nuo negatyvių kitų žmonių vertinimų.

Žema savigarba brangiai kainuoja. Su žema savigarba susijusios tokios bėdos, kaip narkomanija, alkoholizmas, nusikalstamumas. Mokslininkai nustatė, kad egzistuoja koreliacinis ryšys tarp žemos savigarbos ir gyvenimo problemų (D. G. Myers, 2000).

Aukšta savigarba - priešingai, galinga, malonumą teikianti jėga. C. Rogers (1961) apie savigarbą rašė: „Tai nėra mėgavimasis savimi, iš tikro tai tylus malonumas būti kažkuo“. Iš esmės žmonės, kurie ieško laimės, turėtų geriau užsiimti savigarbos didinimu, nes tie, kurių aukšta savigarba, jaučiasi laimingi (J. Brochner ir A. J. B. Hulton, 1978; J. D Brown, 1991).

Pasvarstykite;

- Prisiminkite save, kai paskutinį kartą viešai pasisakėte. Kaip pakito jūsų savęs suvokimas?
Ką tuometu apie save galvojote?
Ką tuometu jautėte savo paties(-čios) atžvilgiu?
- Kokiu(-ia) jus laiko dėstytojai, tėvai ir draugai? Kuo skiriasi jų sukurti jūsų paveikslai? Jei skiriasi, kodėl?

LITERATŪRA

Altmann J. (1972). *The reciprocity of interpersonal exchange*. 80th meeting of the American Psychological Association.

Aspinwall L. G., Taylor S. E. (1993). Effects of social comparison direction, threat, and self-esteem on affect, evaluation, and expected success // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 64. P. 708–722.

Bem D. (1972). Self-perception theory // *Advances in Experimental Social Psychology*. N. 6. P. 1–62.

Brochner J., Hulton A. J. B. (1978). How to reserve the vicious cycle of low self-esteem: The importance of attentional focus // *Journal of Experimental Social Psychology*. N. 14. P. 564–578.

Brown J. D. (1991). Evaluating one's abilities: Shortcuts and stumbling blocks on the road to self-knowledge // *Journal of Experimental Social Psychology*. N. 26. P. 149–167.

Burton G., Dimpleby R. (1988). *Between ourselves: an introduction to interpersonal communication*. London: Arnold.

Bybee J., Luthar G., Zigler E., Merisca R. (1997). The fantasy, ideal, and ought selves: Content, relationship to mental health, and functions // *Social Cognition*. N. 15. P. 37–53.

Campbell J. D. (1990). Self-esteem and clarity of the self-concept // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 59. P. 941–951.

Carver C. S., Scheier M. F. (1981). *Attention and self-regulation: A control – theory approach to human behaviour*. New York: Springer-verlag.

Cszikszentmihalyi M., Figurski T. J. (1982). Self-awareness and aversive experience in everyday life // *Journal of Personality*. N. 50. P. 15–28.

Cooley C. (1902). *Human nature and social order*. New York: Charles Scribner & Sons.

Coopersmith S. (1967). *The antecedents of self esteem*. Los Angeles: Freeman & Co.

Dostojevskij F. M. (1956). *Zapiski iz podpolja. Sobranije sočinenij*. Moskva: Goslitizdat.

Džeims U. (James W.) (1982). Ličnost // *Psichologija ličnosti. Teksty*. Moskva: Izdatelstvo Moskovskogo universiteta. P. 61–70.

Festinger L. (1954). A theory of social comparison processes // *Human Relations*. N. 7. P. 117–140.

Gallup G. G. (1977). Self-recognition in primates: A comparative approach to the bidirectional properties of consciousness // *American Psychologist*. N. 32. P. 329–338.

Heider F. (1958). *The psychology of interpersonal relations*. New York: Wiley.

Hesė H. (1992). *Stepių vilkas. Paskutinė Klingzoro vasara*. V.: RECO DIAS.

Luft J. (1969). *Of human interaction*. California: National Press Books.

Markus H. (1980). The self in thought and memory // *The Self in Social Psychology*. New York: Oxford University Press.

- Markus H., Nurius P. (1986). Possible selves // *American Psychologist*. N. 41. P. 954–969.
- Mead G. H. (1934). *Mind, self and society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Myers D.G. (2000). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Nolen-Hoeksema S. (1990). *Sex differences in depression*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Porat F. (1991). *Savigarba: kelias į sėkmę ir meilę*. Kaunas: Menta.
- Reis T. J., Gerrard M., Gibbons F. X. (1993). Social comparison and the pill: Reactions to upward and downward comparison of contraceptive behaviour // *Personality and Social Psychology Bulletin*. N. 19, P. 13–20.
- Rogers C. R. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rosenberg M. (1965). *Society and the adolescent self image*. Princeton: Princeton University Press.
- Shibutani T. (1969). *Society and personality*. New York: Prentice-Hall.
- Snyder M. (1987). *Public appearances, private realities: The psychology of self-monitoring*. New York: W. H. Freeman.
- Suslavičius A. (2000). *Paremiamoji psichologija*. Kaunas: Šviesa.
- Suslavičius A., Valickas G. (1999). *Socialinė psichologija teisėtvarkos darbuotojams*. V.: Lietuvos teisės akademija.
- Thornton D., Arrowood A. J. (1966). Self-evaluation, self-enhancement, and the locus of social comparison // *Journal of Experimental Social Psychology*. (Supl. 1). P. 40–48.
- Valickas G. (1991). *Asmenybės savęs vertinimas*. V.: Vilniaus universiteto leidykla.

3. GYVENIME - KAIP SCENOJE

Jau XVI amžiuje W. Shakespeare pastebėjo, kad visas pasaulis - tai scena, o visi žmonės - aktoriai. Poetas svarstė apie įvairiais gyvenimo tarpsniais atliekamus skirtingus vaidmenis. Šiuos vaidmenis jis labai taikliai apibūdino, pradėdamas nuo kūdikio, spiegiančio ant auklės rankų, moksleivio, kaip sraigė šliaužiančio į mokyklą, išsimylėjėlio, dūsaujančio kaip krosnis, kareivio, siekiančio savęs išaukštinimo net patrankos žiotyse, teisuolio su apvaliu pilvuku ir oficialiai pakirpta barzda ir baigdamas liesu, šlepetėmis apsiavusiu juokdariu su nudribusiais skruostais ir per didelėmis jaunystės laikų kelnėmis. Gyvenime vaidmenų yra dar daugiau. Tikriausiai patyrėte, kad kai tik pasikeičia „žiūrovai“, keičiasi ir jūsų vaidmenys. Šiame skyriuje aptarsime, kaip mes pasirodome, būdami su kitais, todėl čia galėsite rasti atsakymus į šiuos klausimus:

- Kaip mes pasirodome kitų akivaizdoje ir kaip pasirodydami veikiame kitus?
- Kokius vaidmenis atliekame?
- Kokiais būdais siekiame padaryti tam tikrą įspūdį aplinkiniams?
- Kas padeda mums neprarasti savo tikrojo Aš?

Socialiniai vaidmenys

Dabar apžvelgsime visuomenei rodomą asmenybės Aš dalį, arba viešąjį Aš. Jūs jau žinote, kad mumyse glūdi įvairūs Aš vaizdai. Kiekvienoje konkrečioje situacijoje mes galime rodyti skirtingas savo Aš puses. Kontaktuojami su kitais, mes žodžiais, neverbaliniais signalais bei elgesiu visada prisistatome, kokie esame arba norėtume būti (R. M. Arkin ir J. A. Sheppard, 1990; B. M. De Paulo, 1992; M. R. Leary, 1995; P. R. Nail, M. D. Van Leemven ir A. B. Powell, 1996 ir l.l.). *Savęs pateikimas - tai elgesio būdas, kurį mes naudojame būdami su kitais žmonėmis tam, kad atitiktume savo idealųjį Aš, kad geriau atliktume savo pasirinktą vaidmenų kad galėtume kontroliuoti kitų požiūri į mus, kad paveiktume tarpusavio sąveikos procesą* (G. Burton ir R. Dimpleby, 1996).

Būdami tarp kitų žmonių, mes siekiame pasirodyti taip, kad aplinkiniai susidarytų apie mus tokį įspūdį, kokio mes pageidaujame. Taigi mes tampame savo paties Aš „vadybininkais“. Kitais žodžiais tariant, bendraudami su grupe

arba net su vienu asmeniu, mes kuriame ir kontroliuojame išpūdį. *Įspūdžio kūrimas suprantamas kaip sąmoningas arba nesąmoningas procesas, kurio metu asmuo elgiasi viešumoje taip, kad sukurtų jo siekius ir poreikius bendraujant atitinkantį įvaizdį* (E. Goffman, 2000; B. R. Schlenker ir M. F. Weigold, 1992).

Apie tai, kaip mes save pateikiame bei valdome išpūdžius, vaidžiai rašė amerikiečių antropologas E. Goffman. Jo socialinio bendravimo teorija remiasi „dramaturginiu“ modeliu, kuriame teatras laikomas socialinio gyvenimo metafora. Kaip aktoriai scenoje rodo kai kuriuos savo kuriamo personažo aspektus, taip ir mes bendraudami rodome tam tikrus savo Aš vaidžius. Kaip ir teatras, realus gyvenimas susideda iš scenos ir užkulisių. Tik realiame gyvenime mes esame aktoriai, publika ir režisieriai tuo pačiu metu (E. Goffman, 2000).

Kavinėje, įstaigoje, namuose ir kitose vietose mes esame šiek tiek skirtingi. Aplinka tarytum „deformuoja“ mūsų Aš, priverčia mus vienaip ar kitaip elgtis. Mūsų Aš turi atitikti konkrečią situaciją, taigi mes turime būti tokie ir elgtis taip, kaip iš mūsų tikimasi. Priklausomai nuo konkrečių sąlygų mes visada esame priversti persikūnyti į vieną ar kitą vaidmenį.

Amerikietis sociologas R. E. Park (1950) knygoje „Rasė ir kultūra“ rašo, kad „mes kiekvienas visados ir visur, daugiau ar mažiau sąmoningai atliekame tam tikrą vaidmenį...“ *Vaidmuo socialinėje psichologijoje apibrėžiamas kaip žmogaus elgesio būdų visuma, būdinga kuriai nors veiklos sričiai*. Tai reiškia, kad tam tikromis gyvenimo aplinkybėmis mes tikimės iš žmogaus joms adekvataus elgesio. Jeigu žmonės elgtųsi ne taip, kaip iš jų reikalauja vaidmuo, iškiltų grėsmė visuomenės tvarkai. Štai, pavyzdžiui, kiekviena moteris, žmona tikisi sulaukti iš savo vyro dėmesingumo, švelnumo, paramos. Jei vyras „supainiotų“ vaidmenis ir imtų rodyti visa tai kitoms moterims, tikriausiai šeimai iškiltų pavojus.

Neapsirikite, žodis „vaidmuo“ nereiškia apsimestinio, netikro elgesio. Kartais gyvenime mums iš tikrųjų tenka gan ciniškai „vaidinti“ tam tikrą vaidmenį, kuriuo mes patys netikime, tačiau kalbėsime ne apie tokius vaidmenis. Mes atliekame vaidmenis, keisdami savo elgesį taip, kad padarytume kitiems trokštamą išpūdį. Tuo pačiu mes vaidmenis *internalizuojame* - pasisaviname, įjungdami į bendrą savo asmenybės kontekstą. Mūsų atliekamas vaidmuo tampa neatsiejama mūsų Aš vaidžio dalimi (R. E. Park, 1950). Vaidindami mes ne apgaudinėjame, bet šventai tikime, jog mūsų Aš, požiūriai, idėjos bei veiksmai tuo metu yra tikri.

Mes išmokstame savo vaidmenis realiame gyvenime, kaip aktoriai scenoje. Tačiau čia išryškėja realaus gyvenimo ir scenos skirtumas. Kiekvienas profesionalus aktorius geba persikūnyti į vieną ar kitą vaidmenį ir grįžti į save. Realiame gyvenime, įsijautus į vaidmenį, „išeiti“ iš jo nelengva, nes jis tampa mūsų pačių dalimi.

Kartais mūsų vaidyba, kuriant trokštamą įspūdį yra labai stipri. Pvz., pirmojo pasimatymo metu, duodant interviu televizijai ir t.t. Jeigu mes netenkame „publikos“ arba atsiduriame tarp artimiausių, mus puikiai pažįstančių žmonių, vaidyba susilpnėja.

E. Goffman skiria *individualius* ir *komandinius vaidmenis*. Paprastai mes priklausome įvairioms socialinėms grupėms. Taigi esame įvairių komandų - šeimos, mokyklos, darbovietės, bažnyčios ir daugybės kitų grupių - nariai. Vienas iš komandos tikslų - pristatyti savo socialinę grupę. Pvz., firma stengiasi sudaryti aplinkiniams efektyvios, darnios, patikimos įstaigos įspūdį. Sukuriama komanda, kuri privalo „vaidinti“ kartu. Komandinę „vaidybą“ paprastai koordinuoja lyderis. Komandos turi tam tikrų paslapčių, kurios neatskleidžiamos ne komandos nariams. Jų bendravime naudojami įvairūs kodai, simboliai, dažnai nesuprantami pašaliniais žmonėmis. Pabandykite stebėti komandinį „vaidinimą“, kai esate parduotuvėje, restorane ar kitoje įstaigoje.

Siekdami sukurti norimą įspūdį apie save ar savo grupę, mes keičiame ne vien elgesį, bet ir išvaizdą bei socialinę aplinką. Taigi dabar, remdamiesi kaukės idėja, trumpai apžvelgsime, kaip mes valdome savo išorę. Skirtingai nuo kai kurių kitų pasaulio kultūrų, mūsų, vakarietiškoje kultūroje, žmonės nenešioja kaukių fizine prasme. Tačiau, norėdami sukurti savo įvaizdį, paslėpti ar apsaugoti savo tikrąjį Aš, mes naudojame gausybę įvairių kitos rūšies „kaukių“. Tam tikros rūšies kaukėmis galima laikyti makiažą ar šukuoseną. Akiniai, ypač jei jie tamsūs, gali būti asmenybės maskuojanti kaukė. Netgi šypsena kai kada apibūdinama kaip kaukė (J. Fast, 1970). Mes galime šypsotis išties dieną bet šypsena gali slėpti mūsų tikruosius jausmus - pyktį, baimę ar susierzinimą. Didžiausią kaukių pasirinkimą mums siūlo drabužių parduotuvės. Drabužiai, be įprastinių savo funkcijų, atlieka daugybę kitų. Drabužiai padeda mums kurti savo įvaizdį. Jais mes maskuojame tai, ko varžomės, pridengiame kūno formas, neatitinkančias visuomenėje susiformavusio idealo. Drabužių dėka mes galime išreikšti priklausomybę kokiai nors grupei. Pavyzdžiu galėtų būti juodi bankininkų kostiumai arba odinės baikerių striukės. Drabužiai padeda parodyti išskirtinį asmens vaidmenį tarp eilinių žmonių ir pan.

Mes manipuluojame ne tik išvaizda, bet ir aplinka. Visi mes, atsižvelgdami į savo skonį, savimone, finansinę padėtį kuriame savo darbo vietas, namų, buto ar kambario „dekoracijas“, rinkdamiesi ir išdėliodami įvairius interjero elementus. E. Goffman tvirtina, kad realus gyvenimas, kaip ir teatras, gali būti skirstomas į „sceninę“ ir „užkulinę“ erdvę. Sceninė skirta publikai, o užkuliniai - sau.

Mūsų namuose, kaip ir teatre, yra skirtingos erdvės. Žiūrovai įleidžiami į tam tikras teatro vietas. Jeigu žiūrovai įsiveržia į mūsų namų užkulisius, kai mes esame tam nepasiruošę, pasijuntame nejaukiai. Kai, laukdami svečių, valome, tvarkome savo butą, mes tarytum ruošiamės pasirodymui. Sulaukę svečių, namiškiai ima vaidinti „pasirinktus vaidmenis“, laikosi tam tikrų mandagumo taisyklių, elgesio normų. Pasirodymas paprastai sukuria daug problemų vaikams, kurie nesilaiko savo vaidmenų. Jie negali suprasti, kodėl maistas yra valgomas kitame kambaryje, naudojamosi kitais įrankiais ir laikomasi kitokių elgesio normų nei visada.

Taigi „sceninis gyvenimas“ vyksta, kai mes rodome tam tikrą savo Aš aspektą, stengiamės sukurti ar išlaikyti kokį nors įspūdį kitų akyse. Ir, priešingai, užkulisuose mes esame tada, kai nesistengiame aktyviai kurti ar valdyti įspūdžio. Tuomet aktoriai gali nusimesti kaukes.

Ypatingai akivaizdus erdvių kontrastas matomas restoranuose: viešojoje, publikai skirtoje ir užkulinėje - virtuvės zonoje. Šios erdvės skiriasi dekoracijomis, atmosfera, kalbos ir elgesio normomis. Tokį kontrastą yra pastebėjęs ir aprašęs G. Onvell (1951) knygoje „Iš Paryžiaus ir Londono“. „Stebėkite padavėją einantį iš virtuvės į viešbučio valgomąjį. Kai jis peržengia slenkstį, staiga pasikeičia. Jo pečiai išsitiesia, visas nerimas ir susijaudinimas pranyksta nuo veido. Jis sklando virš kilimo iškilmingas, orus...“

Paprastai mes esame ne vienos, bet kelių įvairių grupių, socialinių sluoksnių nariai vienu metu. Visi mes mokomės, dirbame, sportuojame, lankome įvairius klubus, dirbame visuomeninius darbus, dalyvaujame politiniame gyvenime, visi esame sūnūs ar dukros ir t.t. Kuo įvairesnė mūsų veikla, tuo platesnis atliekamų vaidmenų ratas.

Vienu metu mes atliekame daug vaidmenų, todėl vaidmenys gali imti trukdyti vienas kitam. Gali kilti įvairūs *vaidmenų konfliktai*. Jie kyla, kai vieno vaidmens atlikimas prieštarauja kitam. Įsivaizduokite puikią, perspektyvią sportininkę, kuriai gimsta kūdikis. Jai, ko gero, bus svarbūs abu vaidmenys, bet kaip juos suderinti? Jeigu ji gerai atliks vieną vaidmenį, nukentės kitas. N. Gross siūlo tokias vaidmenų konflikto sprendimo strategijas: pasirinkti vieną vaidmenį ir atsisakyti kito, iš dalies atlikti ir vieną, ir kitą vaidmenį, atsisakyti ir

vieno, ir kito vaidmens (Psichologijos žodynas, 1993). Pagalvokite, kuri iš šių strategijų būtų priimtinausia sportininkei mamai?

Kartais pats asmuo ir aplinkiniai skirtingai vertina kokio nors vaidmens reikšmingumą. Toks vertinimų nesutapimas gali būti vaidmenų konflikto priežastimi. Štai, pavyzdžiui, vyrui, kurio žmona užima aukštas pareigas darbe, gali pasirodyti, jog ji pernelyg mažai dėmesio skiria namų ruošai. Išskyla konfliktas tarp profesinio ir šeiminkės vaidmenų. Tikėtina, kad moters santykiai su šiais vaidmenimis bus skirtingi. Profesinį vaidmenį ji gali išgyventi kaip neatskiriamą savo Aš dalį, o šeiminkės - kaip periferinį, išorės primestą.

Kaip jau minėjome, kiekvienoje konkrečioje situacijoje aplinkiniai iš mūsų tikisi tam tikro elgesio, tačiau kiekvienas iš mūsų šiek tiek subjektyviai interpretuojame vaidmenį. Štai, pavyzdžiui, mokytojo vaidmuo. Jį kiek skirtingai supranta mokyklos administracija, mokiniai ir tėvai. Taigi pradėjęs dirbti mokykloje mokytojas turi savarankiškai pasirinkti, kurios mokytojo vaidmens sampratos jis laikysis. Vaidmuo priklauso ne tik nuo visuomeninio elgesio taisyklių, normų bei lūkesčių, bet ir nuo subjektyvios atlikėjo nuomonės apie tai, kas dera šiam vaidmeniui tam tikromis aplinkybėmis.

Paprastai mes prisiimame vaidmenį kaip normalų visuomeninio elgesio būdą. Tačiau mes ne tik tenkiname aplinkinių lūkesčius, bet patys individualiai tą vaidmenį interpretuojame. Vaidmens interpretacija priklauso nuo žmogaus savęs pažinimo bei socialinės situacijos vertinimo. Kiekvienas žmogus atlieka vaidmenį priklausomai nuo asmeninių nuostatų, vertybių vilčių patirties.

M. Shaw (1981) išskyrė tris skirtingus vaidmens aspektus: *laukiamą vaidmenį* - tokį vaidmens atlikimą, kurio iš mūsų tikisi kiti; *suvoktą vaidmenį* - kuriame atsispindi mūsų pačių požiūris į tai, kas dera šiam vaidmeniui; ir *atliktą vaidmenį* - žmogaus faktinį elgesį šiame vaidmenyje. Jeigu šie vaidmenys suderinti, konfliktas tarp vaidmens atlikėjo ir aplinkinių mažai tikėtinas. Tačiau jeigu šie vaidmens aspektai skiriasi, gali kilti įvairūs nesklandumai.

Asmens tapatumas

Ankstesniame skyrelyje kalbėjome apie tai, kaip rodome save kitiems, kurdami norimą įspūdį ir atlikdami įvairius vaidmenis. Tačiau, jeigu visas gyvenimas panašus į teatrą, o mes esame nuolatos susikoncentravę į vaidmenį, ar neiškyla pavojus prarasti savo tikrąjį Aš? Nepasimesti tarp įvairių visuomeninio elgesio šablonų kuriuos mums primeta aplinka, kad

patenkinatume jos lūkesčius, mums padeda asmens tapatumas, kurį dabar ir aptarsime.

Tapatumas (identitetas) - tai subjektyvus sąvokas, kaip individo, derinančio įvairius socialinius vaidmenis, supratimas. Si sąvoka išreiškia asmens gebėjimą apibūdinti save, atsakant į klausimą „kas aš esu?“ ir gautus įvairius atsakymus derinti tarpusavyje. Asmens tapatumas nusako žmogaus vientisumą. Aš vaizdo vienybę. Jis susijęs su individo vidiniu poreikiu išlikti pačiu savimi.

Atsakydami į klausimą „kas aš esu?“, mes pirmiausia minime lytį ir profesiją, taip pat tikėjimą, tautybę ir t.t. Vadinas, tapatumo pagrindą sudaro asmenybės prisiimti tam tikri, dažniausiai svarbiausieji, socialiniai vaidmenys. Kai kurios mūsų identifikacijos yra pastovios, nekintančios. Pvz., lytinio vaidmens tapatumas dažniausiai visą gyvenimą nekinta. Kai kurie kiti tapatumai gali kisti. Pavyzdžiui, pradėjęs lankyti mokyklą, vaikas tapatinis su mokinio vaidmeniu, vėliau, baigęs mokyklą ir įstojęs į universitetą - su studento, o dar vėliau - su kurios nors profesijos atstovo vaidmeniu. Vėliausiai, išėjus į pensiją, šis tapatumas dar kartą keisis, jei žmogus tapatinis su pensininko vaidmeniu.

Pirmasis tapatumo sąvoką psichologijoje pavartojo S. Freud, aiškindamas, kaip vaikas perima jam reikšmingų žmonių elgesį, prisiima moters arba vyro vaidmenį. Išsamiau tapatumo esmę atskleidė E. Erikson (1963). Ego identitetas laikomas pagrindine jo psichologinės raidos teorijos sąvoka. E. Erikson nuomone, žmogus ieško savo tapatumo visą gyvenimą, tačiau paauglystėje, dėl didelių fizinių bei kognityvinių pokyčių ir dėl būtinybės pasirinkti profesiją, tapatumo klausimai ypač išryškėja. Paaugliai, ieškodami savo tapatumo, yra linkę eksperimentuoti: sekse, karjeroje, religijoje, politikoje ir t.t. Kartais jie tyčia save išbando netikėčiausiose situacijose: „žaidžia“ metalistus, pankus, reiverius, baikerius ir pan. Tuo metu keičiasi vaikų ir tėvų santykiai. Jaunuoliai mieliau bendrauja su bendraamžiais nei su tėvais. Tarp tėvų ir vaikų dažnai kyla konfliktai. Tėvai negali suprasti, kodėl jų vaikas blaškosi, nori apversti pasaulį aukštyn kojomis. Tačiau toks paauglio elgesys yra tik bandymas geriau susivokti savyje, atrasti savo vietą visuomenėje. Tam, kad apibrėžtų tokią tapatumo pasiekos ar vaidmenų sumaišties stadiją, E. Erikson įvedė „tapatumo krizės“ sąvoką.

E. Erikson tapatumo koncepciją praplėtė J. Marčia, T. Sarbin, A.S. Waterman, S. Archer bei daugelis kitų mokslininkų. J. Marčia, remdamasis E. Erikson teorija, tapatumą apibūdino trimis aspektais: struktūriniu, fenomenologiniu ir elgesio. *Struktūriniu aspektu* tapatumas

suprantamas kaip tam tikra Ego vystymosi stadija, *fenomenologiniu* - kaip unikalus, asmenine individo patirtimi paremtas tapatumo formavimosi stilius, o *elgesio aspektas liečia* socialinę - tarpasmeninę, išoriškai regimą tapatumo pusę (J. Marčia ir kt., 1993).

E. Erikson ir J. Marčia nuomone, asmens tapatumas gali būti *suteiktas* arba *sukonstruotas*. Motina suteikia vaikui „vaiko“ vaidmenį, religinė bendruomenė suteikia tam tikrą vaidmenį savo nariui ir t.t. O tapatumą žmogus konstruoja, sprenddamas, kuo būti, prie kurios grupės šlietis, kokias vertybes pasirinkti ir t.t. Toks tapatumas - sprendimo proceso padarinys. Prisiėmę tapatumą arba apsisprendę, asmenys įgyja vidinio vientisumo jausmą.

J. Marčia, plėtodamas E. Erikson teoriją, išskyrė du svarbiausius tapatumo kriterijus: išipareigojimą tam tikrai sričiai ir tapatumo alternatyvų tyrinėjimą. Pagal šių kriterijų buvimą ar nebuvimą J. Marčia skiria keturis asmens tapatumo lygmenis. Šie lygmenys vadinami neaiškiu tapatumu, užsisklendimu, moratoriumu ir pasiektu tapatumu.

Neaiškiu tapatumu tyrinėtojai laiko tokius atvejus, kai asmuo nėra išipareigojęs kokiai nors sričiai, nesvarsto ir neigia poreikį mąstyti apie savo asmeninius tikslus bei vertybes, nedaro jokių tvirtų sprendimų, kad įgyvendintų savo pasirinkimus. Jis nesirūpina savo gyvenimo kryptingumu apibrėžimu, jaučiasi negalįs savo ateities kontroliuoti. Jis neturi aiškaus savivaizdžio.

Užsisklendimas - tai tapatumo lygmuo, apibūdinamas kaip išipareigojimas kokiai nors sričiai, nesvarstant alternatyvų. Šioje būsenoje esantys žmonės įgyvendina tam tikrus tikslus ar vertybes, asmeniškai jų neapmąstydami. A. Waterman teigia, kad užsisklendimas dažniausiai būdingas ankstyvajai paauglystei, kai vaikas siekia tapatintis su vienu arba abiem tėvais. Tėvų tapatumas, jų siekiai perimami ir nesvarstant tampa savais. Šioje būsenoje esantis žmogus siekia būti toks, kokį jį nori matyti aplinkiniai (J. Marčia ir kt., 1993).

Moratoriumas - tai pereinamoji būseną, būdinga žmonėms, aktyviai kuriantiems savo tapatumą. Šią būseną išgyvenantys žmonės aktyviai tyrinėja alternatyvas, mėgindami rinktis kurią nors iš jų. Moratoriumo būseną mažiausiai stabili, kartais ji dar vadinama krize, nes siejasi su troškimu ką nors savo gyvenime pakeisti. A. Waterman nuomone, iš neaiškaus tapatumo ir užsisklendimo būsenų pereiti į pasiekto tapatumo galima tik per moratoriumo būseną. Ši būseną negali trukti ilgai, nes jeigu ji užtrunka, auga nerimo lygis, susijęs su asmens tikslų, vertybių, įsitikinimų užbaigtumo stoka. Dėl didelio nerimo tapatumo formavimasis gali sulėtėti.

Pasiektas tapatumas - tai būseną, būdingą žmonėms, išgyvenusiems kritinį periodą ir po tam tikrų apmąstymų bei tyrinėjimų tvirtai apsisprendusiems. Apibūdindami šio tapatumo lygmens asmenis, J. Marčia ir S. Archer nurodo, kad jie yra rimtai apsvaistę skirtingas požiūrių ar įsitikinimų sistemas ir pasirinkę vieną, kuriai yra įsipareigoję. Tvirtas apsisprendimas ir tikrumas dėl savo pasirinkimo skiriasi nuo užsisklendimo lygmeniui būdingo nelankstumo ir teisuoliškumo. Šioje būsenoje esantys žmonės turi savo pasaulėžiūrą ir yra mažiau priklausomi nuo aplinkinių nuostatų. Šis lygmuo nereiškia tapatumo raidos pabaigos. Žmogus gali vėl pradėti svarstyti alternatyvas, jei ankstesni sprendimai pasirodo netinkami (J. Marčia ir kt, 1993).

Kad būtų aiškiau, pamėginkim sugrįžti prie ankstesnio skyrelio pavyzdžio. Prisiminkime moterį, kuri sprendžia dilemą, ką rinktis - šeimą ar sportą. Kol ji jaučia įtampą, svarsto, tol yra moratoriumo būsenoje. Įveikusi konfliktą ir išsirinkusi vieną iš dviejų gyvenimo kelių arba sąmoningai pasirinkus juos abu, moteris bus pasiekto tapatumo būsenoje. Jeigu ji vaikystėje buvo auginama, pabrėžiant šeimos vertę ir ignoruojant ar neigiant karjeros reikšmę, tikėtina, kad suaugusi ji rinksis šeimą, o ne sportininkės karjerą. Tokiu atveju manytume, kad moters tapatumas, kaip jau buvo kalbėta, yra suteiktas ir ji galėtų priskirti užsisklendimo lygmeniui. Neaiškaus tapatumo lygmuo būtų tada, jei moteriai apskritai pasirinkimo klausimas nebūtų iškilęs ir jai nebūtų svarbu, kam teikti pirmenybę.

J. Marčia teigimu, tapatumo lygmenys yra dinamiški. Žmogus gali pereiti iš vienos tapatumo būsenos į kitą. Retai žmogus išgyvena tik kokią nors vieną būseną (H. A. Bosma, 1985). Dažniau būseną būna mišri. Pavyzdžiui, religijos srityje žmogus gali išgyventi pasiekto tapatumo, o tautinės priklausomybės - moratoriumo būseną. Žmonėms, priklausomai nuo jų amžiaus, išsilavinimo, lyties, skirtingos sritys nevienodai svarbios. Įvairiuose žmogaus raidos tarpsniuose, įvairiomis situacijomis kuri nors viena sritis gali imti dominuoti.

Asmens tapatumą visada lemia platus kontekstas: šeima, mokykla, kultūrinė aplinka, kuriai žmogus priklauso. Šiuolaikiniai tapatumo tyrimai patvirtina kultūrinės aplinkos svarbą asmens tapatumo formavimuisi. Šiaurės Amerikos ir daugelis Vakarų Europos kultūrų pabrėžia asmens unikalumą, skirtingumą nuo kitų. Todėl vakariečiui jo asmens tapatumas turi atspindėti tam tikrą išskirtinumą. Rytų kultūra orientuoja žmogų į kolektyvinį tapatumą, į

abipusius ryšius su kitais. Todėl Rytų pasaulio žmogui tapatumas neatsiejamas nuo šeimos, darbo kolektyvo ir kitų socialinių grupių.

Taigi asmens tapatumas - savo paties vaizdinys, kuriuo vadovaudamasis žmogus suvokia ir vertina save, renkasi tikslus, gyvenimo stilių ir sąveikauja su kitais žmonėmis. Asmens tapatumas yra labai reikšmingas, nes, kaip minėjome, jis nusako žmogaus vientisumą, įprasmina jo gyvenimo tikslus, padeda suvokti savo vietą pasaulyje, užtikrina buvimą pačiu savimi. Tačiau tapatumas pasiekiamas ne iš karto, bet bandant įvairius vaidmenis, blaškantis, pervertinant vertybes.

Pasvarstykite:

- Kaip drabužiai, šukuosena ir laikysena atspindi jūsų Aš?
- Kaip galėtumėt pakeisti savo kambario interjerą, kad jis taptų „scena“? Paaiškinkite, kaip interjeras gali paveikti bendravimo procesą?
- Kaip keičiasi jūsų Aš, kai dėl eismo pažeidimo aiškinatės kelių policijos pareigūnui ir kai skundžiatės geležinkelio stoties administracijai dėl vėluojančio traukinio?

LITERATŪRA

Arkin R. M., Sheppard J. A. (1990). Strategic self-presentation: An overview // M. J. Cody, M. L. McLaughlin (Eds.). *The psychology of factual communication: Monographs in social psychology of language*. Clevedon, England: Multilingual Matters.

Bosma H. A. (1985). *Identity development in adolescents: Coping with commitments*. Groningen, the Netherlands: University of Groningen Press.

Burton G., Dimpleby R. (1996). *Between ourselves: an introduction to interpersonal communication*. London: Arnold.

De Paulo B. M. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation // *Psychological Bulletin*. N. 111. P. 203–243.

Erikson E. (1963). *Childhood and society*. New York: Norton.

Fast J. (1970). *Body language*. London: Pan.

Goffman E. (2000). *Savęs pateikimas kasdieniame gyvenime*. Vilnius:

Vaga.

Leary M. R. (1995). *Self-presentation: Impression management and interpersonal behavior*. Madison, WJ: Brown and Benchmark.

Marcia J., Waterman A., Matteson D., Archer S., Orlofsky J. (1993). *Ego identity: A handbook for psychosocial research*. New York: Springer-Verlag.

Nail P. R., Van Leenwen M. D., Powell A. B. (1996). The effectance versus the self-presentational view of reactance: Are importance ratings influenced by anticipated surveillance? // *Journal of Social Behaviour and Personality*. N. 11. P. 573–584.

Orwell G. (1951). *Down and out in Paris and London*. London: Secker and Warburg.

Park R. E. (1950). *Race and culture*. Glencoe, Illinois: The Free Press.

Psichologijos žodynas (1993). Vilnius: Mokslo ir enciklopedijų leidykla.

Shakespeare W. (1992). As You like it // *The Illustrated Stratford Shakespeare*. London: Chancellor Press.

Shaw M. (1981). *Group dynamics*. New York: McGraw-Hill.

Schlenker B. R., Weigold M. F. (1992). Interpersonal processes involving impression regulation and management // *Annual Review of Psychology*. N. 43. P. 133–168.

Valionienė A. (1998). Prisistatymo strategijos ir jas sąlygojantys veiksniai // *Psichologija*. Nr.18. P. 95–115.

4. SOCIALINIS SUVOKIMAS

- Kaip, remdamiesi tuo, ką regime bei girdime, darome išvadas apie „nematomus“ žmonių ypatumus - vertybes, požiūrius, tikslus, elgesio motyvus?
- Kokias klaidas dažniausiai darome, aiškindami kitų žmonių elgesio priežastis?
- Ar galima pasikliauti pirmuoju išpūdžiu apie žmogų?
- Kas yra įvaizdis ir kaip jis kuriamas?
- Kaip padaryti gerą išpūdį per interviu su potencialiu darbdaviu?

Ar nesate pastebėję, kad mes, dar prieš susitikdami su niekad nematytu žmogumi, jau pradėdami svarstyti, koks jis, ko iš jo galima tikėtis. Nuomonę apie tai stengiamės susidaryti, nagrinėdami visas mums žinomas su tuo žmogumi susijusias detales: kur jis gyvena, kaip rengiasi, kokia mašina važinėja, ką šneka... Pagal šiuos ir kitus išorinius požymius sprendžiame apie žmogaus charakterį, tikslus, vertybes, kitus vidinius ypatumus. Ar tai pagrįsta? Ar mūsų sprendimai nėra iš anksto pasmerkti būti klaidingi, ypač jei nuomonei susidaryti turime labai mažai laiko? O jeigu jie teisingais, kaip turėtume elgtis mes patys, norėdami padaryti kuo geresnį išpūdį? Apie visa tai sužinosite šiame skyriuje.

Kas yra socialinis suvokimas

Suvokimas (percepcija) - tai pasaulio pažinimas per regos, klausos, uoslės ir kitus pojūčius. Ši sąvoka apima daugybę reiškinių, pradedant kokio nors fizinio dirgiklio poveikiu mūsų jutimo organams, baigiant pojūčio, kurį šis dirgiklis sukėlė, prasmės supratimu ir jo emociniu vertinimu. Pvz., išgirdę skambant durų skambutį, suprantame, kad kažkas pas mus atėjo, pajuntame džiaugsmą arba nerimą. **Socialinis suvokimas** - tai žmonių ypatybių, jų elgesio motyvų, tarpusavio santykių suvokimas. Abstrakčiau galima pasakyti, kad socialinis suvokimas - tai socialinės tikrovės vaizdo atkūrimas mūsų

psichikoje. Socialinis suvokimas yra bendravimo proceso dalis. Ji ypač ryški tik pradėjus bendrauti su žmogumi, kurio anksčiau nepažinojome.

Bendraudami mes tiesiogiai, jutimo organais negalime užfiksuoti daugelio socialinių reiškinių, kito žmogaus ypatybių, motyvų. Remdamiesi tuo, ką matome (išvaizda, poza, mimika...), girdime (balso tembras, intonacija, kalbos turinys...), užuodžiame (kosmetika...) ir kt, stengiamės suprasti, kas yra šis žmogus (kokia jo padėtis visuomenėje, tikslai, savęs vertinimas...). Kitaip sakant, pagal tam tikrus išorinius, jutimo organų fiksuojamus požymius siekiame įvardyti vidines bei kitas tiesiogiai nematomas bendravimo partnerių ypatybes. Taigi socialinis suvokimas yra aktyvus, kūrybiškas pažinimo procesas, kurį ne visada galima griežtai atskirti nuo mąstymo. Interpretuojant pojūčiais gaunamą informaciją, mums tenka daryti *percepcinius sprendimus*: kelti hipotezes, jas tikrinti ir kt. Visų pirma panagrinėkime, kodėl mes tai darome. G. Burton ir R. Dimpleby (1988) nurodo tokias priežastis:

- *Kad prisimintume faktus.* Tyrimai rodo, kad geriau prisimenama struktūruota, organizuota medžiaga, tokia, kurią galima „sudėlioti į lentynėles“, turinčias tam tikrus pavadinimus. Todėl mes nuolat tvarkome suvokiamą medžiagą, ieškodami atsakymų į klausimus: „kas ji(s)?“, „ko siekia?“, „kodėl?“...

- *Kad suprastume kito žmogaus elgesio prasmę.* Bendraujant mums ne tik ir ne tiek svarbu, kaip kitas žmogus atrodo bei elgiasi, bet ir kodėl. Norint tai suprasti, reikia daryti apibendrinimus, analizuoti, lyginti skirtingu laiku gautą informaciją. Tai daryti taip pat daug lengviau, kai ji struktūruota. („Šiandien ji ne tokia irzli, kaip vakar. Gal buvau užėjusi netinkamu laiku?“).

- *Kad naują informaciją įterptume į jau turimą socialinės tikrovės vaizdą.* Pvz., mums svarbu suvokti, kokią vietą naujasis mūsų pažįstamas užims tarp kitų, su kuriais mus sieja įvairūs ryšiai. Todėl nedelsdami darome išvadas apie įvairias jo ypatybes. („Mano mamai šis vaikinai tikrai nepatiks...“).

- *Kad numatyume partnerio elgesį.* Mes siekiame susidaryti vaizdą apie kito žmogaus ypatybes, nes, jas žinodami, tikimės numatyti jo elgesį. („Ja galima pasitikėti“).

- *Kad galėtume planuoti savo poelgius.* Susidaryti vaizdą apie kitą žmogų reikia ir dėl to, kad pasirinktume tinkamesnius bendravimo būdus, greičiau pasiektume norimą tikslą. („Iš jo nepavyks nieko gauti, kol nepareikalausiu griežtai“).

- *Kad išlaikytume stabilų Aš vaizdą.* Mūsų bendravimo partneriai mus stebi, vertina, kaip ir mes juos. Savo požiūrį į mus jie vienaip ar kitaip parodo,

išreiškia. Jų požiūris mums gali patikti arba ne. Ir pirmu, ir ypač - antru atveju kito žmogaus požiūrį mes linkę aiškinti jo paties ypatybėmis. („Kuo jis mane laiko! Tikras pasipūtėlis!“).

- *Kad išvengtume nerimo.* Neapibrėžta situacija mums visada kelia nerimą. Kai nesuprantame kito žmogaus, jo ketinimų, irgi jaučiamės nemaloniai. Nerimą kelia, pvz., tai, kad partnerio elgesys mums atrodo nenuspėjamas. Paprastai mums sunku numatyti girtų, apsvaigusių nuo narkotikų asmenų, taip pat psichinių ligonių elgesį, todėl, bendraudami su jais, jaučiamės nejaukiai, nesaugiai.

- *Kad įvertintume galimybes patenkinti savo poreikius.* Bendraudami dažniausiai siekiame patenkinti kokius nors savo poreikius - priklausymo, kontrolės, meilės ir kt. darydami išvadas apie kitus žmones, mes vertiname, ar bendravimas su jais leis patenkinti mums aktualius poreikius. („Jis šaltas ir neatidus. Užuojautos ir supratimo iš tokio nesulauksi“).

Iš kokių išorinių požymių mes sprendžiame apie kitų žmonių ypatybes? Pagrindiniai iš jų yra:

- *Kalba*
 - žodžiais perteikiamas jos turinys,
 - nežodinė kalbos pusė: balso tembras, intonacija, pauzės ir pan.
- *Išvaizda:* fizinės asmens charakteristikos (ūgis, veido bruožai ir kt.), taip pat - apranga, papuošalai, šukuosena, makiažas ir pan.
 - *Poza*
 - *Gestai*
 - *Mimika.*

Įtakos kito asmens suvokimui turi ir bendravimo *kontekstas*. Galima skirti fizinį ir psichologinį kontekstą. Fizinis kontekstas - tai aplinka, kurioje bendraujama. Pvz., pirmą kartą pamatę žmogų prabangiuose jo namuose, manysime, jog jis yra pasiturintis, o jei būtume sutikę jį darbo vietoje, gal būtume to nepastebėję.

O ką būtent apie kitus žmones mes stengiamės suvokti? Kaip svarbiausius dalykus galima nurodyti šiuos:

- *Asmenybės ypatybės.* Tai jos charakteris, temperamentas, pažiūros, įsitikinimai, vertybės. Charakterį ir temperamentą dažniausiai apibūdiname, priskirdami asmenybei bruožus, nusakomus dvipolėmis dimensijomis: nuolaidus-užsispyręs, švelnus-šturkštus, geranoriškas-savanaudis, santūrus-emocingas, linkęs bendrauti-uždaras...

- *Kiti individualūs ypatumai.* Tai visų pirma asmens gebėjimai ir įpročiai, taip pat, pvz., jo sveikata, turtinė padėtis ir pan.

- *Socialiniai vaidmenys.* Mes norime žinoti, kokius socialinius vaidmenis šis žmogus atlieka įvairiose situacijose. Pvz., bendraudami su kuo nors turistinėje kelionėje, domimės, kuo jis dirba, kokioje dalyvauja visuomeninėje veikloje, kokioms dar socialinėms grupėms priklauso. Be šios informacijos negalime sakyti, kad žinome, kas jis.

- *Socialiniai ryšiai.* Mes darome prielaidas apie tai, su kuo mus dominantis asmuo bendrauja, kuriuos žmones vertina, su kuo palaiko artimus ryšius ir su kuo nesutaria, kas jo šeima, draugai... Mes tarsi mėginame „nusipiešti" jo socialinių ryšių „žemėlapi".

- *Elgesio priežastys ir motyvai.* Matydami, pvz., besišypsantį veidą, mes ne tik suvokiame, kad žmogus rodo mums draugiškumą, bet norime suprasti, kodėl. Kito žmogaus elgesio priežastis galime aiškinti paties žmogaus ypatybėmis arba susiklosčiusiomis išorinėmis sąlygomis. Pvz., kas nors gal šypsosi todėl, kad yra draugiškas žmogus ir jaučia mums simpatiją, o kažkas kitas - todėl, kad siekia mūsų artimųjų palankumo. Mes visada stengiamės išsiaiškinti mums nesuprantamų, keistų poelgių priežastis ir motyvus. Taip „atkuriame" sutrikusį aplinkos stabilumą. Pvz., jei vakarėlio metu jūsų pašnekovas staiga nei iš šio, nei iš to apsisuks ir nueis, tikriausiai to ilgai nepamiršite, svarstysite, kodėl jis taip padarė, aptarinėsite jo poelgį su kitais...

Iš tolesnių skyrelių sužinosite, kaip įvairius išorinius, akivaizdžius požymius mes susiejame su vidiniais bei kitais tiesiogiai nefiksuojamais suvokiamo asmens ypatumais.

Socialinio suvokimo ypatumai

Nors socialinis suvokimas labai skiriasi nuo, pvz., fizinių objektų suvokimo (kvapo, garso ir kt), čia pasireiškia ir daug bendrų suvokimo dėsningumų. Visų pirma, socialiniam suvokimui, kaip ir bet kokiam kitam, būdingas *daiktiškumas*: nors suvokimo proceso rezultatas - tik mūsų sąmonėje egzistuojantis tikrovės vaizdas, mes jį priskiriame už mūsų egzistuojančiam pasauliui. Ar apskritai įmanomas atitikimas tarp objektyvaus pasaulio ir subjektyvaus jo atspindžio, filosofai diskutuoja jau nuo Antikos laikų. Klausimas, kiek mūsų susidarytas socialinės tikrovės vaizdas atitinka realybę, turi akivaizdžią praktinę reikšmę: neteisingas elgesio motyvų interpretavimas

gali tapti konflikto priežastimi, neadekvatus pirmasis išpūdis - lemti prastus tolimesnius santykius ir pan. Yra daug priežasčių manyti, kad socialinę tikrovę - kitų žmonių elgesio motyvus, tarpusavio santykius ir kt. - dažnai suvokiame klaidingai. Toliau šiame skyriuje nagrinėjamos įvairios socialinio suvokimo klaidos ir jų priežastys.

Tam, koks socialinės tikrovės vaizdas susidarys mūsų sąmonėje, turi įtaką ne tik pati tikrovė, bet ir mūsų pačių ankstesnė patirtis, kultūrinės aplinkos suformuoti požiūriai, nuostatos, įsitikinimai ir t. t. Kognityvinėje psichologijoje tai vadinama *apercepcija* - patirties ar vidinės būsenos „papildytu“ suvokimu. Bendraudami turime žinoti, kad mūsų nuomonė apie kitą žmogų atspindi ne tik tai, koks yra jis, bet ir tai, kokie esame mes. Tam tikru apercepcijos atveju galima laikyti *pritarimo iliuziją* (falše consensus), arba *projekciją*. Tai polinkis manyti, kad kiti žmonės galvoja ir jaučiasi taip pat, kaip mes. Kai jaučiamės nelaimingi ir nusivylę, daugiau tokių pat žmonių matome aplinkui, o kai džiaugiamės, atrodo, kad besidžiaugiančių yra daugiau nei nusiminusių. Jei esame nepatenkinti darbo sąlygomis, manome, kad panašiai galvoja ir dauguma mūsų bendradarbių, o jei jos mums patinka, esam įsitikinę, kad jomis patenkinti ir kiti. Tai 1977 m. įrodė L. Ross ir bendradarbiai. Jie kreipėsi į koledžo studentus, teiraudamiesi, ar šie nesutiktų vilkėti marškinėlius su užrašu, kviečiančiu valgyti vienoje užkandinėje. Tie studentai, kurie sutiko, manė, kad sutiko dauguma jų kolegų, o tie, kurie buvo prieš, manė, kad dauguma prieš (pagal E. Aronson, 1995).

Svarbus bet kokio, taigi ir socialinio suvokimo ypatumas yra *atrenkamumas*. Iš aplinkos, o taip pat ir iš „vidaus“ mūsų jutimo organus vienu metu paprastai pasiekia labai daug įvairių dirgiklių. Pvz., dabar, kai skaitote šią pastraipą, jūs galbūt kartu girdite gatvę pravažiuojančias mašinas, šnekantis kitus žmones, taip pat jaučiate, kad jau norisi valgyti, šiek tiek skauda galvą ir t. t. Sąmoningai ir tiksliai, su visomis detalėmis paprastai suvokiame tik nedidelę dalį to, ką tam tikru momentu galime patirti. Suvokdami kitus žmones, taip pat negalime aprėpti visko. Taigi mes *nesąmoningai atsirenkame* tik dalį prieinamos informacijos. Kuri tai dalis, t. y. kurią informaciją suvoksime, o kurios ne, priklauso nuo mūsų interesų, nuostatų, motyvų ir pan. Dažniausiai mes matome tai, ką norime matyti - kas patvirtina išankstinę nuomonę, įsitikinimus.

Suvokdami socialinę tikrovę, mes ne tik atsirenkame tam tikrą informaciją, bet ir subjektyviai interpretuojame tą, kuri pasiekia mūsų sąmonę. Todėl daug ką galime suvokti netiksliai, iškreiptai. Tam gali turėti įtakos

suvokimo *visybiškumas*: mes siekiame susidaryti visybišką suvokiamo objekto vaizdą, net jeigu trūksta svarbių detalių. Mes jas nesąmoningai „prikuriame“, o dviprasmišką informaciją interpretuojame, derindami prie to, ką jau suvokėme.

Asmeninių ypatybių įtaką suvokimui XX a. viduryje išsamiai tyrinėjo psichologai L. Postman, J. Bruner, G. Murphy ir kt. Ji ypač ryškiai atsiskleidė G. Allport ir L. Postman 1945 m. atliktų eksperimentų metu. Šie tyrinėtojai pasinaudojo „sugedusio telefono“ žaidimo taisyklėmis. Kai kuriems tyrimo dalyviams parodytos skaidrės, kuriose buvo užfiksuotos įvairios socialinės situacijos. Pvz., vienoje iš jų tiriamieji pamatė du vyrus, baltaodį ir juodaodį, besišnekančius metro. Baltaodis laikė rankoje skustuvą plikais ašmenimis. Matę skaidres tiriamieji turėjo perpasakoti jų turinį kitiems, nemačiusiems, šie - dar kitiems ir t. t. Kaip ir reikėjo tikėtis, kol atkeliavo iki paskutiniųjų klausytojų, pasakojimai gerokai pasikeitė. Jie smarkiai sutrumpėjo, neteko daugelio detalių, o kai kurios iš jų, atvirkščiai, buvo per daug išpūstos, perdėtos. Be to, pokyčiams, kurie atsirado, perpasakojant paveikslėlių turinį, neabejotiną įtaką turėjo tyrimo dalyvių patirtis, požiūriai, nuostatos. Pvz., perpasakojant minėtąją situaciją metro, daugiau nei 50 proc. atvejų skustuvas iš baltaodžio vyro rankos kažkokių stebuklingu būdu buvo „peršokęs“ į juodaodžio ranką (pagal R. J. Fisher, 1982).

Suvokimo *kategorialumas* lemia, kad suvokimo proceso metu socialinės aplinkos faktus, kaip ir bet ką kita, mes automatiškai stengiamės priskirti kokiam nors reiškinii ar objektų kategorijai, klasei. „Tai mergina. Matyt, studentė. Tikriausiai netekėjusi. Turbūt dirbanti“ - tokius, pvz., sprendimus nesąmoningai darome, sutikę nepažįstamą merginą. Tam turi įtakos suvokimo stereotipai (žr. toliau), kurie gali ir padėti, ir trukdyti teisingai suvokti socialinę tikrovę.

Suvokimui būdinga ir *fiksacija*: vieną kartą tam tikru būdu suvokus kokį nors objektą, suvokinio bruožai išlieka atmintyje ir tai turi įtakos vėlesniems percepciniams sprendimams. Be to, informacija, kurią gauname anksčiau, yra svaresnė nei vėlesnioji. Tam gali turėti įtakos ir atminties tyrinėtojų nustatytas *pradmės efektas*: geriau atmintyje išsaugoma, lengviau atgaminama ta tam tikro informacijos kiekio dalis, kuri užfiksuojama pirmiausiai. Todėl tokią didelę reikšmę turi pirmasis išpūdis, kurį susidarome apie kitą žmogų.

Pirmojo išpūdzio reikšmę puikiai pademonstravo toks E. Jonės ir jo kolegų (1968) eksperimentas. Tyrimo dalyviai stebėjo kitus asmenis, neva atliekančius intelekto testų užduotis. Visais atvejais „testuojamieji“ teisingai

atlikdavo 15 užduočių iš 30-ties pateiktųjų. Dalis jų teisingai atsakinėdavo iš pat pradžių, o vėliau pradėdavo klysti. Kitiems, priešingai, iš pradžių „nesisėkdavo“. Po to tyrimo dalyvių buvo prašoma pasakyti savo nuomonę apie stebėtų žmonių intelektą. Nors, kaip minėta, visi jie teisingai atliko po tiek pat užduočių, intelektualesniais buvo laikomi tie, kurie nuo pat pradžių neklydo (E. Aronson, 1995).

Pirmasis išpūdis - tai suvokiny, kuris susiformuoja per kelias pirmąsias bendravimo minutes. Yra tyrimų, kurie rodo, kad sunkiai pakeičiamai nuomonei apie pirmąkart matomą žmogų susidaryti mums pakanka keturių minučių! Įvairiais eksperimentais psichologai yra mėginę išsiaiškinti, ar mes nedarome grubių klaidų taip greitai apsisprendami. Štai vieno iš jų aprašymas.

„Nalini Ambady ir Robertas Rosenthalis (1991, 1992) įrašė į vaizdajuostę, kaip 13 Harvardo universiteto magistrantų mokė žemesnių kursų studentus. Paskui stebėtojai vos po 10 sekundžių žiūrėjo tris nedideles atkarpėles apie kiekvieno dėstytojo elgesį paskaitos pradžioje, viduryje bei pabaigoje ir įvertino kiekvieno dėstytojo pasitikėjimą, energingumą, emocinį šiltumą ir kt. Šie elgesio įvertinimai, kurie rėmėsi 30 sekundžių stebėjimu, stulbinamai atitiko studentų vertinimų vidurkį semestrai pasibaigus.“ (D. G. Myers, 2000, p. 487-488).

Taigi yra pagrindo manyti, kad pirmuoju išpūdžiu galima pasikliauti. Beje, gyvenime gana dažnai susidaro situacijos, kai nuomonę apie kokį nors žmogų turime susidaryti labai greitai. Pvz., atėję į atitinkamą įstaigą, kone per keletą akimirkų turime apsispręsti, ar vertas pasitikėjimo savo paslaugas mums siūlantis advokatas arba nekilnojamo turto prekybos agentas. Daugelis pokalbių su pretendентаis į įvairias darbo vietas trunka ne ilgiau kaip 20 min. Tokioms situacijoms kartojantis, mes veikiausiai nejučiomis įgyjame įgūdžius, leidžiančius per trumpą laiką gana tiksliai įvertinti kitus. Kita vertus, žmonės nėra nekintantys „suvokimo objektai“. Laikui bėgant, keičiasi visų mūsų nuostatos, požiūriai, gebėjimai ir kt. Todėl kitą žmogų turėtume suvokti vis iš naujo, įvertinti šiuos pokyčius. Manydami, kad apie savo kolegą ar draugą žinome viską ir kad jis nepateiks jokių staigmenų, galime padaryti didelę klaidą. Be to, kaip sako psichologas A. Suslavičius (1999, p. 43) „nekintama nuomonė apie žmogų yra tolygi jo pasmerkimui“.

Mūsų nuomonę apie kitą žmogų gali stipriai paveikti ne tik pirmasis išpūdis, bet ir ta informacija, kurią gauname dar iki susitikimo su juo. Vienas iš

pirmųjų šiai problemai skirtus tyrimus 1946 m. atliko S. Asch. Jo eksperimento dalyviai turėjo apibūdinti asmenį, apie kurį prieš tai buvo gavę tam tikrą informaciją. Jie buvo padalinti į dvi grupes, ir joms abiem perskaityti beveik vienodi neva tą asmenį charakterizuojančių būdvardžių sąrašai. Jie skyrėsi tik vienu žodžiu: pirmajai grupei pasakyta, kad tas asmuo šiltas, antrajai - kad šaltas. Vien to pakako, kad pirmoji grupė dažniau apibūdintų pristatytą asmenį kaip kilnų, geraširdį, linkusį bendrauti ir laimingą.

Pirmasis išpūdis arba išankstinė nuomonė lengvai gali virsti „*save išpildančia pranašyste*“. Psichologijoje taip vadinamas reiškinys, kai žmogus savo elgesiu nesąmoningai išprovokuoja tokius aplinkinių poelgius, kokių iš anksto tikėjosi. Tarkime, eidami į pirmą susitikimą su iš nuogirdų pažįstamu žmogumi, manote, kad jis bus šiurkštus, nemalonus. Tikėtina, kad nuo pat pirmųjų minučių ir jūs jam nerodysite šilumos ir geranoriškumo. Toks elgesys paskatins šaltą naujojo pažįstamo požiūrį į jus, ir jūsų išankstinė nuomonė veikiausiai pasirodys buvusi „teisinga“. Bet viskas galėtų būti atvirkščiai, jei iš anksto būtumėt nusiteikę sutikti draugišką, malonų žmogų.

Suvokimo schemas, stereotipai ir atribucijos

Dabar panagrinėkime, kokie psichologiniai mechanizmai leidžia mums taip greitai pagal žmogaus išorę įvertinti jo vidines savybes, socialinę padėtį ir kita. Svarbiausias vaidmuo čia tenka suvokimo kategorialumui, t. y. informacijos klasifikavimui, automatiškai vykstančiam suvokimo proceso metu. Suvokiamus socialinius reiškinius bei asmenis mes taip pat grupuojame, skirstome į kategorijas: „tai - konfliktas“, „ji - feministė“ ir pan. Remdamiesi savo patirtimi, su kiekviena iš tokių grupių siejame tam tikrus požymius: „jie vienas kito nemėgsta“, „ji nusistačiusi prieš vedybas“. *Schema* - tai požymių, priskiriamų tam tikrai asmenų ar reiškinių kategorijai, rinkinys. Schema taip pat apima mūsų prielaidas apie tai, kodėl šie požymiai vieni su kitais siejasi.

Schemas, nusakančios požymius, priskiriamus kokiai nors asmenų kategorijai, vadinamos *stereotipais*. Stereotipiškai gali būti vertinamos tokios asmenų grupės, kaip pensininkai, studentai, kurios nors profesijos atstovai (medikai, mokytojai, policininkai) ir kt. Labai paplitę yra įvairios etnines, religines grupes apibūdinantys stereotipai, taip pat - lyčių stereotipai („visi čigonai yra...“; „visi musulmonai yra...“; „visi vyrai yra...“ ir pan.). Stereotipai dažniausiai apima tokius požymius, kaip įsitikinimai ir vertybės,

tipiški elgesio motyvai, tradiciniai vaidmenys ir pan. Pvz., veikiant stereotipui, tikriausiai manysime, kad kiekvienas čigonas, kurį sutiksim gatvėje, bus linkęs pažeisti įstatymus, išvilioti lengvatikių pinigus, nesilaikys pažadų ir pan.

Nesunku suprasti, kad stereotipai ir kitos schemos socialinio suvokimo procesuose atlieka iš dalies teigiamą, iš dalies ir neigiamą vaidmenį. Teigiamą yra tai, kad suvokimo proceso pradžioje jie tarnauja kaip atspirties taškas, o tai leidžia mums greičiau padaryti norimas išvadas, pvz., įvertinti pretendento tinkamumą tam tikram darbui. Kaip jau minėta, per trumpą laiką padarytos išvados nebūtinai bus klaidingos. Stereotipai nėra susiformavę atsitiktinai, jų gyvavimas remiasi tikrovėje pastebėtais faktais. Tačiau, kaip teigia G. Burton ir R. Dimpleby (1988, p. 70), tai nepateisina tokio intelektualine ir moraline prasme bankrutavusio stereotipų naudojimo, kurio pavyzdžių apščiai galima rasti, tarkime, žiniasklaidoje. Štai keletas tokių pavyzdžių („Lietuvos rytas“, 2001 m. sausio 27 d.):

1 žinutė.

Filmo apie teroristus idėja

Praėjusį šeštadienį kadenciją baigusio JAV prezidento Billo Clintono spaudos atstovas Jake'as Siewertas atsakinėjo į žurnalistų klausimus, ką darys buvęs Amerikos vadovas, palikęs Baltuosius rūmus.

Komentuodamas gandus, kad jis ketina pasirašyti kelis kontraktus Holivude, J. Siewertas juokaudamas pareiškė:

„Prezidento lėktuvą pagrobia teroristai iš Lietuvos. Įkaitu paimtas prezidentas galiausiai su teroristais susitaria: Lietuvai atleidžiama 3,2 milijardo JAV dolerių skola, taip pat suteikiamos paskolos garantijos.“

Tokia galimo filmo scenarijaus idėja nuskambėjo JAV ir visame pasaulyje.

2 žinutė.

Aštridančiai ir grėšmingi

Prieš pusmetį apie Lietuvą savaip pajuokavo daugiausia uždirbantis pasaulio aktorius Melas Gibsonas.

„Yra dalykų, už kuriuos reikia pakovoti. Įsivaizduokite: atsikėlęs vieną rytą Los Andžele, jūs pamatote paplūdimiu šliaužiančius golfo lazdomis apsiginklavusius aštridančius lietuvius, kurie nori ištaškyti jūsų smegenis. Ką jūs darytumėte? Tai priežastis savigynai“, - pareiškė aktorius savaitiniame pramogų žurnale „Entertainment Weekly“.

3 žinutė.

Taktą prarado ir žurnalistas

Sindikutuotame žurnalistų susivienijime „Paradigm TSA“ dirbantis ir su olimpinės žaidynes transliavusia MSNBC kabeline televizijos kompanija bendradarbiavęs Mike'as Celizicas Lietuvos krepšininkus savo komentare pavadino „būriu vaikinių iš šalies, kurios niekas negali rasti žemėlapyje, ir turinčių vardus, kurių negali ištarti net jų motinos“.

Stereotipai - dažna išankstinės nuomonės apie žmogų susidarymo priežastis. O ji lemia suvokimo klaidas: turėdami išankstinę nuomonę, mes nesąmoningai ieškome ją patvirtinančių faktų bei ignoruojame tuos, kurie jos neatitinka.

Taigi, remdamiesi schemomis, stereotipais ir išoriškai matomais požymiais, mes sprendžiame apie kitų žmonių psichines savybes, interpretuojame jų elgesio priežastis. Tai vadinama *atribucija*. Skiriamos trys atribucijų rūšys:

- asmeninių savybių atribucija
- žmogaus elgesio priežasčių aiškinimas (kauzalinė atribucija)
- atsakomybės už vieną ar kitą poelgį nustatymas (atsakomybės atribucija).

Aiškinant elgesio priežastis, nustatant atsakomybę už konkrečius poelgius, nurodomos arba vidinės juos lėmę priežastys (asmens, kurį turime galvoje, norai, jausmai, gebėjimai), arba išorinės (nepalankiai susiklostę įvairios aplinkybės, kitų žmonių daromas spaudimas...). Įdomu tai, kad vienoje situacijose dauguma žmonių įvairius poelgius dažniau linkę aiškinti vidinėmis priežastimis, o kitose - išorinėmis. Pvz., savo sėkmę visi dažniausiai aiškina turimais gebėjimais bei pastangomis, o nesėkmes - nepalankiomis aplinkybėmis, negeranorišku kitų žmonių elgesiu. M. H. Davis ir W. G. Stephan 1980 m. nustatė, kad studentai tuos egzaminus, kuriuos išlaikė gerai, mano buvus tinkama jų gebėjimų vertinimo priemone, o tuos, kuriuos išlaikė blogai - netinkama. Savo ruožtu dėstytojai, pagal R. M. Arkin ir kt. 1980 m. tyrimą, gerus studentų mokymosi rezultatus linkę laikyti savo nuopelnu, bet prastus aiškina pačių studentų netinkamomis nuostatomis ir kt. (pagal Ch. G. Morris, 1990). Taip pat nustatyta, kad aiškindami apskritai bet kokius savo veiksmus, mes kur kas labiau atsižvelgiame į išorinių veiksnių įtaką, o kitų žmonių veiksmus esam linkę aiškinti vien jų pačių vidinėmis ypatybėmis. Tikriausiai kiekvienas, patekęs į autoavariją vairuodamas automobilį, pasakys,

kad ji nebūtų įvykusi, jei ne kokios nors išorinės aplinkybės. Tuo tarpu kiti, vertindami tą pačią situaciją, būtinai prisimins vairuotojo išsiblaškimą, neatsargumą ar greičio pomėgį. Šį reiškinį L. Ross 1977 m. įvardijo kaip *pagrindinę atribucijos klaidą*. Dar vienas atribucijos klaidų šaltinis - dažnai daroma nesąmoninga prielaida, kad *pasaulyje yra teisingumas*. Ja remdamiesi manome, jog visi gauna tai, ko užsitarnavo, sėkmė lydi tuos, kurie jos verti, o nelaimės atsitinka jų nusipelnusiems. Vienas iš aiškinimų, kodėl žmonės taip galvoja, yra toks: taip ginamasi nuo minties, kad ir pačiam gali atsitikti nelaimė: ji juk ateina tik pas „nusipelnčius“.

Įvaizdis ir jo kūrimas

Mes, savaime suprantama, jaučiame, kad dažnai tampame socialinio suvokimo objektais, t. y. kad kažkas stengiasi mus įvertinti, susidaryti apie mus nuomonę. Todėl viešumoje mes stengiamės atrodyti ir elgtis taip, kad kiti susidarytų apie mus tokį įspūdį, koku būtume patenkinti. Kitaip sakant, aplinkinių akyse mes kuriame savo įvaizdį. *Įspūdis ar įvaizdžio kūrimas - tai procesas, kurio metu asmuo organizuoja savo elgesį viešumoje taip, kad sukurtą vienokį ar kitokį įspūdį ar įvaizdį aplinkiniams* (E. Goffman, 1959, cit. pagal: A. Valionienė, 1998). Žodis *įvaizdis* ne atsitiktinai siejasi su *įsivaizduoti*: nors jis nėra, tiesiogine to žodžio prasme, įsivaizdavimo rezultatas, taigi vien vaizduotės padarinys, visgi tai - kito žmogaus arba mūsų pačių galvoje susiformavęs *vaizdinys*, dėl kurio santykio su tikrove galima diskutuoti. Įvaizdis yra socialinės percepcijos rezultatas. Įspūdis apie žmogų, arba jo įvaizdis formuojasi pagal įvairius išorinius požymius sprendžiant apie jo socialines ir psichologines ypatybes pagal tuos dėsningumus, kurie jau aptarti šiame skyriuje. Taigi, kuriant įvaizdį, sąmoningai arba ne manipuliuojama visais įmanomais išoriniais požymiais, kuriuos stebėdami suvokiame kitą asmenį: kalba, išvaizda, poza, gestais ir mimika. Kuriant įvaizdį, naudojamos įvairios prisistatymo strategijos, pvz., įsitvirtinantis, įsiteikinėjantis (meilikaujantis), save žeminantis (menkinantis) prisistatymas (plačiau žr.: A. Valionienė, 1998). Sukūrus tam tikrą įvaizdį, norima jį išlaikyti, kai kada -papildyti, iš dalies ar net radikaliai keisti. Tai vadinama *įvaizdžio išsaugojimu bei valdymu*. Savo įvaizdžius kurti ir valdyti stengiasi ne tik pavieniai asmenys, **bet** ir žmonių grupės: sporto komandos, muzikiniai kolektyvai, įvairios organizacijos.

Apibendrindama įvairių autorių pastebėjimus, A. Valionienė (1998) teigia, kad kontroliuoti kitų žmonių apie mus susidaromą įspūdį esame verčiami nesaugumo jausmo ir nerimo, kuris kyla, kai pasijuntame stebimi ir vertinami. Tai ypač ryšku tuomet, kai atsiduriame dėmesio centre - viešai stebimoje pozicijoje (pvz., kalbėdami prieš auditoriją) arba „naujoko“ vaidmenyje (pvz., esame pristatyti naujam žmonių ratui). Tuomet mes vienaip ar kitaip *prisistatome*: mūsų elgesys kinta priklausomai nuo socialinės situacijos užuominų apie tai, kokio elgesio iš mūsų laukiama (plačiau apie prisistatymą žr. 3 skyriuje). Prisistatymu paprastai siekiama tam tikrų socialinių ir materialinių rezultatų: tai gali būti pažintis ir artimi santykiai su patraukliais arba žymiais, autoritetingais asmenimis, priklausymas patrauklioms socialinėms grupėms, profesinė sėkmė, kilimas karjeros laiptais ir t. t. Kartu tai ir priemonė asmens savigarbai stiprinti: ją didina aplinkinių komplimentai, pagyrimai.

Prisistatymas dažnai vyksta jo net neįsisąmoninus, ir įvaizdis kuriamas nebūtinai iš anksto tai apgalvojus. Taigi įvaizdžio kūrimas dažniausiai visai nereiškia, kad mes siekiame klaidinti ar apgaudinėti savo bendravimo partnerius. Kai kada taip gali būti, pvz., kai koks nors sukčius stengiasi įgyti aukos pasitikėjimą ir išvilioti pinigus. Tačiau paprastai prisistatydami mes nesiekiame pasirodyti tuo, kuo nesame, o tik norime pademonstruoti ir išryškinti savo privalumus bei užmaskuoti trūkumus. Kurdamas įvaizdį, žmogus gali šventai tikėti, kad jis yra kaip tik toks, koks stengiasi pasirodyti. Įvaizdžio kūrimas neretai esti to momento elgesys, savotiškas „vaidinimas“. Todėl, kurdamas įvaizdį, žmogus nepraranda savo tapatumo. Bet dažnai ir ilgą laiką viešai demonstruojama išvaizda bei elgesys gali įtakoti savojo Aš suvokimą. Tai ypač tikėtina, jei asmens Aš vaizdas yra nestabilus, t. y. jei jis menkai pažįsta pats save. Psichologų jau seniai įrodyta, kad žmogaus elgesys, jo atliekamas vaidmuo keičia įsitikinimus, vertybes, nuostatas.

„Kai prisiimate naują vaidmenį, pavyzdžiui, tampate universiteto studentu, susituokiate arba įsidarbinate, jūs stengiatės vykdyti tam tikrus socialinius nurodymus. Galbūt iš pradžių šis elgesys jums atrodytų svetimas, nes jūs vaidinate vaidmenį. Pirmosiomis tarnybos armijoje savaitėmis jaunuolis jaučiasi nenatūraliai, tarsi apsimestų esąs kareivis. Pirmosios savaitės po vestuvių yra panašios į žaidimą „namai“. Tačiau netrukus jausmas, kad esate verčiami atitinkamai elgtis, praeina. Tai, kas prasidėjo kaip vaidinimas, gyvenimo teatre tampa jumis pačiais.“ (D. G. Myers, 2000, p. 636).

Kad elgesys gali keisti vidines žmogaus ypatybes, iliustruoja ir reiškiny, kuriam prigijo pavadinimas *kojos tarpduryje*. Tai žmonių polinkis, išpildžius mažą reikalavimą, vėliau paklusti ir didesniems (D. G. Myers, 2000). Pvz., paprašyti padėti įtikinti kitus rengiamos labdaringos akcijos nauda, žmonės jos metu ir patys mieliau aukoja pinigus. Kartą viešai išdėstę kokius nors teiginius, galbūt tik už užmokestį, vėliau mes keičiame ir savo įsitikinimus, pritaikydami juos prie tokio elgesio.

Atitikti tam tikrą įvaizdį skatina mūsų atliekami socialiniai vaidmenys. Ypač dažnai to reikalauja kai kurios profesijos - dėstytojo, teisininko, gydytojo ir pan., kurių atstovams tenka bendrauti su klientais, dažnai rodytis ir dirbti viešumoje. Įvaizdžio kūrimas tampa labai aktualus ir tuomet, kai duodame interviu spaudai ar kalbamės su potencialiu darbdaviu norėdami įsidarbinti.

Štai ką apie įvaizdį sako Nomedą Ausmanienė, agentūros „Noriu darbo“ psichologė:

-Šiandieniniai tyrimai rodo, kad įvaizdis arba padvigubina galimybes, arba visai atima paskutinius šansus rasti darbą, jau nekalbant apie jo sėkmę. Šiuolaikinėje konkurencinėje darbo rinkoje, norint rasti darbą, išsilavinimo ir profesinės patirties jau nepakanka. Darbdaviai reikalauja kai ko daugiau. Pamaštymui pateiksiu keleto tyrimų duomenis.

1992 metais buvo apklausti didžiųjų Britanijos įmonių direktoriai. 93 proc. jų patvirtino, kad įsidarbinant svarbiausias veiksnys - asmens prisistatymas. Kuo geresnė vadovo padėtis, tuo labiau jis pabrėžė įvaizdžio reikšmę savo darbo karjerai.

1990 metais Amerikos Sirakūzų universiteto vadybos katedros darbuotojai apklausė tūkstančių firmų vadovus. 96 proc. apklaustųjų patvirtino, kad darbuose, reikalaujančiuose asmeniškai kontaktuoti, pavyzdžiui, tokiuose kaip prekyba ir marketingas, kadru parinkimas, finansų ir buhalterijos sistema, sėkmingas įvaizdis nulemia darbo sėkmę. Mokslininkai pažymi, kad netgi tokiose srityse, kaip mokslinis darbas, įvaizdis yra svarbus kopimo tarnybiniams laipteliais veiksnys. Štai pagrindinės šio tyrimo išvados:

- Svarbiausios pozityvaus įvaizdžio priemonės - verbaliniai ir neverbaliniai komunikaciniai gebėjimai (minties reiškinys raštu, pasisakymas, gera artikuliacija, kontaktas žvilgsniu, gestikuliacija, mimika). Svarbūs yra visi išvaizdos aspektai - valyumas (asmens higienos elementai, t. y. oda, plaukai, nagai), išvaizda (bendras vaizdas, t. y. figūra, fizinė forma, drabužiai, laikysena) bei geros manieros.

- Privačių firmų direktoriai ir skyrių vadovai vykusį įvaizdį laiko karjeros sąlyga, svarbesne už kvalifikacijos kėlimo kursus.
- Visi šiuolaikinių firmų respondentai mano, kad įmonės įvaizdis turi tiesioginę įtaką jos suklestėjimui.

Tai, kaip jus suvokia aplinkiniai ir tai, kaip jūs vertinate pats save, priklauso nuo jūsų įvaizdžio. Jeigu atrodote gerai, jūs labiau savimi pasitikite, didžiuojatės ir jaučiate kitų pritarimą. Kai nepaisote savo išorės, jums geriau vengti rodytis žmonėms, viešai kalbėti. Jūsų įvaizdis lemia darbo rodiklius. Kai atrodote gerai, susilaukiate didesnio aplinkinių pripažinimo, nes darote jiems malonų išpūdį. Prisiminkite, kaip kartais jus pagiria: „tu puikiai atrodai“, „esi geros formos“ ir t. t. Ar tai nepakelia jūsų nuotaikos? Nuo nuotaikos, jausmų, nuo viso psichinio gyvenimo priklauso jūsų darbingumas. Jei nuotaka gera, geriau sekasi dirbti, jūsų darbas našesnis ir didesnę pripažinimą jis jums atneša. Džiaugsmas ir pasitenkinimas, kyląs iš darbo, puikūs darbo rezultatai kelia darbingumą, nes visa tai didina savigarbą ir savivertę, pasitikėjimą savimi ir susitelkimą, stiprina ryžtą ir ištvermingumą. Toks tarpusavio ryšys tęsiasi ir toliau. Jums gali pavykti sėkmingai atlikti darbą ir tada, kai kiti žmonės jumis nepasitiki ar net tyčia jums kliudo, bet niekuomet nepasiseks, jeigu jūs nepasitikėsite savimi ir nemėginsite siekti sėkmės. Kita vertus, labai dažnai pasisekimas priklauso nuo nuomonės, kurią apie mus susidaro kiti, su kuriais mes galbūt niekuomet nekalbėjome, kurie mūsų gerai nepažįsta. Žymus gydytojas arba teisininkas įgyja gerą vardą ne tik gerai eidamas savo pareigas, bet ir šiaip gyvenime darydamas gerą išpūdį, kaip žmogus. Mes žmogų vertiname pagal tai, kokį išpūdį jis mums daro. Todėl eikite, kalbėkite, atrodykite, elkitės taip, lyg jau būtumėte žmogus, koks norėtumėte būti.

Geriausias patarimas, kurį jums galima duoti, jeigu norite ieškoti darbo, jeigu norite, kad jums sektųsi, yra šis: elkitės taip, lyg jums visur sekasi. Didžiausia klaida, kurią galite padaryti, ieškodami darbo, tai ištarti: „prašau, duokite man darbo“; „neišmeskite manęs lauk“; „aš savimi jau nepasitikiu“; „likimas mane persekioja“; „mane užgriuvo visos pasaulio bėdos“; „man taip sunku gyventi“... Šie žodžiai nebūtinai turi nuskambėti balsiai. Jie gali būti perskaityti jūsų veido išraiškoje, jūsų elgesyje, kūno pozoje. Pamatęs ar išgirdęs visa tai, darbdavys ims jūsų nevertinti ir tuojau pasakys, kad jūs ne toks žmogus, kurio jis ieško, ir stengsis jūsų kuo greičiau nusikratyti. Atvirkščiai, jeigu jūs ieškote darbo, turite įeiti į kambarį užkariautojo veidu; jūs turite spinduliuoti pasitikėjimu savimi, kitaip darbdavio neįtikinsite, kad esate jam tinkamas žmogus. Kreipkite dėmesį į savo išorinę išvaizdą, ypač į drabužius. Išorinė

išvaizda sukuria pirmą įspūdį ir todėl turi didelės reikšmės. Jūsų išvaizda, kūno kalba ir atsakymai turi sukelti darbdavio pasitikėjimą, sukurti pasitikinčio savimi žmogaus įvaizdį, tokio žmogaus, kuris gali gerai dirbti.

Daugelis žmonių patiria nesėkmes ir negali jaustis laimingi tik dėl to, kad jie yra nepatenkinti savimi - giliai širdyje didelė dalis žmonių jaučia menkavertiškumo kompleksą. Augdami įgyjame įvairiausių kompleksų. Kartais fizinių - „mano nosis per didelė“, „aš bjaurus“, „esu per jaunas“ ir t. t.; kartais intelektualinių - „aš nesu toks protingas, kaip kiti“... Arba išvelgiame asmenybės trūkumus - „aš neturiu humoro jausmo“, „aš esu įkyrus“... Jei taip galvojate apie save, negi galite sėkmingai dirbti ir jaustis laimingi? Daugumą kompleksų atsinešame iš vaikystės. Savo paties įvaizdį taip pat susiformuojame vaikystėje. Jūs dar nežinote, kas ir kokie esate, tačiau aplinkiniai, kurie yra vyresni ir išmintingesni, pasistengia, kad susiformuotumėte nuomonę apie save jų pavyzdžiu. Tenka išgirsti prisipažinimų: „vaikystėje aš perėmiau tėvo kalbėjimo manierą, laikyseną, jo vertybes... ir savo motinos niekinamą požiūrį į tėvą“. Taip išsiugdomi kompleksai ir neigiami įsitikinimai. Norint jų atsikratyti, pirmiausia reikia išsiaiškinti, iš kur jie kilo. Kartais to pakanka, kad problema išsispresėtų. Tačiau yra įsitikinimų, kurie slypi taip giliai mūsų psichikoje, kad juos išsiaiškinti ne taip jau lengva, nepakanka tik atkapstyti jų kilmę. Šiuo atveju, vienas sprendimo būdų yra „pozityvūs tvirtinimai“ - tai teiginiai, kuriuos dažnai kartojame garsiai arba mintyse. Pavyzdžiui: „aš esu mylinti, protinga ir unikali būtybė“. Jei mes ką nors pakankamai dažnai girdime, pradėdame tuo tikėti. Taip kilo daugelis mūsų įsitikinimų - tai, kas buvo kartojama vaikystėje, įsitvirtino pasąmonėje. Reklamų kompanijos taip pat naudoja šį metodą. Sukūrusios kokią frazę, jos nuolatos kartoja ją, kol galiausiai mes imame tuo tikėti.

Kitas metodas, padedantis keisti įvaizdį - elgtis priešingai susidariusiai nuomonei. Jei esate įsitikinęs, kad jūs nepatrauklus, elkitės taip, tarsi būtumėte patraukliausias; jei galvojate, kad jums trūksta pasitikėjimo savimi, elkitės kaip visiškai pasitikintis žmogus. Tuomet, kai jūs išsivaizduosite save patrauklų, pasitikintį ir laimingą - jūs iš tiesų toks pasijusite. Kartais, kai jaučiamės nelaimingi, mes imame elgtis taip, tarsi viskas būtų gerai ir šypsomės žmonėms. Tada jie nusišypso mums, ir mūsų nuotaika pagerėja.

Dar vienas būdas pagerinti savo įvaizdį - paieškoti tokių būdo bruožų, kurie jums patinka. Sąmoningai paklauskite savęs: „kas man patinka manyje?“ arba „kas man gerai sekasi?“ Žmogus turi nuostabią savybę - jis visada ieško atsakymo į klausimus. Jei mūsų klausimai bus pozityvūs, sulauksime teigiamų

atsakymų. Kai suriku atrasti mums patinkančius bruožus, gali padėti klausimas: „Jei manyje būtų kas nors, kas man patiktų, kas tai galėtų būti?“ Šis klausimas reikalauja teigiamo atsakymo. Yra ir kitų gerų klausimų, kurie gali padėti pakeisti nuomonę apie save: „kokios mano stipriosios savybės?“, „kokiame srityse aš geriausiai pritaikyčiau savo gebėjimus?“, „kas man sekasi geriausiai?“ Pozityvūs tvirtinimai, elgesys „tarsi“, teigiamų atsakymų reikalaujantys klausimai gali puikiai mums pasitarnauti, keičiant įvaizdį. Norint įveikti savo kompleksus ir neigiamus įsitikinimus, susikurti teigiamą įvaizdį, reikia išmokti nereaguoti į kitų žmonių kritiką jūsų atžvilgiu, neužmiršti, kad nors jie ir yra mūsų veidrodžiai, tačiau atspindi iškreiptą, neteisingą vaizdą. Pažinkite save ir kurkite save patys tokius, kokiais norite būti!

O štai G. Burton ir R. Dimpleby (1988) nurodomi svarbiausi įvaizdžio kūrimo žingsniai, jei nuspręstumėte tai daryti iš anksto viską suplanavę. Jei jūsų tikslai pozityvūs, nemanysite, kad toks šaltas apskaičiavimas - nemoralus, sako autoriai:

- Pabandykite sužinoti, ką dabar apie jus galvoja aplinkiniai. Galima specialiai sudaryti tokias situacijas, kad tai išryškėtų arba tiesiog paklausti
- Įvardykite sau, kokio rezultato norite - kokio įvaizdžio jums reikia, kodėl jis turėtų būti būtent toks ir kaip reiktų elgtis, norint jį sukurti
- Įvertinkite situaciją, kurioje teks bendrauti, kokie joje bus jūsų bei kitų asmenų vaidmenys. Pabandykite numatyti, ką reikia sakyti bei daryti, kad kiti apie jus susidarytų teigiamą įspūdį
- Pasverkite savo stipriąsias ir silpnąsias puses. Pagalvokite, kaip pirmąsias geriau išnaudoti, o antrąsias - įveikti
- Susipažinkite su „scena“, kurioje turėsite prisistatyti. Pagalvokite, kas joje padėtų atrodyti taip, kaip norėtumėt
- Numatykite, kokias žodines ir nežodines išraiškos priemones turėtumėt naudoti, kad sukurtumėt norimą įspūdį, bei naudokite jas
- Galite pasipraktikuoti, išbandydami įvairius elgesio būdus ne viešoje vietoje.

Socialinio suvokimo klaidos ir būdai joms išvengti

Apibendrinant šį skyrių, galima pateikti G. Burton ir R. Dimpleby (1988, p. 75) sudarytą būdingiausių socialinio suvokimo klaidų sąrašą:

- dalį informacijos mes praleidžiame
- kai kurioms detalėms suteikiame per didelę reikšmę
- neteisingai interpretuojame ryšius tarp atskirų suvokiamų elementų
- darome neteisingas prielaidas apie žmones, remdamiesi ankstesne savo patirtimi ir klaidingai manydami, kad kai kurie būdo bruožai visada susiję su kitais.

Šie autoriai taip pat išvardija svarbiausius socialinio suvokimo klaidų šaltinius. Daugumą jų jau aptarėme ankstesniuose skyreliuose. Tai yra:

- išankstinė nuomonė
- save išpildančios pranašystės
- stereotipai
- pagrindinė atribucijos klaida
- pradmės efektas
- baigmės efektas
- aureolės efektas
- pritarimo iliuzija
- vieningumo iliuzija.

Iš čia nurodomų reiškinių mūsų dar neaptarti yra trys - baigmės efektas, aureolės efektas ir vieningumo iliuzija, tad stabtelkime prie jų. Kaip ir pačius pirmuosius, paskutinius žmogaus, su kuriuo bendraujame žodžius, poelgius įsimename geriau nei vidurinius, ir jais labiau pasikliaujame, darydami sprendimus apie žmones. Tai - *baigmės efektas*. Pastebėta, kad pradmės efektas turi didesnę įtaką mūsų sprendimams, kai bendraujame su nepažįstamais žmonėmis, o baigmės - bendraujant su pažįstamais. Pvz., susipykę su draugu, jo priekaištus, pasakytus prieš išsiskiriant, prisiminsime geriau, nei anksčiau sakytus komplimentus ir į tai atsižvelgdami jį vertinsime. *Aureolės efektas* yra gana panašus į pradmės. Jis lemia tai, kad dalis mūsų gautos informacijos apie žmogų ima dominuoti ir daro įtaką galutiniam sprendimui. Pvz., pastebėję kokią nors mums labai patrauklų asmens bruožą, esame linkę nepastebėti jo trūkumų ir ieškome kitų patrauklių savybių, siekdami susidaryti kuo teigiamesnį to asmens vaizdą. Ir atvirkščiai, jei pastebime ką nors atstumiančio, ieškome ir

daugiau patvirtinimų, kad tas asmuo apskritai yra atstumiantis. *Vieningumo iliuzija* (falše consistency) pasireiškia, kai mes nepagrįstai tikimės, kad kito žmogaus elgesys bus nuoseklus: kad vienas jo poelgis ar požiūris neprieštaraus kitam, kad panašiomis situacijomis jis visada elgsis daugmaž taip pat ir pan. Todėl, kartą iš ko nors išgirdę nedraugišką „užsičiaupk!“, greičiausiai manysime, kad tas žmogus - grubus nepraustaburnis, nors tąkart jis galbūt tik nevykusiai pajuokavo.

O koks elgesys gali padėti išvengti socialinio suvokimo klaidų? Tai:

- *atidumas detalėms*: bendraujant reikia atidžiai stebėti visus, tiek žodinius, tiek nežodinius „pranešimus“
- *sprendimo atidėjimas*: stengtis kuo ilgiau nedaryti galutinio sprendimo apie žmogų; tai leis sukaupti apie jį daugiau ir įvairiapusiškesnės informacijos
- *nuomonės keitimas*: būti nusiteikus keisti savo požiūrį į žmogų, sužinojus apie jį ką nors naujo
- *duomenų tikrinimas*: nuolat lyginti tai, ką pastebime, su turima nuomone ir kreipti dėmesį į prieštaravimus
- *informacijos lyginimas*: įvairias pastebėtas detales lyginti vienas su kitomis, siekiant išvengti aureolės efekto, stereotipų poveikio ir kt.
- *alternatyvus elgesio priežasčių aiškinimas*: stengtis rasti ne vieną, bet keletą skirtingų paaiškinimų, kodėl žmogus pasielgė taip, o ne kitaip, atkreipiant dėmesį tiek į vidinius, tiek į išorinius poelgių lėmusius veiksnius
- *papildomos informacijos rinkimas*: ieškoti papildomų informacijos šaltinių, padedančių susidaryti objektyvesnę nuomonę
- *įsijautimas*: pažvelgti į situaciją kito žmogaus akimis, įsijausti į jo padėtį.

Pasvarstykite:

Pamėginkite prisiminti, kada jūs padarėte socialinio suvokimo klaidų. Jei tokių situacijų neprisimenate, pagalvokite, kada jums gresia pavojus tokių klaidų padaryti.

- Pabandykite stebėti su kuo nors bendraujantį žmogų ir įvardykite, kokie išoriškai stebimi požymiai (balso intonacija, judesiai, išvaizdos detalės ir t.t.) atskleidžia jo asmenybės ypatybes, padėti visuomenėje ir kt.
- Kokie stereotipiški vertinimai labiausiai žeidžia jus asmeniškai? Ar jie susiję su jūsų lytimi, tautybe, išpažįstama religija?

LITERATŪRA

- Aronson E. (1995). *The social animal*. New York: W. H. Freeman and Company.
- Burton G., Dimpleby R. (1988). *Between ourselves: an introduction to interpersonal communication*. London: Arnold.
- Fisher R. J. (1982). *Social psychology: an applied approach*. New York: St. Martin's Press.
- Goffman E. (2000.) *Savęs pateikimas kasdieniame gyvenime*. V.: Vaga.
- Jackson A. J. (1998). *Tikros laimės paslaptys*. Kaunas: Gardenija.
- Marden O. S. (1989). *Kelias į pasisekimą*. Kaunas: Likarna.
- Marden O. S. (1989). *Ką darai, daryk gerai*. Kaunas: Likarna.
- Myers D. G. (2000). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Morris Ch. G. (1990). *Psychology. An introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- Psichologiniai testai. Žaisdamos pažinkite save*. (1997). V.: Alma littera.
- Spilein M. (1997). *Vyro įvaizdis: knyga veikliam vyrui*. Kaunas: Tyrai.
- Suslavičius A., Valickas G. (1999). *Socialinė psichologija teisėtvarkos darbuotojams*. V.: Lietuvos teisės akademija.
- Valionienė A. (1998). Prisistatymo strategijos ir jas sąlygojantys veiksniai // *Psichologija. Mokslo darbai*. T. 18. P. 95–116.
- Zimbardo F., Leippe M. (2000). *Socialnoje vlijanie*. Sankt-Peterburg.

5. ŽODINIS BENDRAVIMAS

- Ar žodžių tvarka sakinyje yra psichologiškai svarbi?
- Kodėl bendravimo partneris neretai išgirsta visai ne tai, ką mes norėjome pasakyti?
- Kodėl kartais mes būname kurti, turėdami sveikas ausis?
- Kuo patogūs yra daugiaprasmiai pranešimai?
- Ar mūsų kalba gali būti valdžios įrankiu?
- Ar klausymasis ir girdėjimas - tas pats?
- Ar galima išgirsti tai, kas nepasakoma žodžiais?

Šiame skyrelyje pakalbėsime apie tai, su kuo jūs susiduriate kasdien daugybę kartų - apie keitimąsi žodine informacija. Aptarsime žodinio (verbalinio) bendravimo ypatumus ir pabandysime atsakyti į klausimą, kodėl šis bendravimas dažnai būna toks kompliktuotas, ir kodėl mes taip dažnai nesusikalbame.

Pranešimo samprata, ypatumai, analizė

Pagrindinės sąvokos ir keturi pranešimo aspektai

Bendravimo psichologijoje dažnai susidursite su *siuntėjo*, *priėmėjo* ir *pranešimo* terminais. **Siuntėju** ir **priėmėju** vadinami bendravimo metu informaciją perduodantys ir informaciją priimančios žmonės, o pati informacija vadinama **pranešimu**.

F. Schulz von Thun (1996) teigia, kad kiekvieną pranešimą galima išanalizuoti keturiais aspektais.

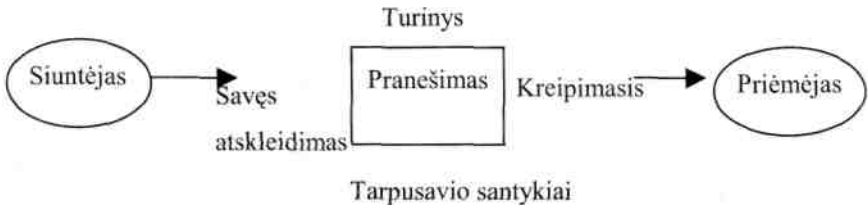
1. Pranešimo turinys: apie ką aš informuoju. Šis aspektas yra svarbiausias pokalbiuose ir diskusijose, arba bent jau turėtų toks būti.

2. Savęs atskleidimas: ką aš pasakau apie save. Pranešimu perduodama ne tik tam tikra informacija (pranešimo turinys), bet ir žinios apie siuntėjo asmenį (pvz., siuntėjo pranešimas perduodamas su pasididžiavimu, su baime ar pan.). Beje, savęs atskleidimas gali būti tiek sąmoningas, tiek sąmoningas norimas savęs pavaizdavimas. Savęs atskleidimo aspektas psichologiškai yra labai reikšmingas, kadangi parodo siuntėjo savijautą, siuntėjo norą būti „aukštumoje“ ir t. t. Iš čia kyla daug tarpasmeninės komunikacijos problemų (pvz., siuntėjas griebsiasi įvairių „savęs aukštinimo“ gudrybių).

3. **Tarpusavio santykiai:** kokios aš nuomonės apie tave. Pranešimas parodo, kokie yra susiklostę santykiai tarp siuntėjo ir priėmėjo. Tai dažnai išryškėja vartojant tam tikras formuluotes, balso toną, neverbalinius signalus. Visam tam priėmėjas dažniausiai būna labai jautrus. Jis greitai pajunta pašaipų siuntėjo toną („ne tavo nosiai suprasti tai!“), nors garsiai tai nebuvo išarta. Tarpusavio santykių aspekto nereikėtų maišyti su savęs atskleidimo aspektu: pastarasis neliečia priėmėjo, priėmėjas čia atlieka vertintojo vaidmenį („ką man sako tavo pranešimas apie tave patį?“). Pranešimo tarpusavio santykių aspektas liečia ir priėmėją („ką aš tau reiškiu?“). Be to, tarpusavio santykių aspektas gali būti dvejopas: čia gali atsispindėti, pirma, ką siuntėjas mąsto apie priėmėją, kokios jis nuomonės yra apie priėmėją arba, antra, kokie yra jų tarpusavio santykiai. Taigi savęs atskleidimo aspektas pateikia *Aš-pranešimą*, o tarpusavio santykių aspektas - *Tu-pranešimą* (ką aš galvoju apie tave) arba *Mes-pranešimą* (kokie yra mūsų tarpusavio santykiai).

4. **Kreipimasis:** ko aš norėčiau paprašyti, ką įsakyti, liepti. Tik retais atvejais mes kalbame „šiai sau“. Beveik visų pranešimų tikslas - paveikti priėmėją. Šis bandymas paveikti gali būti tiek atviras, tiek paslėptas. Įdomu, jog esant vienodam kreipimuisi, santykiai tarp siuntėjo ir priėmėjo gali būti visai skirtingi.

Pabandysime schema pavaizduoti pranešimo analizę (žr. 5.1 pav.) ir panagrinti konkretų pavyzdį.

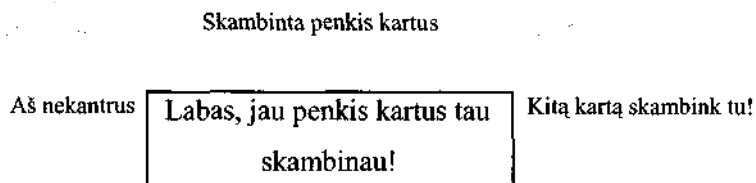


5.1 pav. Žodinės komunikacijos psichologinis modelis

Įsivaizduokite, jog suskamba telefonas. Pakeliate ragelį ir išgirstate: „Labas, jau penkis kartus tau skambinau!“

Pranešimo *turinys* šiuo atveju visai aiškus - skambinta penkis kartus. Šiek tiek sunkiau suprasti, ką siuntėjas nori pasakyti *apie save* (jis nekantrus? nusivylęs? labai stropus?), kokie *tarpusavio santykiai* atsiskleidžia tarp siuntėjo ir priėmėjo (gal nuskambėjo priekaištas: „Tu visada kažkur bastaisi“, o gal:

„Tu man labai svarbus“?) ir *ko jis siekia* (galbūt „galėjai ir tu pats paskambinti man“). Vieną iš galimų variantų pavaizduosime 5.2 pav.



Mūsų bendrais reikalais visada rūpinuosi aš!

5.2 pav. *Konkretaus pranešimo analizė*

Taigi ką išgirsta priėmėjas, į kurį aspektą (iš minėtų keturių) jis atkreipia dėmesį? O gal jis netgi negali apsispręsti, į ką jam reaguoti: „Atrodo, suprantu kiekvieną žodį, bet ką gi jis norėjo tuo pasakyti?“ Jei pranešimas nėra visai aiškus, galima pastebėti, jog priėmėjas „išgirsta“ savo fantazijas, viltis, nuogaštavimus...

Vėliau apie tai dar kalbėsime išsamiau.

Eksplicitiniai ir implicitiniai pranešimai

Eksplicitiniai - tai tokie pranešimai, kurie yra suformuluoti aiškiai ir vienprasmiškai.

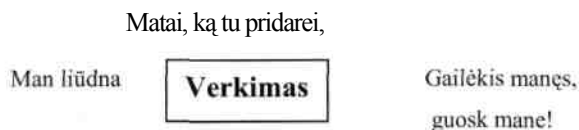
Implicitiniai - tai daugiaprasmiai pranešimai, kurių prasmė yra paslėpta, tačiau gali būti numanoma.

Visi keturi pranešimo aspektai (pranešimo turinys, savęs atskleidimas, tarpusavio santykiai ir kreipimasis) gali būti ir eksplicitiniai, ir implicitiniai. Pvz., *kreipimosi* aspektas bus eksplicitinis, jei bus sakoma: „Paduok duonos!"; implicitinis, jei išgirsite: „Duonos ant stalo nebėra!" (vis tiek norima, kad būtų paduota duonos). Kartais nebūtina žmogui tiesiogiai sakyti, ką apie jį galvojame (tai būtų eksplicitiniai pranešimai); mūsų nuomonę apie tą žmogų gali išduoti ir balso tonas, formuluotės (pvz., kai kalbame „iš aukšto", kai pataikaujame ir pan.) - tai implicitiniai pranešimai. Implicitiniai pranešimai yra

gana populiarus, nes juos naudojantieji lengvai gali išsiginti savo žodžių, savo balso tonu: „Aš gi to nesakiau!“

Nežodinių (neverbalinių) pranešimų analizė

Pagal anksčiau pateiktą pranešimo analizės schemą galima nagrinėti ir nežodinius (neverbalinius) pranešimus. Panagrinėkime verkimą (žr. 5.3 pav.). Tačiau šiuo atveju sunkiau įvardinti turinio aspektą, todėl šią schemos dalį praleisime.

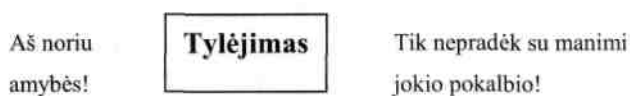


kaip toli tu nuėjai!

5.3 pav. *Trys neverbalinio pranešimo (verkimo) aspektai*

Savaime suprantama, šiame pavyzdyje pateiktas tik vienas iš daugelio galimų verkimo siunčiamų pranešimų; be to, verkti galima ir iš laimės, iš džiaugsmo.

Netgi tylėjimas yra pranešimas. Pvz., įsivaizduokite, jog įeinatė į laukiamąjį, kuriame jau randate laikraštį skaitantį klientą. Pasisveikinate, tačiau žmogus nereaguoja ir toliau skaito. 5.4 pav. pateikta galima tylėjimo pranešimo analizė.



Tu nesi toks patrauklus,
kad norėčiau su tavimi bendrauti.

5.4 pav. *Trys neverbalinio pranešimo (tylėjimo) aspektai*

Kongruentūs ir nekongruentūs pranešimai

*Pranešimas vadinamas **kongruenčiu**, jei visi siunčiami signalai (ir sakomi žodžiai, ir balso tonas, ir gestikuliacija) yra suderinti, vienos krypties.* Pvz., įtūžęs žvilgsnis, pikta veido išraiška, garsus balsas „tiktu“ frazei „Aš nebenoriu daugiau tavęs matyti!“ *Pranešimas vadinamas **nekongruenčiu**, jei siunčiami signalai yra skirtingų krypčių, prieštarauja vieni kitiems.* Pvz., pamatę nuliūdusį draugą, klausiate: „Kas atsitiko?“ ir išgirstate prislėgtu balsu ištariamą atsakymą: „Viskas gerai...“ Pranešimo nekongruentumą dažniausiai rodo mimika, gestikuliacija, balso tonas. Tačiau apie tai, jog sakomi žodžiai neatspindi realybės, gali rodyti ir kontekstas, individo aplinka. Pvz., valgydamas kepsnį, vyras šūkteli: „Aš stebiuosi tavo kulinariniais sugebėjimais!“ Tai, kad šis pranešimas yra nekongruentus, išduoda būtent sudegęs kepsnys, o ne balso tonas. Pranešimo nekongruentumą kartais išduoda ir perdėtos formuluotės. Pvz., jums skauda skrandį, o kas nors paklausia, kaip jums sekasi. Dėl nemalonios savijautos jūs atsakote: „Turbūt greit mirsiu!“ Tačiau jūsų pašnekovas greičiausiai supras, kad pasakyti žodžiai neatspindi tikrovės: juk jūs dar vaikštote savo kojomis ir visai neblogai atrodote.

Nekongruentus pranešimai gali apsinkinti ir trikdyti bendravimą. Draugo prislėgtu balsu ištartas „Su manim viskas gerai“ lyg ir reikštų „Nesirūpink daugiau manimi“. Tačiau ar tai nėra panašu greičiau į pagalbos šauksmą: „Rūpinkis manimi!“ Antra vertus, stengdamiesi pagelbėti draugui, galime išgirsti ir griežtą: „Atsikabink, aš tau aiškiai pasakiau, kad su manimi viskas gerai!“

Vadinasi, nekongruentus pranešimai sukuria dvigubą ryšį, kuris priėmėją neigiamai veikia ypač tada, kai priėmėjas yra priklausomas nuo siuntėjo (pvz., vaikai ir tėvai). Nekongruentus pranešimai paprastai būdingi tvirtai neapsisprendusiam pranešėjui. Bet kuriuo atveju jis gali išsiginti savo žodžių, kadangi turi atsarginį variantą - juk pranešimas dviprasmis. Beje, daug nekongruenčių dvigubų pranešimų išgirstame iš tėvų, kai vienu metu iš mūsų reikalaujama būti savarankiškais, o kartu - likti priklausomais nuo jų.

Pranešimo priėmimo ypatumai

Gamta žmogų apdovanojo dviem ausimis. Tačiau psichologai juokauja, jog kur kas geriau būtų keturios ausys, kurias gebėtų tinkamai analizuoti visus siunčiamo pranešimo aspektus. Turbūt supratote, jog dabar kalbėsime apie žodinį bendravimą iš priėmėjo pozicijos. Vaizdumo dėlei nupiešėme „keturasių

priėmėją" (žr. 5.5 pav.), turintį „turinio“, „savęs atskleidimo“, „tarpusavio santykių“ ir „kreipimosi“ ausis.

Priklausomai nuo to, kurią ausį mes „įjungiamo“ pokalbyje, jis gali pakrypti į vieną ar kitą pusę. Dažniausiai priėmėjas sąmoningai to net nesuvokia. Tik retas geba iškart klausyti visomis „keturiomis ausimis“. Tarpasmeninė komunikacija dėl to ir yra tokia komplikuoata, kad priėmėjas turi laisvę pasirinkti, į kurią pranešimo dalį jis reaguos.

SAVĖS
ATSKLEIDIMO
AUSIS

Kas jis toks? Kas
su juo vyksta?

TARPUSAVIO
SANTYKIŲ AUSIS

Kaip jis su manim
kalba?

TURINIO
AUSIS

Kaip suprasti turinį?



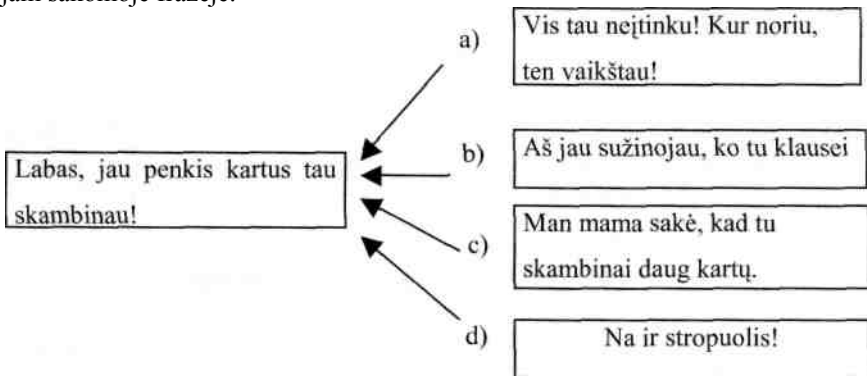
KREIPIMOSI AUSIS

Ką aš turiu daryti, galvoti, jausti,
girdėdamas jo

pranešimą/

5.5 pav. „Keturausis priėmėjas“

Grįžkime prie mūsų pavyzdžio, pateikto skyriaus pradžioje (žr. 5.2 pav.). Priėmėjas gali reaguoti labai įvairiai: tai priklausys nuo to, ką jis išgirdo jam sakomoje frazėje.



5.6 pav. Galimos priėmėjo reakcijos

Paanalizuokite, į kurią pranešimo aspektą buvo reaguojama kiekviename iš 5.6 pav. a-d variantų.

Yra pastebėta, jog geriau išlavintą „turinio ausį“ turi vyrai, taip pat mokslo darbuotojai. Štai kaip atrodytų pokalbis, jei vyras būtų „įjungęs“ tik „turinio ausį“:

Ji: Ar tu dar mane myli?

Jis: Pirmiausia, kas yra suprantama žodžiu „meilė“? Tai gali reikšti daug ką.

Ji: Aš tik norėjau sužinoti, ką tu man jauti...

Jis: Jausmai - laike kintantis fenomenas, apie tai nėra vieningos nuomonės... (irt. t.).

Per stiprus „santykių ausies“ išlavinimas sunkina mūsų gyvenimą: net indiferentiškus posakius imame interpretuoti siedami su savo asmeniu. Jei kas pyksta, imame jaustis be kaltės kalti, jei juokiasi - jaučiamės išjuokti, jei žiūri - aptarinėjami, jei nežiūri - nemėgstami ir t. t. Su tokiais žmonėmis yra gana sunku bendrauti. Pateiksime pokalbio pavyzdį:

Jis: Šiandien gražus oras.

Ji: Aš žinau, kad tu mane laikai paviršutiniška, bet vien apie orą nenorėčiau kalbėtis.

Arba:

Ji: Tu šiandien labai gyvybingas.

Jis: Taip, aš žinau, kad šiaip darau miegančio išpūdį...

Palyginus su tais žmonėmis, kurie turi perdėtai išlavintą „santykių ausį“, žymiai dvasiškai sveikesni yra „savęs atskleidimo“ ausies „savininkai“. „Savęs atskleidimo“ ausis kartais dar vadinama „diagnozuojančia ausimi“, nes pranešimas interpretuojamas pagal principą „Ką tu praneši apie save?“ Kartais ši ausis „veikia“ ne visai pagal paskirtį: ten, kur reiktų išvelgti tarpusavio santykių aspektą, girdime tik to žmogaus savęs atskleidimą: „Koks jis baisus žmogus, jeigu leidžia sau taip apie mane mąstyti!“ Taigi automatiškai pakeičiama:

Štai koks aš esu! _____ *p. Štai koks tu esi!*

Tai patogu, tiesa? Šitoks netinkamas „savęs atskleidimo“ ausies naudojimas vadinamas *imunizacija*.

Kitas netinkamas „savęs atskleidimo“ ausies naudojimo atvejis -išgirsto pranešimo *psichologizavimas*, visiškas nesigilinimas į turinio aspektą. Pvz., įsivaizduokite, jog kas nors kritikuoja kapitalistinę santvarką. Psichologizuota jūsų reakcija būtų maždaug tokia: „Šia kritika Jūs tik parodote, kad neišaugote iš savo vaikiškų kelnų. Gyvenimas - ne vien pasakų šalis. Jei Jums asmeniškai blogai - ieškote kaltės sistemoje“ ir t.t.

Labai jautri „kreipimosi ausis“ išlavinama dar vaikystėje. Tėvai kartais sugeba taip „išdresuoti“ vaiką, kad šis iš menko krustelėjimo supranta, ką turėtų tuoj pat padaryti. Tėvai džiaugiasi vaiko „supratingumu“, tačiau tokia patirtis vėliau virsta kliūtimi nuoširdžiam bendravimui. Būdami jautrūs kitų poreikiams, šio tipo žmonės ima nebesuprasti, ką jie patys jaučia, ko norėtų ir pan. Čia tiktų toks pokalbio pavyzdys:

Ji: Gražus šiandien oras.

Jis: Baigsim gerti kavą ir dar galėsime išeiti pasivaikščioti.

Arba:

Pirmą kartą atėjęs į namus pas savo bendradarbį, svečias dairosi bute.

Šeimininkas: Ko tu ieškai? Peleninės? Tuoj atnešiu!

Taigi paprasčiausia ir lengviausia bendrauti, kai klausome „turinio ausimi“. Antra vertus, vien tik toks bendravimas pradėtų varginti savo „sausumu“, emocijų stygiumi. Geriausia išeitis - gebėti vienodai jautriai reaguoti į visus pranešimo aspektus.

Kalba - tarpusavio įtakos instrumentas

Norvegų psichologas R. M. Blakar (pagal V. Usmanov, 2000) teigia, kad mūsų kalba yra socialinės valdžios, tarpusavio įtakojimo instrumentas. Paprastas pavyzdys: žiūrėdami į stiklinę, perpus pripildytą vandens, galime pasakyti:

- Stiklinė pusiau tuščia *arba*
- Stiklinė pusiau pilna.

Pirmuoju atveju klausytojas sužino, kad stiklinė yra kone tuščia, antruoju, kad ji - kone pilna. Taigi siuntėjo pasirinkta frazė vienaip ar kitaip

paveikia mus, priėmėjus. Net jeigu siuntėjas stengiasi „pasakyti objektyviai“, jo pasirinkta „objektyvi frazė“ vis tiek struktūruoja ir įtakoja mūsų suvokimą. Būtent tai ir turima omenyje, kai kalba vadinama socialinės valdžios instrumentu. Žodis *valdžia* čia pasirinktas neatsitiktinai: mes norime atkreipti dėmesį į tą žodinio bendravimo aspektą, kuris neretai nepelnytai užmiršamas.

Esame girdėję kalbininkus diskutuojant dėl įvairių posakių lingvistinio ar stilistinio teisingumo, tačiau galbūt dar neteko girdėti, kad būtų diskutuojama apie tai, kieno ir kokie interesai ar požiūriai atsispindi tam tikrame pasakyme. Būtent pastarasis aspektas ir domina psychologus: kodėl beveik visiškai sinonimiški pranešimai skirtingai paveikia mus? Reklamos ir politinės propagandos žinovai, poetai ir rašytojai sumaniai naudojami žodžio galia. O kaipgi mes? Ar tikėtina, kad mūsų kasdieniai neutralūs pokalbiai gali paveikti kitą žmogų - jo suvokimą ir požiūrį į aplinką? Pasirodo, taip, nors mūsų kasdienės įtakos sfera gana ribota. Kas kita, kai kalbame per radiją, televiziją, kai mūsų mintys perteikiamos spaudoje, reklamoje ir pan. - čia įtakos sfera kur kas platesnė, todėl ir kalbos poveikio reikšmingumas kitoks. Tačiau visgi „neutralių“ pasakymų nebūna: savo siunčiamu pranešimu kitą žmogų paveikiame *sąmoningai arba nesąmoningai*. Panagrinėkime tai detaliau.

Kodo pasirinkimas

Norėdami išsakyti savo mintį, ją galime užkoduoti įvairiausiais būdais. Tačiau funkciškai tai bus tapatūs kodai, t. y. reikšmė išliks ta pati. Pvz., norėdami pasakyti „Linas pavėlavo“, mes tą pačią mintį galime išreikšti ir kitaip: „Linas atėjo vėlai“ arba „Linas neatėjo laiku“ ir pan. Visi trys posakiai *trūksta, nepakankamai* ir *per mažai* perduoda kažko trūkumo idėją. Taigi kiekvieną kartą norėdami ką nors pasakyti, mes turime pasirinkti tarp keleto *alternatyvių būdų*. Su panašia problema susiduria ir priėmėjas. Jis turi dekoduoti siunčiamo pranešimo turinį, t. y. jo reikšmę. Tačiau pranešime gali slypėti net kelios prasmės. Ypač ryškus to pavyzdys - daugiaprasmiai žodžiai (pvz., akis gali reikšti ir žmogaus akį, ir žiedo akį, ir mežginio akį). Jeigu mes nežinome konteksto, sunku suprasti, ką reiškia, pvz., „Linas sumušė!“: ar Linas sumušė kažkokį žmogų, ar Linas sumušė rekordą? Taigi dekodudamas priėmėjas turi *pasirinkti* vieną iš galimų reikšmių. Priėmėjui padeda *kontekstas*:

- situacija
- tai, kas buvo pasakyta anksčiau
- tai, kas buvo pasakyta vėliau.

Tačiau ypač sunku priėmėjui būna tada, kai siuntėjas būna pasirinkęs *neadekvatų* pasakymą tam, ką jis norėjo perduoti.

R. M. Blakar (pagal V. Usmanov, 2000) tvirtina, kad būtent tie *pasirinkimai (sąmoningi arba nesąmoningi), kuriuos siuntėjas ir priėmėjas privalo atlikti, leidžia teigti, kad kalba yra socialinės valdžios įrankis.*

Mes negalime *betarpiškai* perduoti visos minties iš savo sąmonės į priėmėjo sąmonę. Mes turime savo mintį ir prasminį jos turinį „paversti“ skambančia kalba. Maža to, *vienu metu* mes negalime naudoti keleto vienas kitą patikslinančių pasakymų, mes turime rinktis, rizikuodami būti ne taip suprasti. Pvz., Algio mama pastebi, kad nauja saldainių dėžutė beveik tuščia. Įtarimas tuoj pat krenta ant Algio. Savo įtarimą ji gali išreikšti pačiais įvairiausiai būdais:

- Tai tu paėmei saldainius?
- Tai tu esi tas smaližius?
- Tai tu nugvelbei saldainius?
- Tai tu nukniaukei saldainius?
- Tai tu nušvilpei saldainius?
- Tai tu pasisavinai saldainius?
- Tai tu pavogei saldainius?

Galbūt Algio mama vienu metu išgyvena pačius įvairiausius jausmus, susijusius su sūnaus poelgiu. Nors kiekvienas iš mūsų pateiktų reagavimo variantų atspindi dalį tiesos, tačiau nei vienas jų *adekvačiai* nenusako tikrosios vidinės Algio mamos būsenos. Norėdama kreiptis į sūnų, ji *pasirenka* vieną iš daugelio variantų, kuris pabrėžia kažkurį vidinės būsenos aspektą. O tai Algiui leidžia prognozuoti, kokia bausmė jo laukia. Beje, ne visada galima patikrinti, ar teiginiai yra teisingi, ar klaidingi. Mūsų pateiktame pavyzdyje galima išsiaiškinti, kad Algis ar kažkas kitas *paėmė /nukniaukė /pavogė* saldainius. Bet nėra kriterijaus, kuris leistų patikrinti, ar saldainiai buvo *paimti, ar nukniaukti, ar pavogti*. Tačiau tiek Algiui, tiek jo mamai nėra tas pats, kuris pasakymas bus pasirinktas.

Ši išanalizuota kasdienio gyvenimo situacija susijusi tik su dviem žmonėmis. Tačiau lygiai tie patys ypatumai būdingi teiginiams, skambantiems per radiją, televiziją ir pan. O jie paliečia tūkstančius, milijonus žmonių...

Žodžio komponentai

Be *pasirinkimo* aspekto, yra dar vienas svarbus žodinio bendravimo aspektas. Kalba, o konkrečiau - kiekvienas žodis slepia savyje tris komponentus: referentinį, asociacinį ir emocinį.

- **Referentinis komponentas** atspindi žodžio reikšmę, pragmatinį kalbos aspektą. Pvz., *pavasaris* - tai metų laikas, ateinantis po žiemos.

- **Asociacinis komponentas** - tai visuma asociacijų, susijusių su žodžiu, nors ir neturi jokio ryšio su šio žodžio interpretacija siaurąja prasme. Pvz., *pavasaris* - tai tirpstančio sniego upeliukai, gairvus šiltas vėjas, pirmieji pumpurai ant medžių.

- **Emocinis komponentas** - tai žodžio sukelti jausmai arba emocijos. Aukščiau pateiktos asociacijos, susijusios su žodžiu *pavasaris*, daugeliui kelia teigiamas emocijas. Tačiau galima rasti pavyzdžių, kai skirtingi žodžiai, nusakantys tą patį objektą, sukelia mums skirtingas emocijas, pvz., tamsiaodis žmogus gali būti pavadintas *juodaodžiu*, *negru*, *spalvotuaju*, *juodaskūriu*; uždarytas į kalėjimą žmogus gali būti pavadintas *nusikaltėliu* arba *nuteistuoju*. Pagal tai, kurį iš šių žodžių pasirinko kalbantysis, mes suprasime jo požiūrį ir jausmus tamsiaodžių ar prasižengusiųjų atžvilgiu.

Paprastai, girdėdami ir suvokdami žodžius, mes kuriame vieningą vaizdą, dažniausiai net neįsisąmonindami minėtų trijų komponentų egzistavimo. Tačiau visgi atkreipsime dėmesį į tai, kad galimybė manipuliuoti skirtingais žodžio komponentais nuo seno yra žinoma ir naudojama retorikoje, politikoje, poezijoje. Reklamos kalboje referentinis komponentas „nustumiamas“ į šoną, o emocinis - aktyviai eksploatuojamas. Beje, sąmoningai ar ne, tie patys dėsniumai naudojami ir mūsų kasdienėje kalboje.

Žodiniai „valdžios instrumentai“

Trumpai aptarsime, kaipgi siuntėjas *igyvendina* galimybę įtakoti priėmėją bendravimo metu. Kitais žodžiais tariant, kokius mūsų minėtus „valdžios instrumentus“ jis turi. Tų *instrumentų* yra keletas:

1. **Žodžių ir sakinių pasirinkimas.** Šį aspektą mes jau trumpai aptarėme: tas pats reiškinys gali būti nusakomas įvairiais sinonimiškais žodžiais arba frazėmis. Ideologijoje ir politikoje tai ypač svarbu, kadangi atitinkamų žodžių ir sakinių parinkimas struktūroja realybę „taip, kaip reikia“. Pvz., du žurnalistai, A ir B, buvo komandiruoti į Vietnamą nušviesti karo eigą. A parašė apie *amerikiečių dalyvavimą Vietnamo reikaluose*, o B - apie *amerikiečių agresiją*

Vietname. Kitas pavyzdys: kalbėdami apie žmogų, suteikusį mums galimybę užsidirbti, mes jį galime pavadinti ir *darbdaviu*, ir *išnaudotoju*.

2. ***Naujų žodžių ir posakių sukūrimas, neteisingas žodžių naudojimas, „tuščių žodžių“ naudojimas.*** Pvz., reklamuojama „vienintelė skalbimo priemonė su balinančiu efektu“, „vienintelis skalbimo muilas, turintis antibakterinių komponentų“. Kitas pavyzdys: politikas, savo kalboje pasisakantis už tolesnius atominius bandymus, aiškina apie „nelabai kenksmingas radioaktyvias nuosėdas“.

3. ***Gramatinės formos pasirinkimas.*** Palyginkite du sakinius: *Žalgiris nugalėjo Real klubą* ir *Real klubas buvo nugalėtas Žalgirio*; *policija apsupta demonstrantų* ir *demonstrantai buvo apsupti policijos*. Krepšinio fano ausiai kur kas maloniau turėtų skambėti pirmasis sakiny. Lygindami antrąją sakinių porą (nors sakiniai savo turiniu nesiskiria), numanome didesnę ar mažesnę policijos aktyvumą pirmuoju atveju (t. y. užjaučiame demonstrantus) ir suabejojame demonstrantų taikumu antruoju atveju (t. y. galbūt policija buvo priversta užkirsti kelią riaušėms). Taigi *aktyvios arba pasyvios gramatinės formos pasirinkimas* gali lemti ne tik priežastinių ryšių suvokimą, bet ir situacijos akcentų sukeitimą.

4. ***Nuoseklumo pasirinkimas.*** S. Asch, A. H. Wold ir kt. psichologų eksperimentai įrodė, jog lygiaverčių elementų (pvz., būdvardžių, nusakančių asmenybę) eilės nuoseklumo pakeitimai paveikia besiformuojantį išpūdį (V. Usmanov, 2000). Pvz., palyginkite du asmenis: pirmasis yra *protingas, stropus, darbštus, impulsyvus, kritiškas, atkaklus, pavydus*, antrasis - *pavydus, stropus, darbštus, impulsyvus, kritiškas, atkaklus, protingas*. Turbūt pastebėjote, kad šios būdvardžių eilės yra beveik vienodos, tik jose sukeisti pirmas ir paskutinis žodžiai. Tiriamiesiems pirmasis asmuo atrodydavo lengvai nepasiduodantis svetimoms idėjoms, žinantis, ką sako ir ką galvoja, savo proto galimybes panaudojantis darbe. Antrasis asmuo atrodė nevykėlis, nes leido blogoms savybėms užgožti gerąsias, esąs ribojamas pavydo ir užsispyrimo.

5. ***Akcentavimas ir intonacija.*** Jeigu tą patį sakinį pasakysime akcentuodami vis kitą žodį, nusakomą situaciją iš esmės suvoksime vis kitaip. Pvz., *Jis man sudavė* (t. y. „tas chuliganas“); *jis man sudavė* (t. y. „sužalojo būtent mane“); *jis man sudavė* (t. y. „jis sudavė, nors tai visiškai nepriimtina visuomenėje“). Svarbi ir frazės intonacija. Pvz., tą patį sakinį *Aš tave myliu* galima ištarti ir jausmingai, šiltai, ir su ironija.

6. ***Slaptų arba numanomų prielaidų pasirinkimas.*** Šis mechanizmas dažniausiai naudojamas siekiant „slapta prastumti“ informaciją, kurią priėmėjas ne visai norėtų laikyti išeities tašku. Pvz., du sakiniai - *Senas žmogus yra*

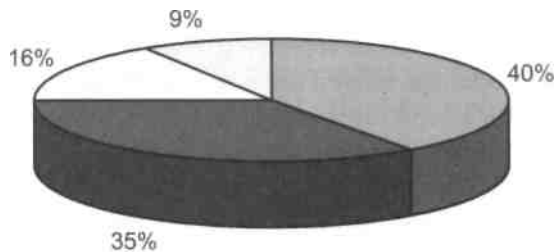
neturtingas ir *Žmogus yra senas ir neturtingas* - bendraujant funkcionuoja visiškai skirtingai. Pirmame sakinyje kalbama apie *seną žmogų*, be to, tvirtinama, kad jis neturtingas. Antrame sakinyje jau kalbama apie *žmogų*, ir sakoma, kad jis senas ir neturtingas. Pajutote skirtumą? Jei mama į jus visada kreipiasi mažybine forma (Iruše, Algiuk) ir staiga girdite: „Ateik pas mane, Irena (Algirdai)!" - tai slapta forma gali reikšti daug ką ir, greičiausiai, ne visai malonius dalykus.

Taigi mes pasirenkame (sąmoningai arba nesąmoningai) tokias žodines formuluotes, kurios sukuria tokį kontekstą, kokiame mes ir norime bendrauti.

Klausymasis

Nemokėjimas klausyti - viena pagrindinių neefektyvaus bendravimo priežasčių. Būtent tai veda į nesusipratimus, klaidas ir problemas, kurios gali būti ne tik pavojingos, bet ir lemtingos.

M. Burcley-Allen (1997) teigimu, daugiausiai laiko bendravimo procese užima klausymasis (žr. 5.7 pav.).



5.7 pav. Įvairiems komunikacijos aspektams skiriamas laikas: klausymuisi - 40 %, kalbėjimui - 35 %, skaitymui -16 %, rašymui -9 % (M. Burcley-Allen, 1997)

Taigi sutikite, klausymasis - labai reikšmingas mūsų bendravimui.

Aukščiau minėta autorė pateikia tokį pavyzdį. Vadybininkas W. iš JAV nusprendė išsiaiškinti, kiek jo darbo laiko užima klausymasis. Jis paprašė sekretorę fiksuoti laiką nuo to momento, kai jis pakeldavo telefono ragelį. Vadybininką ištiko šokas, kai jis sužinojo, kad apie 35-40 proc. savo metinio uždarbio, o būtent 18.000 dolerių, jis gauna tik už klausymąsi. Teisingumo dėlei reiktą pridurti, jog vidutiniškai žmonės yra efektyvūs klausytojai tik apie 25 proc. komunikacijos proceso laiko. Tokiu būdu mūsų aprašytas vadybininkas W. net 13.500 dolerių gauna už tai, kad klausėsi neefektyviai.

Tad kodėl vis tik klausymasis nėra vertinamas?

Kodėl gi mes nesiklausome?

Vidinės nesiklausymo priežastys

Dažniausiai nesiklausome dėl *vidinių* priežasčių, kurios yra gana paprastos:

- mums neįdomu
- mes mąstome apie savo svarbesnes problemas
- mes pavargę
- mes susijaudinę
- galų gale - tiesiog tingime klausyti, juk klausymasis - sunkus darbas.

Bet yra ir gilesnių, ne taip greit išvelgiamų vidinių priežasčių kodėl mes nesiklausome. Gatvėje susitikę seniai matytą draugą, vienas per kitą puolame dalytis naujienomis. O klausančio dažnai ir nebūna... Nes šiaip ar taip — žmogus įdomiausias yra... pats sau. Prie blogų klausytojų galima priskirti ir tuos,

- kurie laiko save aptariamoms temoms specialistais ir turi parengtus atsakymus į visus klausimus.
 - Kurie nenori klausyti kitų išsakomų kritiškų minčių apie save ir iškart audringai reaguoja.
 - Kurie nesiklauso todėl, kad tiesiog... nemoka klausyti. Juk klausymasis yra įgūdis, o dauguma įgūdžių formuojasi asmenybės tapimo laikotarpiu. Tad nuo vaikystės turėdami šalia savęs žemos bendravimo kultūros pavyzdžius padarome klaidingas išvadas: tyli - vadinasi, klauso; perrėkia kitą - vadinasi, įrodė savo tiesą ir pan.
 - Kurie turi neigiamą nuostatą kalbančiojo atžvilgiu, kuri trukdo susikaupti, kelia norą replikuoti. Tik pakankamai intelektualus žmogus sugeba gerbti kito nuomonę, net jeigu ji visiškai priešinga jo nuostatoms.

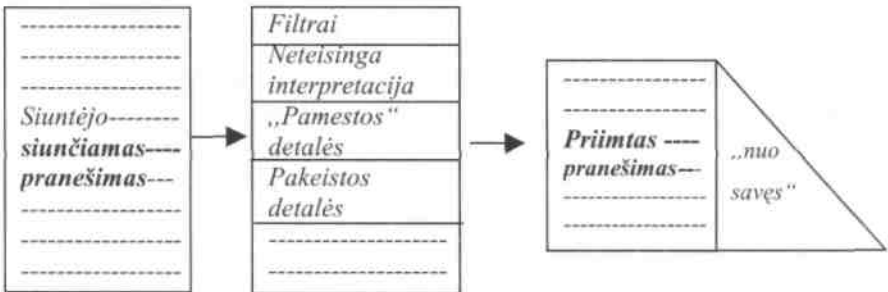
- Kurie linę viską vertinti. Vertinama viskas, kas girdima ir matoma, nes tai dažniausiai daugiau ar mažiau liečia klausantįjį. Tokia visa ką vertinanti reakcija, paremta asmeniniais įsitikinimais, gali tapti rimtu efektyvaus klausymosi trukdžiu.

Išorinės nesiklausymo priežastys

Nedėmesingumo priežastimi gali tapti ir *išoriniai* veiksniai:

- pašnekovas kalba per tyliai
- trukdo transporto, elektros prietaisų keliamas triukšmas
- trukdo telefono skambučiai
- bloga akustika
- trukdyti gali netinkama patalpos temperatūra, kambario apstatymas, sienų spalva ir pan.
- susikaupti gali trukdyti ir pašnekovo išvaizda, jo gestai ir mimika, kalbėjimo maniera (akcentas, monotoniškumas), net ir, atrodytų, toks menkniekis, kaip gumos kramtymas
- klausymąsi apsunkina neatitikimas tarp kalbėjimo greičio ir klausančiojo protinės veiklos, ypač tada, kai kalbama lėtai ir neįdomiai. Paprastai mes kalbame maždaug 125 žodžių per minutę greičiu, tačiau klausantysis suprastų ir žymiai greitesnę kalbėjimą - iki 400 žodžių per minutę.

Visi aukščiau paminėti veiksniai gali neatpažįstamai iškreipti priimamą informaciją. M. Burcley-Allen (1997) nuomone (žr. 5.8 pav.), siunčiamą pranešimą labiausiai „nufiltruoja“ klausytojo išankstiniai nusistatymai (pvz., manymas, kad tik kalbantysis gali valdyti situaciją), ankstesnė patirtis, fizinė klausančiojo būseną (nuovargis, liga), skirtingi kalbančiojo ir klausančiojo informacijos apdorojimo tempai.



5.8 pav. „Sugedusio telefono“ principas

Taip pat labai svarbūs yra semantinis ir emocinis filtrai. Suveikus semantiniam filtrui, tam pačiam žodžiui yra suteikiama kita reikšmė (juk žodžiai daugiareikšmiai!). Emocinis filtras iškreipia mūsų reakciją į dirginančius pranešimo žodžius. Aukščiau minėtas autorius primena, kad klausytojo priimtas pranešimas būna ne tik gerokai „aptrupėjęs“, nevalingai iškreiptas įvairių filtrų bet ir „pagražintas“, pridodant informacijos „nuo savęs“.

Taigi *efektyvus klausymasis* - *aktyvus procesas, reikalaujantis dėmesio ir nuolatinių pastangų*. Kartu priminsime, kad klausymasis gali būti susijęs su aktyviu dalyvavimu pokalbyje: juk daug kalbantis pašnekovas - nebūtinai blogas klausytojas.

Klausymosi stiliai

Žmonės skiriasi savo *klausymosi stiliumi*. Jame' atsispindi mūsų asmenybė, charakteris, interesai, statusas, lytis, amžius. Klausymosi stiliaus pasirinkimą įtakoja ir situacija: vienaip klausome darbe ar per paskaitas, kitaip - namų aplinkoje. Čia pateiksime keletą *netinkamų* klausymosi stilių pavyzdžių.

- *Klausytojas-simuliantas* vaidina dėmesingą, nors mintys klajoja kažkur toli. Dėmesys simuliuojamas (lyg ir rodomas išorinis dėmesys) norint įsitemti kalbančiajam; dažniausiai „nuoširdžiai“ žiūrima į akis, linksima galva, įterpiami žodeliai "aha", "taip", "aišku", tačiau iš tikrųjų patyliukais svarstomi asmeniniai reikalai. Neretai kalbantysis keletą kartų klausiamas to paties.

- *įsigilinęs į save* klausytojas daugiausiai dėmesio skiria sau: „Įdomu, koks aš jam atrodau - protingas ar kvailas?“

- *Sėlinantis* klausytojas paslapčia renka tą informaciją, kuri bus panaudota kalbančiojo puolimui.

- *Atrenkantis* klausytojas domisi tik tam tikra informacijos dalimi, kuri jam naudinga, reikšminga, įdomi ar pan. Visa kita - praleidžiama.

- *Kategoriškas* klausytojas: „Tai - gerai; tai - blogai“.

- *Klausytojas-aidas* linkęs pakartoti paskutinį girdėtą kalbančiojo žodį.

- *Klausytojas-veidrodis* pakartoja paskutinę girdėtą kalbančiojo frazę, kurios žodžių tvarka dažniausiai būna pakeista.

- *Svarstantis* klausytojas: „Dabar aš suprantu, kodėl tu visa tai pasakoji“. Neretai užbėgama į priekį: klausantysis trukdo kalbančiajam, skuba daryti išvadas, spėlioja būsimus įvykius, klausinėja.

- *Užjaučiantis* klausytojas : „Tu visai teisus“, „Aš tave užjaučiu“.
- *Emocingas* klausytojas linkęs aikčioti („oi“, „ech“, „oho“), juoktis ir pan.
- *Analizuojantis* klausytojas: „Kada?“, „Duok pavyzdį“. Viską vertina racionaliai, dažniausiai nekreipdamas dėmesio į kalbančiojo nežodinį elgesį, pasireiškiančias emocijas. Jei koks nors išgirstas teiginys nesiderina su logika, tai toks klausytojas yra linkęs jį atmesti „kaip neturintį nieko bendra su aptariamu dalyku“.
- *Neadekvatus* klausytojas uždavinėja klausimus, nesusijusius su aptariama tema arba su ja susijusius tik formaliai.
- *Grubus* klausytojas nesiskaito su žodžiais: „visa tai - niekai“, „nesąmonė“ ir pan.

O koks klausytojas esate jūs? Paklauskite savo draugų arba, prisiminę koki nors konkretų pokalbį (pvz., telefonu), sąžiningai atsakykite sau į keletą žemiau pateiktų klausimų.

1. Ar aš lengvai atitraukiu dėmesį?
2. Ar kartais neapsimetinėju klausančiu? Galbūt klausausi tik iš mandagumo?
3. Ar reaguojau į emocionalių žodžių?
4. Ar dažnai nutraukiu kalbantįjį?
5. Kaip aš klausau, jei klausyti visai neįdomu?
6. Ar neužsisvajuoju, jei pašnekovas kalba lėtai?
7. Kaip reaguojau į pašnekovo elgesio klaidas?
8. Ar nesu linkęs daryti skubotas išvadas?
9. Galbūt aš ne klausau, o apsvairstau savo atsakymą?

Nustebote dėl savo atsakymų? Ar galite tvirtinti, kad esate geras klausytojas? Koks jūsų klausymosi stilius?

Statuso ir lyties įtaka klausymuisi

Minėjome, kad klausymąsi įtakoja žmogaus statusas. Paprastai dėmesingiau klausomasi tų, kurie yra aukštesnio statuso, ypač tada, kai iš to norima gauti kokios nors naudos sau.

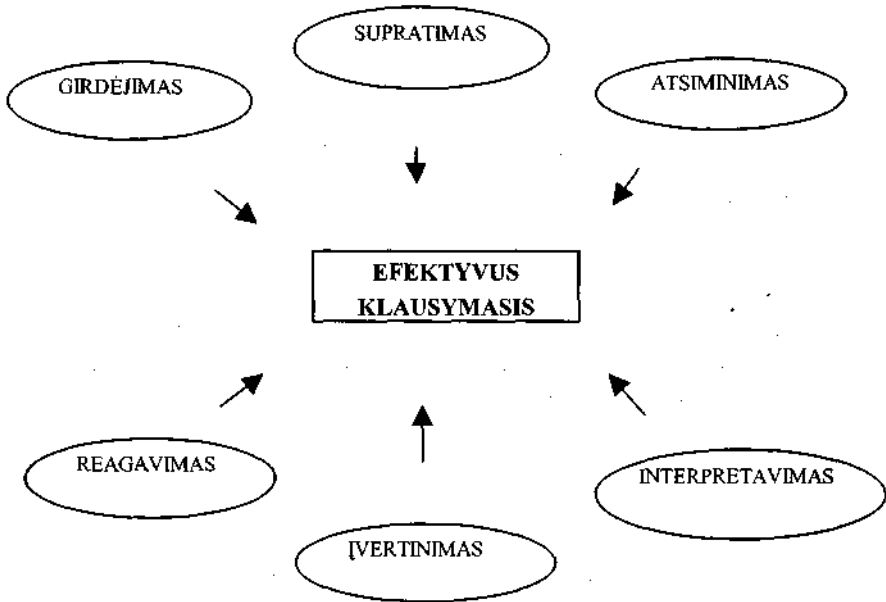
Skiriasi ir moterų bei vyrų klausymasis; kartais netgi skiriamas vyriškas ir moteriškas klausymosi stilius. I. Atvater teigimu (pagal V. Usmanov, 2000), kai kalbasi du vyrai arba dvi moterys, tai jie pertraukia vienas kitą maždaug vienodu dažnumu. Bet kai kalba vyras ir moteris, tai vyras pertraukia moterį beveik du kartus dažniau. Apskritai vyrai labiau koncentruojasi į pokalbio turinį, o moterys - į patį bendravimo procesą. Vyrų paprastai įdėmiai klausosi tik pirmąsias 10-15 sekundžių; kai tik tampa aišku, apie ką eina kalba, jie ima ieškoti, ką dar būtų galima pridurti prie to, kas pasakyta, kaip tai galima sukritikuoti. Be to, vyrai yra labiau linkę neišklausę iki galo teikti išvadas, pasiūlymus. Moteris, klausydama bendravimo partnerio, greičiau įvertina jį kaip asmenybę, supranta kalbančiojo jausmus. Moterys rečiau nutraukia kalbantįjį, o jei nutraukia jas - grįžta prie tų klausimų, ties kuriais buvo sustota. Tačiau nemanykime, kad visos moterys - idealios klausytojos, o vyrai, priešingai, niekam tikę. Jau minėjome, jog klausymosi stilius priklauso nuo daugelio dalykų: ir nuo charakterio, ir nuo interesų, ir nuo statuso, profesijos ir t.t. Be to, tiek moteriškas, tiek vyriškas klausymosi stiliai turi savų privalumų ir trūkumų. Vyriškas stilius gali sukelti pašnekovui diskomfortą, trukdyti jam išsakyti mintis, o moteriškas stilius gali būti nepakankamai efektyvus.

Kaip reikia klausyti

Turbūt jau supratote, kad girdėjimas ir klausymasis nėra tas pats. Girdėjimas - tai tik vienas iš šešių pagrindinių efektyvaus klausymosi komponentų (žr. 5.9 pav.).

Brownell požiūriu, *girdėjimo* komponentas reiškia nuolatinę dėmesio koncentraciją, ausimis „gaudant“ įvairius garsus, kurie iš akustinio impulso virsta nerviniu dirginimu, pasiekiančiu tam tikrą smegenų dalį. Taigi girdėjimas - fiziologinė mūsų ypatybė, o klausymasis - psichologinė, kadangi pastarasis susijęs su *supratimo* komponentu. *Supratimas* - tai įsisąmoninimas, kad pranešimas buvo pasiūstas, *atsiminimas* - tai gebėjimas atkartoti pasiūstą pranešimą, *interpretavimas* - tai gebėjimas išvelgti pranešime daugiau, negu buvo pasakyta, *įvertinimas* - ne iškart po pranešimo išsiuntimo daromas

sprendimas ar susiklostanti nuomonė, *reagavimas* - tai savo dėmesingumo, susikaupimo parodymas siuntėjui.



5.9 pav. *Brownell efektyvaus klausymosi modelis (pagal J. Greenberg ir R. A. Baron, 2000)*

Minesotos universitete atlikti tyrimai (M. Burcley-Allen, 1997) parodė, kad geri klausytojai, klausydami kitų,

- stengiasi atrasti sau įdomios ir naudingos informacijos
- įsisąmonina savo turimas nuostatas ir susilaiko nuo „nuosprendžių skelbimo“ savo pašnekovams
- stengiasi atskirti emocijas nuo faktų
- labiau pasikliauja pagrindinėmis idėjomis, mintimis, negu atskirais faktais
- be to, geri klausytojai sąmoningai stebi kalbančiojo nežodinį elgesį -gestus, mimiką, pantomimiką, įsiklauso į kalbos manierą ir pan.

Geras klausytojas tiesiog tampa savotišku veidrodžiu: atspindi tai, ką jaučia ar kalba pašnekovas ir niekada „neužkimba“ ant pašnekovo „kabluko“, t. y. nesupyksta, neišsikeičia, nedaro skubotų išvadų.

Geras klausytojas visada klausosi *aktyviai*. Apie tai pakalbėsime smulkiau.

Aktyvus klausymasis

Skiriamos dvi aktyvaus klausymosi formos: nereflektyvus klausymas ir reflektvyvus klausymas.

Nereflektyvus klausymasis

Nereflektyviai klausydamiesi, mes nesikišame į pašnekovo kalbą, tik dėmesingai tylime arba išterpiame trumpomis replikomis („Taip?“, „Oho!“, „Suprantu“, „Idomu!“, „Gal galite smulkiau?“ ir pan.). Tokia klausymosi forma ypač tinkama,

- jei klausytojas yra aukštesnio statuso, negu kalbantysis. Neretai tokiu atveju klausytojas jaučiasi laisviau, ima „vairuoti“ pokalbį ir girdėti tai, ką *nori* girdėti. Kad taip neatsitiktų, klausytojas turėtų pasirinkti nereflektyvų klausymosi būdą, tuo parodydamas pašnekovui, kad juo domimasi, norima žinoti jo mintis ir jausmus.

- Kai mūsų pašnekovas išgyvena gilius jausmus arba yra labai emocionalus (įtūžęs, liūdnas ir pan.).

- Kai pašnekovas dega noru išdėstyti savo požiūrį kokiui nors klausimu.

- Kai nori išsikalbėti, aptarti opius asmeninius dalykus.

- Kai pašnekovui sunkiai sekasi dėstyti savo mintis, kai jis mikčioja.

Minėtais atvejais tokiam žmogui svarbiausia būti išgirstam; mūsų nuomonė jam - antraeilis dalykas. Neutralios replikos taip pat gali padėti pokalbio pradžioje, nes sumažina įtampą.

Paskatinti žmogų išsikalbėti galime trumpomis frazėmis, kurias parenkame įvertinę jo neverbalinį elgesį: gestus, kūno padėtį, mimiką. Pvz., „Tu dėl kažko susirūpinęs?“, „Tave kažkas neramina?“, „Kažkas atsitiko?“, „Tu dabar atrodei labai laimingas“. Užsimezgusi pokalbį, kaip minėjome, palaikome trumpomis „nespaudžiančiomis“ replikomis. Kad būtų aiškiau, pateiksime netinkamų frazių pavyzdžių: „Na negali gi būti, kad viskas taip blogai“, „Pradėkite gi pasakoti“, „Tai kodėl dabar taip padarei?“ ir pan.

Reflektyvus klausymasis

Reflektyvus klausymasis būna įvairių stilių. Reflektyviai klausydamiesi, mes parodome, kad domimės savo pašnekovu, t. y. retsykiais:

- *Pasitiksliname*, ar teisingai suprantame kalbantįjį: „Jūs šią problemą suprantate būtent taip?"; „Gal galėtumėte patikslinti, kaip Jūs suprantate..."

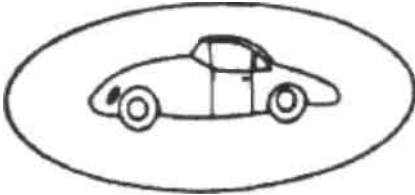
- *Perfrazuojame* jo sakomas mintis, koncentruodamiesi į faktus ir tuo pačiu parodydami, kad supratome esmę: „Kaip aš supratau, problema yra... (nusakome ją savais žodžiais). Ar teisingai aš supratau?"; „Man atrodo, Jūs pasakėt, kad..."

- *Atspindime kalbančiojo jausmus*: „Tau atrodo, kad tave gydė neteisingai?"; „Man pasirodė, kad kai tavo viršininkas kalba su tavimi tokiu pilnu įtūžio tonu, tu tiesiog „atsijungi"; „Aš jaučiu, kad tu norėtum šio darbo, bet nežinai, kaip jį gauti". Savo reakciją į išgirstus jausmus galite parodyti ir taip: „Intuicija man sako, kad..."; „Jei aš teisingai supratau, tu jauti..."; „Tavo žodžiuose aš pajutau..." ir kt. Tačiau nepatartina vartoti nieko nereiškančias „raminančias" frazes: „Na, viskas ne taip blogai"; „Rytoj tau bus geriau"; „Nereikia taip visko imti į širdį - visa tai niekai!"; „Nedaryk iš musės dramblio!" Tai sumenkina kalbančiojo jausmus.

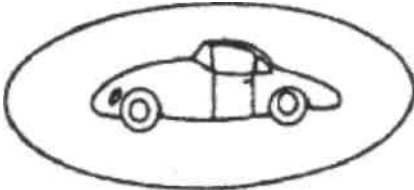
- *Apibendriname* pagrindines pokalbio idėjas, tuo lyg pasiruošdami tolimesniam pokalbio etapui: „Taigi problemos esmė yra..."; „O dabar pasitikrinsime: mes aptarėme šiuos faktus..."; „Reziumuodamas galiu pasakyti, kad..."

Klausymosi įgūdžiai dažniausiai yra būdingi empatiškiems žmonėms. Įsijautę į kitą, mes suvoksime ne tik tai, ką žmogus galvoja (intelektualioji empatija), bet ir ką jis jaučia (emocinė empatija), ko nori (motyvacinė empatija). Atidžiai klausydamiesi, išgirsime ir tai, ko žmogus *negali ar nenori pasakyti*.

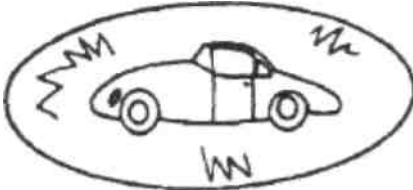
Siuntėjas



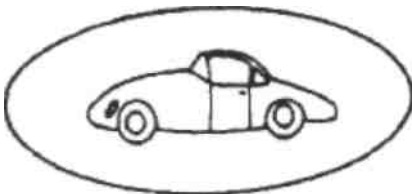
Aš neseniai nusipirkau automobilį.



"Fordas"

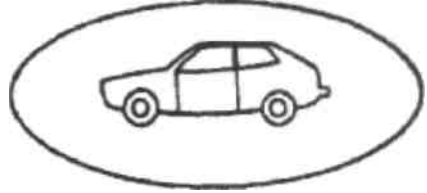


Naujas.

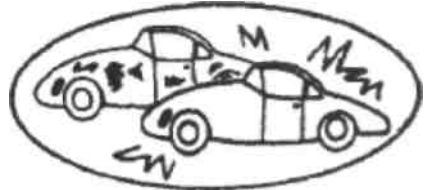


Baltas.

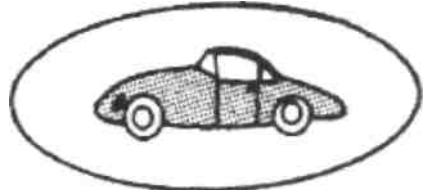
Priėmėjas



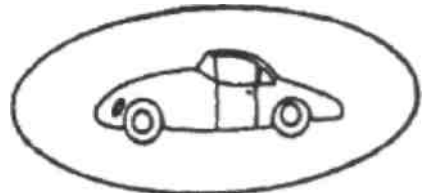
O kokia jo markė?



Naujas ar ne?



O kokios spalvos?



Daug paprasčiau būtų. buvę, jei iškart būtumėte pasakę, kad nusipirkote naują baltą "Fordą".

Paeksperimentuokite su artimais draugais. Pabandykite pokalbio metu nutaisyti „ledinį“ veidą ir visai nereaguoti į pašnekovo žodžius. Kito pokalbio metu širdingai linksėkite ir visokiais kitokiais perdėtais būdais atspindėkite partnerio emocijas. Dar vienas eksperimentas: klausykite atkartodami lygiai tokią pat pozą, kaip ir pašnekovo, o kai jis įsišnekės, iš esmės pakeiskite pozą. Visais trim atvejais stebėkite pašnekovų būseną. Rezultatus aptarkite su jais. Turbūt pastebėsite, kad trečiuoju atveju delikatus partnerio pozos ir gestų pamėgdžiojimas sukuria komfortišką pokalbio aplinką, padeda pašnekovui atsiverti, o staigūs pozos pokyčiai veikia priešingai.

Kas pagerina klausymąsi

Žmonės yra labai skirtingi: kai kuriems atsiveriame gana greitai, su kitais persimetame mandagumo frazėmis, treitiems - nenorim pasakyti nė žodžio. Kokiomis savybėmis turi pasižymėti žmogus, su kuriuo norėtusi pasikalbėti? A. Kroeger (pagal B. M. Brewer, 1994) į šį klausimą atsako taip: „Tai tik toks žmogus, kuris yra suradęs save; tik toks žmogus, kuris gali nusigręžti nuo savęs, pamiršti save ir atsigręžti į kitą, bet vis dėlto likti savimi; tik toks žmogus, kuris visą dėmesį nukreipia į klausytoją ir leidžia jam tapti jo dėmesio centru. Tik toks žmogus gali pagelbėti.“

Dažniausiai skiriamos tokios trys klasikinės gero klausymosi ypatybės:

1. *Tiesumas, falšo nebuvimas.* Klausytojas su kalbančiuoju elgiasi tiesiai, neegoistiškai, natūraliai, be vaidybos.
2. *Akceptacija.* Bendraujama be išankstinių sąlygų, kalbantysis priimamas toks, koks yra: jis nesmerkiamas, nebaramas, jam jaučiama pagarba.
3. *Empatiškumas.* Klausytojas jaučia, ką kalbantysis išgyvena emociškai. Empatija prasideda ten, kur paliekame savo mintis ir įsivaizdavimus ir pradedame galvoti, kaip mes patys jaustumėmės, patekę į kito žmogaus padėtį. Emocijų atspindėjimui svarbu tai, kad klausytojas savais žodžiais išsakytų šiuos išgyvenamus jausmus: juk tada partneris sužino, kad jis nėra vienas ir apleistas, kad jį kažkas supranta ir myli.

Pagrindinės gero klausymosi taisyklės

- Nepertraukinėkite
- Nekeiskite pokalbio temos
- Nesiblaškykite
- Neuždavinėkite bereikalingų klausimų („netardykite“)
- Neprimeskite savo patarimų
- Savo elgesiu, gestais, mimika, žodžiais atspindėkite kalbančiojo jausmus
- Klausykite... tarp eilučių

Pasvarstykite:

- Įsivaizduokite, jog mama jums sako: „Ir vėl tavo palaidinė ištepta"! Išnagrinėkite mamos siunčiamą pranešimą (pagal šiame skyriuje aptartus keturis aspektus), atsižvelgdami į mamos asmenybės savybes. Kurio aspekto akcentavimas būdingas jūsų mamai? Ką jūs greičiausiai išgirstumėte tokioje mamos frazėje?
- Kokie klausymosi stiliai būdingi jums, jūsų geriausiam draugui, jūsų šeimos nariams, jūsų nemėgstamam kurso draugui?
- Nusakykite žodžio „egzaminas" komponentus (referentinį, asociacinį ir emocinį).

Testas

Patikrinkite įgytas žinias apie klausymosi procesą. Pažymėkite (aišku, ne knygoje!), kurie teiginiai teisingi (T), kurie klaidingi (K):

1. Žmonės yra linkę kreipti dėmesį į tai, kas jiems įdomu
2. Žmonės yra linkę laukti arba numatyti tai, kas jiems žinoma, pažįstama
3. Kai kurie žmonės girdi tik tai, ką nori girdėti
4. Klausymasis - tai nevalingas procesas
5. Tai, kaip žmogus reaguos į išgirstus dalykus, priklauso nuo jo profesijos, gyvenimo patirties, žinių
6. Girdėti ir klausyti - tas pats procesas
7. Mokėjimas klausyti-įgyjamas įgūdis

8. Dauguma žmonių gali koncentruoti dėmesį tik trumpą laiką, todėl jiems sunku ilgą laiką susikaupti ties vienu dalyku
9. Klausymosi procesui sunaudojama nedaug energijos. Tai nesudėtingas procesas
10. Už bendravimo proceso sėkmingumą visiškai atsako kalbantysis
11. Efektyviai klausantis žmogus pasižymi atviru ir smalsiu protu
12. Kalbėjimas – svarbesnis bendravimo proceso aspektas, negu klausymasis
13. Žmogus tampa efektyviu klausytoju, kai jo emocinis lygis pasiekia aukščiausią tašką
14. Kai žmogus būna įsigilinęs į savo mintis, jis nebūna geras klausytojas
15. Kritiškas požiūris į kalbantįjį negali būti laikomas efektyvaus klausymosi požymiu.

Atsakymai: 1.T; 2.T; 3.T; 4.K; 5.T; 6.K; 7.T; 8.T; 9.K; 10.K; 11.T; 12.K; 13.K; 14.T; 15.T.

LITERATŪRA

- Bajeva O. A. (2000). *Oratorskoje iskusstvo i delovoje obščeniye*. Minsk: Novoje znanije.
- Brewer B. M. (1994). *Social psychology*. St. Paul: West Publishing Company.
- Burcley-Allen M. (1997). *Zabytoje iskusstvo slušat*. Sankt-Peterburg: Piter.
- Greenberg J., Baron R. A. (2000). *Behavior in organizations*. 7thed. New Jersey: Prentice Hall.
- Krech D., Crutchfield R. S. (1992). *Grundlagen der Psychologie*. Weinheim: Belz.
- Rohracher H. (1988). *Einführung in die Psychologie* (13. Aufl.). München: Psychologie Verlags Union.
- Sabini J. (1995). *Social psychology*. 6rd ed. New York: W. W. Norton & Company.
- Schulz von Thun F. (1996). *Miteinander reden. 1. Störungen und Klärungen*. Hamburg: Rowolt.

Schulz von Thun F. (1996). *Miteinander reden. 2. Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung*. Hamburg: Rowolt.

Taylor S. E., Peplau L. A., Sears D. O. (1994). *Social psychology*. New Jersey: Prentice Hall.

Usmanov V. (red.). (2000). *Psichologija vlijanija*. Sankt-Peterburg: Piter.

Večer L. S. (1996). *Sekrety delovogo obščeniya*. Minsk: Škola.

6. NEŽODINIS BENDRAVIMAS

Sakoma, kad žodine kalba žmogus naudojasi norėdamas nuslėpti savo mintis. Tačiau tai, ką jis nori nuslėpti kalbėdamas, pasako *nežodine* (*neverbaline*) arba *kūno kalba*, nes kiekvieną pasakymą lydi nežodiniai signalai. Jie tiesiogiai atspindi žmogaus fiziologines reakcijas, todėl yra greitesni už kalbą. *Mes kalbame balsu, tačiau bendraujame visu kūnu* (K. Abercrombie, 1968).

Nežodinio bendravimo elementų tinkamas naudojimas leistų patobulinti socialinio bendravimo įgūdžius, lavinti gebėjimus tiksliai apibūdinti save, nenaudojant žodžių. Kiekvienam pravartu žinoti:

- apie ką byloja žmogaus jausmų „skelbimų lenta“ - veidas
- iš ko galime spręsti apie emocinę įtampą
- kokią informaciją bendravime simbolizuoja rankų padėty
- ką reiškia įtemptas ar atpalaiduotas žmogaus kūnas
- ką apie mus informuoja turimi daiktai.

Todėl šiame skyrelyje išnagrinėsime įvairius nežodinio bendravimo elementus, naudodamiesi mokslininkų atliktais tyrimais ir jų parengtomis rekomendacijomis.

Kas yra nežodinis bendravimas

Nežodinis (neverbalinis) bendravimas - tai pats paprasčiausias būdas perduoti pasitenkinimą, nepasitenkinimą, skausmą, simpatiją ar antipatiją kitam žmogui. Prieš išmokdami žodinę kalbą, vaikai geba išreikšti save kūno kalba.

Nežodinis bendravimas arba kūno kalba - tai kūno komunikacijos forma, išreikšta nesąmoningais gestais ir pozomis (The International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language, 1998, p. 151).

Pastaruju metu nežodinis bendravimas susilaukė vis didesnio mokslininkų dėmesio visame pasaulyje. Yra keletas priežasčių, skatinančių domėtis nežodinio bendravimo forma. Tyrinėtojų nuomone, tai universalesnė kalba, nes, net nemokėdamas kalbėti, kūno signalų dėka žmogus gebės paaiškinti, kad jis yra alkanas, būdamas bet kuriame pasaulio krašte. Faktas, jog įvairių kultūrų atstovai savo stiprius jausmus išreiškia tokia pačia mimika, rodo, kad nežodinė kalba yra įtikinamesnė. Joje atsispindi emocijos, kurias žmogus

jaučia konkrečioje socialinėje situacijoje, ir lengviau jas perprasti netgi tuomet, kai kalbantysis nori jas užmaskuoti.

Kūno kalba išreiškiama daugiau nei pasakoma žodžiais, todėl turėtume gerai žinoti jos elementus, nes, būdami svarbūs tiek dalykiniame, tiek ir tarpasmeniniame bendravime, jie gali pasitarnauti bendravimo procesui, o kartais ir atvirkščiai - sumenkinti jį arba įnešti dviprasmiškumą.

Nežodinio bendravimo raidos pradžia - motinos ir pasaulį išvydusio kūdikio sąveika (interakcija). Esama netgi nuomonių, kad kūdikiai, ateidami į pasaulį, jau yra pasiruošę socialinei interakcijai. Maži kūdikiai siunčia nesudėtingus to paties pobūdžio socialinius signalus, kaip ir bendraujantys suaugusieji. Tai garsas, judesys, žvilgsnis, šypsena. Šio nežodinio bendravimo elementų visiškai pakanka, kad mama suprastų, ko kūdikis nori.

Žmogaus socialinės raidos procese nežodinio bendravimo repertuaras pasipildo mimika, gestais, kūno laikysena, o taip pat smulkesniais bendravimo akcentais, iš kurių kiekvienas atlieka tam tikrą vaidmenį ir gali paveikti žmonių tarpusavio santykius. Veido išraiška, kūno sudėjimas, fizinis patrauklumas, judesiai bei gestai, netgi įvairūs aksesuarai - aukštakulniai bateliai, kaklaraiščiai, kosmetika, akiniai, skarelės, šukuosena, skrybėlė drauge sudėjęs sudaro bendrą žmogaus išvaizdą ir siunčia vienokius ar kitokius signalus į aplinką. Panagrinėkime tai išsamiau.

Nežodinio bendravimo elementai

Veido išraiška

Veido išraiška - tai pats svarbiausias nežodinio bendravimo elementas. Gebėjimas veidu išreikšti stiprias emocijas pagyvina veidą, leidžia jam be žodžių išreikšti mintį. Gražūs jausmai sutaurina veidą; nedraugiški ir paniurę veidai darosi dar mažiau patrauklūs. Tiesa ir tai, kad veido išraiška greitai kinta, nes kūno kalboje atsispindi emocijos, kurias žmogus jaučia konkrečios situacijos metu. Dėl to veido išraiškai skiriamas ypatingas vaidmuo socialinės interakcijos procese. Jeigu gerai pažinsite veido išraišką, tai jos kitimas leis suprasti, kaip keičiasi Jūsų pašnekovo nuotaika bendravimo procese. Veido išraiškos kitimas taip pat rodo, kad tas pats žmogus gali keistis priklausomai nuo situacijos. Žmogaus veido išraiška susidomėta jau seniai, tačiau C. E. Osgood (1966) buvo vienas iš pirmųjų, pakvietęs 50 žmonių ir paprašęs juos

pademonstruoti 40 skirtingų veido išraiškų. Pademonstruoti veido išraiškas nebuvo sunku, tačiau ekspertai jose visose tesugebėjo „išskaityti“ tik aštuonetą emocijų: *džiaugsmą, liūdesį, nustebimą, pyktį, bjaurėjimąsi, baimę, susidomėjimą ir gėdą*. Vėliau tyrinėtojai nustatė ir patvirtino tik 6 skirtingas emocines veido išraiškas. Tai buvo džiaugsmas, nuostaba, baimė, liūdesys, pyktis, bjaurėjimasis, panieka (P. Ekman, 1982). Dėl kai kurių veido išraiškų tebediskutuojama, ar jos iš tikrųjų atspindi emocijas. Antai, interesas, gėda ir skausmas, C. E. Izard (1977) nuomone, yra tik veido išraiška, bet ne emocinės būsenos. Kartais veide gali atsispindėti daugiau nei viena emocija, tai yra *mišrios* emocijos, pasireiškiančios skirtingose veido dalyse. Maloniai nustebinto žmogaus veidas gali išreikšti džiaugsmo ir nustebimo emocijas atvira šypsena ir pakeltais antakiais. Žinia apie blogas ir gąsdinančias naujienas gali būti išreikšta liūdesio ir baimės emociniu deriniu. Mišrios emocijos gali atsirasti veide ir dėl kitų priežasčių, t. y., jeigu žmogus stengiasi užmaskuoti emociją po to, kai ji jau buvo išreikšta. Mišrios emocijos taip pat gali reikšti apgavystę arba informacijos nutekėjimą.

Ar galime pažinti emocijas iš veido išraiškos? Jeigu galime, tai į ką turime kreipti dėmesį?

Pradėti reikėtų nuo to, kad speciali neurologinė sistema, lokalizuota dešiniajame galvos smegenų pusrutulyje, kontroliuoja tam tikrus veido raumenis, kurių pagalba išreiškiamos vienokios ar kitokios emocijos. Veido raumenys - tai itin jautrus organas, kuris aiškiai ir tiksliai atspindi žmogaus dvasinę būseną. Ne veltui sakoma, kad žmogaus veidas yra jo sielos veidrodis. Dėl to galima teigti, kad veido išraiška yra universali emocinė kalba, nepriklausoma netgi nuo kultūros, kurioje žmogus augo. Vertinant veido išraišką, pirmiausia reikia atkreipti dėmesį į bruožų visumą. Emocijų išraiškoje dalyvauja visos veido dalys: kakta, antakiai, akys-akių vokai; burna-lūpos bei raumenys, formuojantys raukšles nuo nosies iki lūpų kampučių, nors kai kurios emocijos yra labiau susiję su tam tikromis veido dalimis.

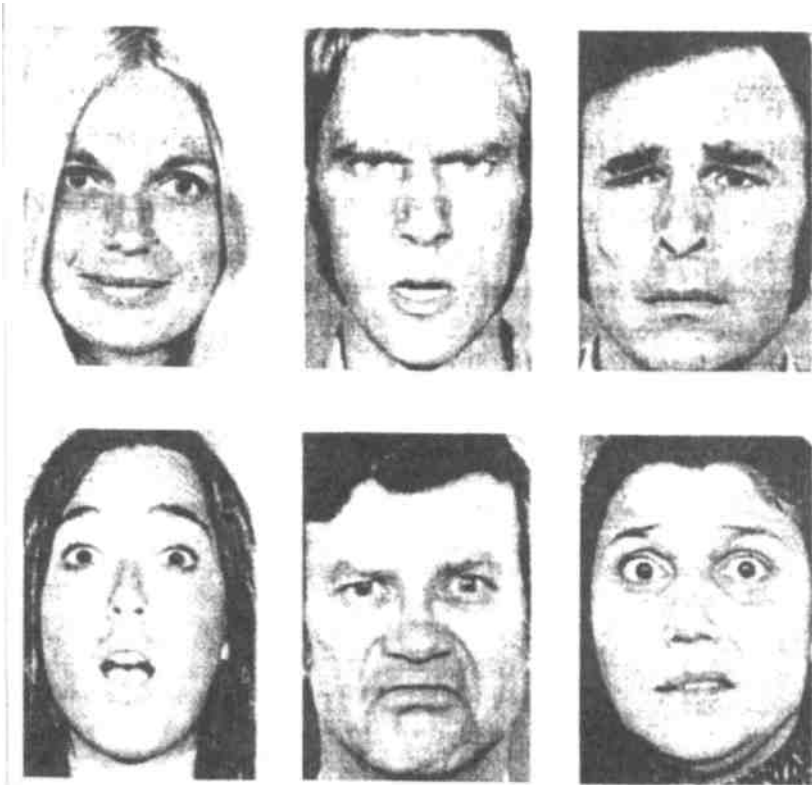
Paveikslėlyje matote fotografijas, kurias pateikė P. Ekman ir W. V. Friesen (1975), tyrinėję emocijų išraišką veide. Viršutinėje eilėje iš kairės į dešinę matote džiaugsmo, pykčio ir liūdesio emocijas, apatinėje eilėje iš kairės į dešinę yra nuostabos, pasibjaurėjimo ir baimės emocijos. Antai džiaugsmo emociją veide galime atpažinti iš skruostų-veido, akių-vokų bei skruostų-burnos padėties:

- burna gali būti užčiaupta arba praverta, lūpų kampučiai truputį pakelti
- ryškios raukšlės nuo nosies iki lūpų kampučių, skruostai lyg pakelti ar padidinti

- matomos raukšlės apie akis, einančios nuo išorinio akies kampučio, smulkios raukšlelės atsiranda po apatiniu voku.

Liūdesio ir pykčio emocijos matomos iš akių-vokų bei skruostų-burnos padėties, šias emocijas išreiškia:

- antakių judesius kontroliuojantis raumuo, kuris deformuoja antakių liniją
- kaktos vidurinėje dalyje susiformuoja trumpos, horizontalios raukšlės.



6.1 pav. Emocijų išraiška veide

Nuostabos emocijai būdinga:

- ypač pakelti antakiai
- ištininės horizontalios raukšlės kakte
- stipriau praverta burna
- plačiai atvertos akys.

Baimės emocija nėra siejama su kuria nors atskira veido dalimi. Ją galima įvertinti tik pagal visų veido dalių išraišką.

Mokslininkai taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad skiriasi tų pačių emocijų raiškos būdai, priklausomai nuo jų intensyvumo laipsnio. Jau minėtosios džiaugsmo emocijos intensyvi išraiška gali būti tuomet, kai plati šypsena apnuogina dantis. Pyktis, atvirkščiai, dažniausiai suspaudžia lūpas ir tik verbalinei agresijai prasiveržti burna praveriamą. Kiti emocijų tyrinėtojai įsitikinę, kad veido išraiška atspindi du emocijų kraštutinumus, t. y. teigiamas ir neigiamas emocijas (S. S. Tompkins, 1980). Jeigu tai tiesa, aiškinantis veido išraišką, reikėtų atsižvelgti į James-Lange teoriją, kuri teigia, kad emocijos yra kūno pokyčių suvokimo padarinys - *mes laimingi, nes mes šypsomės* (R. L. Atkinson, R. C. Atkinson, E. Smith ir D. Bem, 1993).

Tačiau tiksliai iššifruoti veido išraišką ne visada pasiseka netgi ekspertams. M. Argyle nurodo apytikslius išraiškos atpažinimo procentus: džiaugsmas - 79; nuostaba - 65; baimė - 62; pyktis - 55; liūdesys - 57; bjaurėjimasis - 54 (M. Argyle, 1994). Jis taip pat mano, kad lengviau yra atpažinti stiprias bei ilgiau trunkančias emocijas. Lengviausia yra supainioti baimę su bjaurėjimusi; tuo tarpu malonias ir nemalonias emocijas nėra taip sunku atskirti. Veido išraiškos atpažinimui geriausiai pasitarnauja situacijos žinojimas.

Manoma, kad socialinės interakcijos metu veido išraiška yra ypač svarbi abiem jos dalyviams - kalbančiajam ir klausančiajam. Tačiau yra kai kurios išimtys. Antai, amerikiečiai net nepažįstamiems žmonėms yra linkę šypsotis ir tai siejama su jų socialine kompetencija. Galbūt tai yra auklėjimo pasekmė, nes džiaugsmas, išreikštas šypsena veide, amerikiečių supratimu, yra šilumos, teigiamų jausmų, paskatinimo netgi meilės kitiems požymis. Šypsena taip pat yra galingas interpersonalinio atpildo šaltinis.

Tačiau žmogaus veido išraiška ir jos iššifravimas yra tik vienas iš bendravimo komponentų sudėtingame nežodinio bendravimo kontekste. Veido išraiška ko gero per dažnai prilyginama nuolatinei emocinei būsenai, nes iš tikrųjų ją galima išmokti apdairiai keisti, norint sudaryti reikiamą įspūdį. Veido išraišką reikšmingai gali pakeisti kosmetika, akiniai, plaukai.

Natūraliai veido išraiškai apibūdinti populiarioje, o kartais ir mokslinėje literatūroje, pasitelkiami asmenybės bruožų terminai. Antai, žmonės, turintys mažą, apskritą smakrą, dideles bei apskritas akis, aukštai iškilusius antakius, aukštą kaktą bei lygią odą, yra suvokiami kaip šilti, nuolankūs, priklausomi, silpni, naivūs, garbingi, negrėsmingi ir mažiau subrendę. Jie taip pat atrodo jaunesni. Tačiau paradoksalu, kad brandumo stokojantys veido bruožai moteris daro patraukliomis, o vyrus - atvirkščiai, visai nepatraukliais (C. F. Keating, 1985).

Anot mokslininkų, atlikusių specialius eksperimentus, kai kurie asmenybės bruožai koreliavo su veido išraiška arba *fizionomikos* ypatybėmis.

Fizionomika (gr. *physiognomonika*) - gebėjimas suprasti žmogaus vidinę būseną pagal jo veido išraišką.

6.1 lentelė. *Fizionomikos ryšys su asmenybės bruožais*
(pagal M. Argyle, 1994, p. 138)

<i>Fizionomikos ypatybės</i>	<i>Asmenybės bruožai</i>
Ryškos, išplėtos akys	nuoširdumas, sąžiningumas
Neryškūs akių vokai, lygi, gerai prižiūrėta oda, šypsena	mielas, geras pašnekovas
Aukštai iškilę antakiai, siauros akys	reiklumas, dėmesio pomėgis, išdidumas
Siauros akys, storos lūpos, lygi prižiūrėta oda, ryškūs dažai	seksualumas

Ši lentelė buvo sudaryta, naudojantis moterų tyrimų rezultatais. Tyrimo metu dviems grupėms ekspertų buvo pateiktos 24 fotografijos. Viena grupė ekspertų rangų būdu turėjo atrinkti 23 fizionomikos ypatybes, o kita grupė ekspertų - įvertinti fotografijas pagal 35 asmens savybes. Lentelė iliustruoja fizionomikos ypatybių ir asmenybės bruožų koreliacinius ryšius.

Kartais veido išraiškos interpretacija priklauso nuo asmens patirties, nes naujas nematytas veidas yra lyginamas ir jam priskiriami pažįstamo žmogaus bruožai. Tai ypač būdinga tais atvejais, kai nepažįstamojo veidas kažkuo panašus į gerai pažįstamą.

Tyrinėtojai pažymi, kad neretai yra manipuliuojama veido išraiška, turint tikslą, kad ji būtų suprantama kaip laiminga, trokštama, dėmesinga ar pranašesnė.

Veido išraiška neabejotinai yra labai reikšmingas žmogaus bendrosios išvaizdos elementas, tačiau susipažinkime ir su kitais nežodinio bendravimo aspektais, ir įsitikinsime, kad jie vaidina nė kiek ne mažesnę vaidmenį, papildydami žodinį bendravimą.

Ne tik veido išraiška, bet taip pat žvilgsnis ir gestai yra tie svarbūs elementai, kurie gali sustiprinti arba įnešti dviprasmiškumą į žodinį bendravimą.

Žvilgsnis

Bendravimo procese kalbėtojas su klausytoju nuolat bendrauja žvilgsniu. Apsikeitimai žvilgsniu ypač skiriasi šiais atvejais:

- nesikalbant, tik apsieičiant žvilgsniu su nepažįstamais
- kalbantis nepažįstamiems, ypač jei pokalbis vyksta neutralia tema
- kalbantis pažįstamiems, kurie sėdi vienas prieš kitą
- kalbantis pažįstamiems, kurie vienas kitam patinka.

Su nepažįstamais žmonėmis apsieičiame labai trumpais žvilgsniais. Tačiau net ir trumpas akių kontaktas yra aiškus ketinimas užmegzti su žmogumi ryšį. Bendravimo pradžioje žvilgsnis dažniausiai nukreipiamas į šalį, nes ilgsnis nepažįstamojo žvilgsnis sukelia nepatogumo jausmą, ypač, jei pašaliečio tikslas yra nesuprantamas arba jis pateikė klausimą. Bendravimo pabaigoje žvilgsnis krypta į kalbantįjį, atrodo, lyg vizualiai norima įsitikinti tuo, kas buvo pasakyta žodžiu. Penkiasdešimties valandų pokalbių tyrimą natūralioje aplinkoje - oficialiuose priėmimuose, parduotuvėse, kavinėse - išanalizavęs C. Goodwin (1981) padarė išvadą, kad kalbantieji nori, jog jų būtų atidžiai klausomasi, todėl jie žvilgčioja į pašnekovus, tikrindami atsakomuosius žvilgsnius.

Žvilgsnis taip pat turi informacijos siuntėjo funkciją. Apie 0,75 sekundės trunkančiu žvilgsniu siekiama pabrėžti kažką svarbaus; atskiri trumpi žvilgsniai gali pastiprinti žodžius ar tam tikras frazes; kryptingas žvilgsnis gali būti nukreiptas į tam tikrus objektus ar asmenis, ką nors apie juos sakant ar suteikiant jiems žodį.

Vis dėlto svarbiausias kalbančiojo žvilgsnio tikslas yra gauti informaciją iš klausančiųjų, ypač suprasti kitų reakciją į tai, kas buvo pasakyta.

Linktelėjimas galva, žvilgsnis, pagyvėjusi veido išraiška, rodo susidomėjimą, pritarimą ar nustebimą. Tačiau tyrinėtojai pabrėžia, kad žvilgsnio dažniai labai kinta, priklausomai nuo dėstomos temos sudėtingumo, kalbėtojo kompetencijos ir būtinumo susikaupti. Temos sudėtingumas itin sumažina ne tik kalbančiojo, bet ir klausančiojo žvilgsnio dažnį. Atsakinėdami į pateiktus klausimus, kalbėtojai daro daugiau klaidų ir ilgina pauzes, jeigu žvilgsnį ilgiau koncentruoja į klausiantįjį. Tai reiškia, kad kalbančiajam dirbti du darbus yra per didelė apkrova. Ilgais žvilgsniais keičiasi įsimylėjėliai! Intensyviu akių žvilgsniu kartais grasinama. Agresyvūs ar linkę dominuoti žmonės mėgsta žvelgti atkakliu, veriančiu žvilgsniu, kurio neištverę, galų gale nuleidžiame akis.

Žvilgsnis gali atlikti ir valdingumo funkciją. Napoleonas, norėdamas kitiems padaryti įspūdį, žiūrėdavo žvilgsniu, kuris buvo apibūdintas kaip „nepakeliamas išlydyto metalo spindesys“ (A. Bierach, 2000, p. 128).

Gestai

Kalbėdami žmonės daro daugybę kūno judesių ypač rankų judesių. Gestai yra viso žmogaus kūno judėjimo dalis. Judėjimas yra gyvybės pagrindas, todėl yra pirmesnis už kalbą. Judėjimu savo gyvenimą pradeda kūdikiai. Devynių mėnesių kūdikiai jau naudoja kelių rūšių gestus, kai ko nors siekia; ką nors rodo, kas patraukia jų dėmesį; pamojuoja atsisveikindami; imituodami valgymą, gėrimą ar miegojimą. Šis faktas mokslininkams tarnauja įrodymu, kad vaikų kalba ir gestai vystosi beveik tuo pat metu. Gestai šiek tiek aplenkia kalbos vystymąsi, todėl jie padeda išreikšti vaikų norus.

Žmonės, turintys mažai patirties kurioje nors srityje, savo išgyvenimus taip pat išreiškia judesiais. Kūno judesiai pirmiausia yra svarbūs pačiam asmeniui, nes kiekvienas kūnas atskleidžia giluminius dalykus, todėl svarbu yra jausti ir įsiklausyti į savo kūną. Judesys gali išreikšti jausmus, patirtį, išgyvenimus, nes tai, kas vyksta kūne, yra emocijų šaltinis. Kūno judesiai yra artimi psichikai: keičiantis judesiams, vyksta transformacijos psichikoje. Psichoanalitikai mano, kad įmanoma išryškinti netgi sąmoningą gestų prasmę (G. A. Mahl, 1968). Kūnas ir jo judesiai yra informacijos šaltinis žmogui, kuris sugeba suprasti savo kūną, taip pat ir kitiems žmonėms, jeigu jie yra pasirengę interpretuoti kūno judesius. Kūno judesių suvokimas bei gebėjimas tiksliai išreikšti savo patirtį retai kada ateina savaime, to reikia mokytis. Geriausiai to įmanoma išmokyti kūno ir judesio terapijos užsiėmimuose. Psichologijoje

tradiciškai daugiausia dėmesio skiriama rankų judesiams, nors tyrinėtojai mano, kad kalbėdami žmonės žodžiu išreikštas mintis pastiprina ne tik rankų, bet ir galvos, pirštų, antakių, akių ar net viso kūno judesiais. Gestikuliuojama dažniausiai kalbos pauzių metu ir tai skatina manyti, kad gestai, išreikšdami bendrą kūno nusiteikimą, pasirodo pirmiau nei mintis išreiškiama žodžiais. Psichoanalitikų nuomone, gestai pasirodo pirmiau, nes jie išreiškia sąmonines mintis, kurios sąmoningai bus suvoktos šiek tiek vėliau. Yra pastebėta, kad kalbėtojai, norintys įtikinti klausytojus, naudoja daug daugiau nežodinio bendravimo elementų, jų tarpe daugiau gestų rankomis, galvos linktelėjimų, veido išraiškos aktyvumo. Besistengiantys įtikinti taip pat kalba garsiau ir užtikrintai. Matome, kad yra daug bendro tarp kalbos ir gestų. Galbūt dėl to, sutrikus žmogaus psichikai, nesugebant naudotis kūno kalba, jo bendravimas smarkiai pašlyja. Ne mažiau reikšminga bendraujant tai, kad žodžiai derintųsi su balso tembru, gestais bei veido išraiška. Priešingu atveju kalbantieji ne tik sunkiau suvoks informaciją, bet ir nepasitikės ja.

Įvairių šalių žmonių veido emocinė išraiška yra panaši, nepriklausomai netgi nuo kultūros. Ar tas pats pasakytina ir apie gestus? Gestai yra tyrinėti kur kas mažiau, tačiau, atrodo, kad mojavimas kumščiu (pykčio išreiškimas), rankų sukryžiuavimas (nerimas, susirūpinimas), veido užsidengimas rankomis (gėda), rankos piršto iškėlimas ir galvos nulenkimas (nuraminimas), žiovilys (nuobodumas) kultūros požiūriu yra universalūs.

Poza

Yra trys pagrindinės žmonėms būdingos pozos:

- stovėjimas
- sėdėjimas, tupėjimas ir klūpėjimas
- gulėjimas.

Kiekviena iš šių pozų, papildyta rankų ir kojų padėtimi, sudaro įvairius pozos variantus. Primityviose visuomenėse pozų buvę apie šimtas, tačiau šiuolaikinė visuomenė dalies jų seniai atsisakė. Šiandien nėra stovėjimo ant vienos kojos (nebent tik kaip bausmė kokiame nors socialinėje grupėje), sėdėjimo sukryžiuvus kojas (lotoso poza), klūpėjimo ant vieno kelio. Dabartinėse moderniose visuomenėse nepriimta sėdėti arba gulėti ant grindų - tam reikalui yra naudojamasi baldais.

Beveik kiekvienai situacijai - susimąstymui, atstūmimui, pasitenkinimui, pasisveikinimui, stebėjimui, agresijai, susijaudinimui, įtarumui,

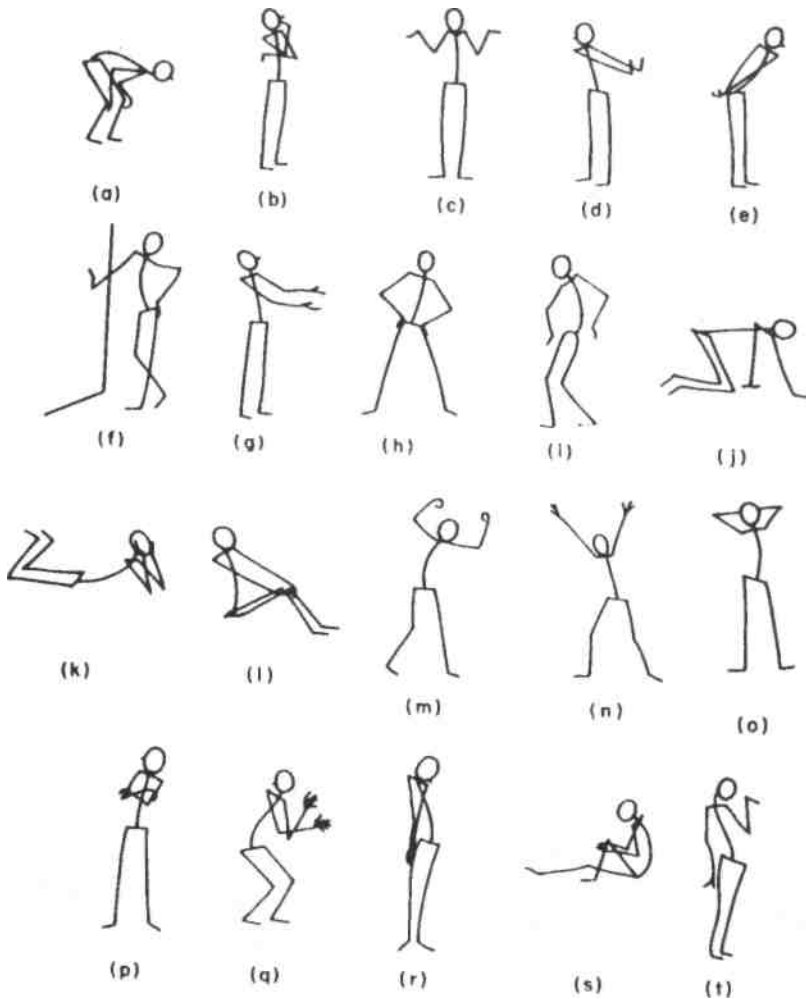
drovumui yra būdingos tam tikros pozos. Į asmenį, nežinantį pozų reikšmės, gali būti nepalankiai žiūrima, jis gali būti laikomas egocentrišku, necivilizuotu. Ypač išsiskiria pasisveikinimo ir ritualų pozos. Pasisveikinimo pozų spektras - labai platus: kulnų suglaudimas ir galvos nulenkimas (dauguma Europos šalių, Argentina); gilus nusilenkimas (Rytų šalys, Japonija); skrybėlės kilstelėjimas (Europos šalys, kuriose nešiojamos skrybėlės); nusilenkimas drauge su skrybėlės kilstelėjimu (Europos šalys, Lotynų Amerika); abipusis patapšnojimas per petį (eskimų paprotys); draugiškas apsikabinimas, patapšnojant per nugarą (Lotynų Amerika); suglaustų delnų pakėlimas prieš krūtinę drauge su lengvu galvos palenkimu (Indija); vos pastebimas galvos nulenkimas (Didžioji Britanija); rankų paspaudimas, po to jas lėtai keliant aukštyn (Rytų šalys); rankos paspaudimas ir galantiškas jos pabučiavimas (Prancūzija, Lotynų Amerika).

Specialios ritualų pozos yra būdingos religinių bendruomenių apeigoms.

Tik ką paminėtosios pozos labiau būdingos skirtingų kultūrų žmonėms, tačiau yra universalių visų kultūrų atstovams priimtinių pozų. Jos pateikiamos pavyzdyje, sudarytame G. Rosenberg ir J. Langer (6.2 pav.):

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| a) smalsus | k) stebintis |
| b) abejojantis | l) atidus, rūpestingas |
| c) neutralus | m) piktas, įtūžęs |
| d) nepripažįstantis, atsisakantis | n) sujaudintas |
| e) stebintis | o) įsitempęs |
| f) patenkintas savimi | p) nustebęs, įtarus |
| g) nuoširdžiai priimantis | q) niekšiškas, |
| h) ryžtingas, apribojantis | neaiškus |
| i) slaptas | r) drovus |
| j) ieškantis | s) mažstantis |
| | t) apsimetantis. |

Manoma, kad poza labiausiai priklauso nuo socialinių normų. Ko gero stipriausiai skiriasi Rytų ir Vakarų šalyse gyvenančių žmonių pozos, bent jau tokie reikšmingi elementai, kaip dominavimo - nuolankumo išraiška. Japonai reikšmingomis pozomis laiko krūtinės išstatymą į priekį, atsilenkimą atgal ir galvos nulenkimą.



6.2 pav. Pozų reikšmės (pagal M. Argyle, 1994, p. 205)

Amerikos gyventojai, kaip ir japonai, taip pat akcentuoja priešiško - draugiško demonstravimo svarbą nors ir panašiomis pozomis, tačiau be nuolankumo elementų.

Specifiniai pozų elementai yra būdingi skirtingoms kultūroms, tačiau pagrindiniai dažniausiai turi tą pačią reikšmę. Pozų elementai susideda iš:

- palinkimo - pirmyn, atgal ir į šonus
- rankų - atvirų, uždarų ir ant klubų
- galvos - palenktos, pakeltos ir pakreiptos į šoną
- kojų - tiesių, išskėstų ir sukryžiuotų.

Šiuos pozų elementus dar papildo viso kūno padėties įtempimas ar atpalaidavimas. Pozą tyrinėjantys mokslininkai teigia, kad poza gali išreikšti tarpasmeninę nuostatą, emocijas ir netgi asmens aktyvumą (M. Argyle, 1994).

Suaugusieji žmonės ypač linę pabrėžti savo dominavimą ir statusą. Jie tai daro visu ūgiu ištempdami savo kūną, atkišdami pirmyn krūtinę, rankas padėdami ant šlaunų, kitaip sakant, visokiais būdais stengdamiesi didinti savo apimtį. Nuolankumas ar pavaldumas yra išreiškiamas galvos palenkimu, nusilenkimu, sumažėjimu. Rankos sukryžiuotos skersai kūno - atstūmimo poza; plačiai išskėstos rankos, ir dar nukreiptos į kitą asmenį - nuoširdaus priėmimo ženklas; į šonus įremtos rankos - neigiama nuostata bendraujančiojo atžvilgiu.

Bet kuriai pozai atspalvio suteikia pasitempimo ar atsipalaidavimo stilius. Atpalaiduota poza tinka tik bendraujant su žemesnio socialinio statuso žmonėmis, vyrai ją dažniau taiko moterų atžvilgiu, arba atžvilgiu tų, kurie mažiau patinka. Bendraujant su aukšto statuso žmonėmis, galva visuomet pakelta. Nėra ir negali būti atsipalaidavimo pozos su asmenimis, kurie yra grėsmingi. Interakcijos atveju pastebimas pozų *kongruentumas* (lot. *congruentia* - atitikimas) (D. L. Trout ir H. M. Rosenfeld, 1980).

Ne dalykiniam, o betarpiškam bendravimui su mėgstamais, patraukliais asmenimis būdingi specifiniai komponentai - fizinis artumas, pasilenkimas pirmyn, prisilietimas, atviras žvilgsnis ir atsikusimas į asmenį. Tokių bendravimo komponentų tikslas - sumažinti interpersonalinį atstumą ir padidinti savitarpio supratimą.

Kūno sudėjimas

Kalbant apie kūno sudėjimą, svarbūs yra trys požymiai: ūgis, svoris ir forma. Dažniausiai yra skiriami trys kūno formos tipai:

- endomorfai: stori, apvalūs ir minkšti
- ektomorfai: aukšti, ploni ir gležni

- mezomorfa: raumeningi, kaulėti ir atletiški (W. H. Sheldon, C. V. Dupertuis ir E. McDermott, 1954).

Anot minėtų autorių, kiekvieno individo kūno sudėjimas gali būti apibrėžtas pagal minėtus tipus. Kadangi kūno sudėjimas yra siejamas su tam tikromis asmenybės charakteristikomis, turėtume pasidomėti, koks tarp jų ryšys. Buvo nustatyta, kad mezomorfa yra agresyvesni ir dažniau linę nusikalsti; ektomorfa yra inteligentiški ir neramūs; endomorfa yra atsipalaidavę, laimingi ir tingūs. Asmenys, linę į depresiją, dažniausiai yra stori, šizofrenikai - ploni (tai įtakoja jaunesnis amžius), tačiau ryšys tarp asmenybės ir kūno sudėjimo, tyrinėtojų nuomone, yra silpnas ir neviršija 0.30 koreliacijos koeficiento.

Kyla klausimas, ar kūno sudėjimas laikytinas bendravimo elementu. Žinome faktų, kad kūno sudėjimas yra paveldimas, tačiau vis dėlto yra galimybė jį koreguoti dietomis ir fiziniais pratimais. Kūno sudėjimą, kaip ir veido išraišką, taip pat galima keisti, tik svarbu turėti tikslą, kodėl to reikia siekti. Nuo seno žinome, kad kai kuriose šalyse kūnai buvo labai deformuojami: Kinijoje būdavo suspaudžiama koja, kad ji būtų visai maža; kai kuriose Afrikos valstybėse suspausdavo galvą, kad būtų apvalesnė. Dabartinėse moderniose visuomenėse nesiekama kūno deformavimo, tačiau ir jose moterys vis dar dažnai korsetu suveržia liemenį bei minkštomis liemenėlėmis didina krūtinę. Gal daugiau dėmesio skiriama kūno apimties (nutukimo) kontrolei, taikomos įvairios dietos, stengiantis pasiekti normalų kūno svorį; vyrai fizinių pratimų pagalba stengiasi suteikti kūnui patrauklią formą, nešioja rūbus praplatintais pečiais. Iš to galime daryti išvadą, kad kūno sudėjimas yra nežodinio bendravimo elementas, kitaip jam nebūtų skiriama tiek dėmesio. Yra pastebėta, kad aplinkiniai reaguoja į ūgį, ypatinai į vyrų. Aukštiesiems vyrams būna lengviau gauti darbą, netgi atlyginimo dydis apie 12 % skiriasi vyrų, kurie yra aukštesni už 1 m 88 cm nei tų kurie nesiekia 1 m 82 cm. Vertinant pardavėjų darbo kokybę, nebuvo pastebėta, kad ji būtų geresnė negu ūgiu žemesnių žmonių. P. R. Wilson (1968) atliko tokį eksperimentą: dviem Australijos studentų grupėms buvo pristatytas šalyje besilankantis anglas ir paprašyta įvertinti jo ūgį. Toje grupėje, kur jis buvo pristatytas kaip studentas, jo ūgis buvo įvertintas kaip 1 m 74 cm, o kitoje grupėje, kur jis buvo pristatytas kaip profesorius, jo ūgis buvo įvertintas kaip 1 m 91 cm. P. R. Wilson padarė išvadą, kad iškreiptą ūgio suvokimą įtakojo anglo akademinis statusas.

Ne tik ūgis, bet ir kūno svoris taip pat yra aplinkinių dėmesio objektas. Stori žmonės, o ypač moterys, nurodo W. DeJong (1980), dažnai yra diskriminuojamos ir pripažįstamos netinkamomis darbui su žmonėmis.

Svarstydamas tokio išankstinio nusiteikimo prieš storulius priežastis, W. DeJong teigia, kad pagrindinė priežastis yra manymas, kad storuliai yra neatsakingi, tingūs, godūs ir neturintys savikontrolės jausmo. Galima būtų iškelti hipotezę, kad stori žmonės yra nemėgstami ne tik dėl kūno svorio, bet dėl sveikatos problemų, kurios atsiranda padidinto svorio atveju. Vienok W. DeJong tvirtina, kad, ištyrus storulius su skydliaukės sutrikimais, kurie ką tik buvo numetę svorio, pasirodė, kad jie buvo mažiau atstumiami, nors vis dėlto atstumiami labiau nei turintys normalų kūno svorį.

Taigi kūno sudėjimas yra svarbus bendros žmogaus išvaizdos elementas. Kaip matėme iš pateiktų pavyzdžių, kūno išvaizda yra svarbi sąlyga, priimant į darbą; ji taip pat yra prielaida formuoti tam tikram požiūriui į kitus panašaus kūno sudėjimo žmones, netgi priskiriant jiems tam tikrus asmenybės bruožus. Norėdami būti patrauklesni, žmonės linkę suteikti savo kūnui geresnę išvaizdą, kreipdami dėmesį į plaukus, naudodami kosmetiką, aksesuarus bei kitus elementus.

„Labai retai žmonės leidžia savo plaukams augti laisvai, dažniausiai juos kerpa ir šukuoja. Plaukus galima šukuoti įvairiai, tačiau specifinės šukuosenos būdingos tik tam tikroms kultūrinėms grupėms. Plaukų ilgis priklauso nuo skirtingų socialinių grupių normų - vienuoliai ir kareiviai nešioja trumpus plaukus; visuomenės atstumtiesiems, laisvamaniams, maištininkams ir hipiams būdingi ilgi plaukai“, - nurodo M. Argyle. Subkultūrinės grupės, tokios kaip pankai ar skustagalviai, išreiškia savo priklausymą grupei ne tik plaukais, bet ir visa išvaizda. Tai yra lyg jų atpažinimo ženklai kitiems tokios socialinės grupės nariams, tačiau dėl tos pačios priežasties jie lieka atstumti kitų visuomenės piliečių. Taigi, kūną puošiantys aksesuarai ir simboliai turi kelias prasmes: jie simbolizuoja materialinę gerovę, rodo priklausomybę tam tikrai socialinei grupei, o juos nešiojančiam asmeniui suteikia pasitenkinimą ir didina jo kaip asmens patrauklumą.

Apžvelgę žmogaus išvaizdą įvairiais aspektais, matome, kad ji yra svarbi ne tik išorine, bet ir psichologine prasme. Gera išvaizda sustiprina asmens pasitikėjimą savimi. Taip pat nereikėtų atmesti minties, kad išvaizda atlieka patrauklios asmenybės įvaizdžio funkciją. Negalima nesutikti su teiginiu, kad žmogų puošia išmintis, protas, tačiau, kaip rodo tyrinėjimų rezultatai, galioja ir *fizinio patrauklumo stereotipas*. Pasirodo, kad būtent jis įtakoja daugelio skirtingų socialinių grupių tarpasmeninius santykius. Jau 4-6 metų vaikai supranta, kad patrauklūs vaikai yra fiziškai gražesni, mažiau agresyvūs, mandagesni; mokytojai galvoja, kad patrauklūs vaikai bus protingesni, populiariesni, jiems geriau seksis. Kalbėdami apie žemo intelekto ir

dar nepatrauklius vaikus, mokytojai mano, kad jie turėtų mokytis atsiliekančiųjų klasėse; terapeutai tvirtina, kad patrauklios pacientės kelia mažiau rūpesčių gydytojams (E. Hatfield ir S. Sprecher, 1986). Iš tikrųjų kyla klausimas, ar patrauklūs žmonės yra nors kiek pranašesni už kitus? To galima tikėtis nebent dėl to, kad jie turi kitokią socialinę patirtį, dėl ko kiti juos žiūri palankiau. Skirtumų yra rasta nemažai: patrauklūs žmonės yra laimingesni, labiau savimi pasitikintys, socialiai labiau išprusę, geresnės psichologinės būklės. Ypač tai tinka moterims. Tačiau minėti skirtumai yra labai nedideli, pažymi E. Hatfield ir S. Sprecher. Įdomu yra tai, kad patrauklūs žmonės buvo linkę nevertinti pagyrimų už darbą, jeigu jiems atrodydavo, kad tai fizinio patrauklumo, o ne jų gebėjimų rezultatas. Tai gana paradoksalu: neturintys fizinio patrauklumo, stengiasi jį suformuoti, modifikuodami savo išvaizdą, o būdami patrauklūs, nori būti įvertinti už jų asmenybines savybes.

Tyrinėtojai taip pat domėjosi patrauklumo ryšiais su psichine būseną. A. Farina ir bendraautoriai, atlikę išsamius tyrimus, konstatavo, kad patrauklios moterys, turinčios psichikos problemų, mažiau dienų praleisdavo psichiatrinėje klinikoje ir lengviau įveikdavo savo problemas iš jos išėję (A. Farina ir kt, 1986).

Yra ir neigiamų dalykų patrauklios išvaizdos žmonių gyvenime: vieni tyrinėtojai nurodo, kad jiems dažniau pavydima, aplinkiniai yra labiau priešiški, todėl sunkiau rasti draugų (M. Argyle, 1994), kiti - teigia, jog patrauklios moterys dažniausiai yra neištikimos, materialių orientacijų, egoistiškos ir neįautrios nuskriaustiesiems (M. Dermer, D. Thiel, 1975). Iš čia tiesiog peršasi išvada, jog patrauklumas neturi universalių kriterijų ir yra gana subjektyvus.

Prisilietimas

Kalbant apie nežodinį bendravimą, aptarsime dar vieną elementą - prisilietimą. Prisilietimas, pasirodo, beesąs pati primityviausia socialinio bendravimo forma, dažniausiai sutinkama primityvių organizmų ir kūdikių bei mažų vaikų tarpe. Bene daugiausia kūno prisilietimo formų būdinga primatams; kūno prisilietimo socialinio bendravimo atvejai yra gana neplataus spektro: seksas, kūdikio maitinimas ir kova. Prisilietimas aktyvina keletą skirtingos rūšies receptorių, kurie atsiliepia į šilumą, šaltį, skausmą, įtampą. Oda tuo tarpu tam tikrais signalais - temperatūra, spalva, kvapu, prakaitu - išreiškia savo būseną. Bene reikšmingiausias prisilietimas yra kūdikiams, nes, kaip rodo daugybė tyrinėjimų, kūdikiai, nepatyrę kūno glamonių, užauga nervingi ir pikti.

Atrodo, kad kūdikiai, panašiai kaip ir beždžionės, turi įgimtą poreikį prisilietimui ir tai yra ypatingas ryšio su motina šaltinis - *bondingas*. Šis iš anglų kalbos kilęs žodis pastaruoju metu plačiai vartojamas, apibūdinant motinos ir vaiko ryšių kokybę. Mokslinėje literatūroje gausu faktų, kad pirmųjų dvejų metų prisilietimai yra ypač svarbūs tolesnei vaiko raidai.

Svetimų žmonių (ir ypač viešose vietose) prisilietimas nėra dažnas reiškinys. Yra prisilietimų, pavyzdžiui, transporte, bet tai nelaikoma socialiai reikšmingu prisilietimu. Taip pat yra tam tikrų profesijų žmonės, kurie liečia žmogaus kūną - gydytojai, medicinos seserys, masažuotojai, gimnastikos instruktoriai, siuvėjai, kirpėjai ir kt., tačiau ir šių asmenų prisilietimai nėra socialiai reikšmingi, išskyrus atskirus individualius atvejus.

R. Heslin ir T. Alper (1983, p. 217) pasiūlė schemą, atskleidžiančią prisilietimo pobūdį:

- funkcinis (profesionalus)
- socialus, mandagus (rankos paspaudimas, pasisveikinimas)
- draugiškas, šiltas (apima abu pirmuosius atvejus)
- meilė, intymumas (tarp jų - susikibimas rankomis)
- seksualinis sužadınimas (gali apimti ir anksčiau aptartuosius atvejus).

Pateiktame sąrašė nepaminėtas prisilietimas agresijos atveju, nors tokia prisilietimo forma taip pat egzistuoja.

Socialinės interakcijos kontekste prisilietimo požiūriu galime kalbėti tik apie pasisveikinimą, kurį galima vertinti kaip ritualą arba simbolinį aktą, vieną iš pagarbos elementų, susipažįstant ar patvirtinant socialinį ryšį. Rankos padavimas pasveikinant labai dažnas sėkmės, ypač profesinės karjeros ar pasiekimų sporte atvejais.

Kadangi bet koks prisilietimas yra asmeninės erdvės pažeidimas, nors kartais ir malonus, jo socialinės normos yra gana griežtos. Prisilietimas socialiai yra priimtinas tik prie tam tikrų kūno dalių: rankų plaštakų ir pečių, bet ne prie kokių nors intymių zonų. R. Heslin ir T. Alper teigia, kad prisilietimas turėtų atitikti socialinių ryšių pobūdį.

Prisilietimas, kaip nežodinio bendravimo elementas, išreiškia šilumą ir dominavimą. Tyrinėtojai taip pat atkreipia dėmesį, jog prisilietimas nėra labai aiškus bendravimo elementas, nes sunku nustatyti, kada draugiškas, šiltas prisilietimas įsiveržia į meilės, intymumo sferą.

Bendravimo tyrinėtojai nurodo, kad kiekvienas nežodinis elementas bendravimo metu išreiškia tam tikrą asmenybės aspektą. Veido išraiška, kurią plačiai aptarėme, rodo teigiamas ir neigiamas emocijas, patrauklumą ir

asocijuojasi su teigiamai vertinamu stereotipu; poza išreiškia nuostatą ir emocijas; gestai ir kiti kūno judesiai, jeigu jie yra suderinti su kalba, sustiprina išreikštas mintis, pasitikėjimą pateikta informacija.

Beveik visi nežodinio bendravimo elementai vienaip ar kitaip yra siejami su asmenybe.

6.2 lentelė. *Nežodinio bendravimo ir asmenybės ryšiai*
(pagal M. Argyle, 1994, p. 269)

<i>Veido išraiška</i>	dominantiškumas (-), ekstraversija, pasitikėjimas savimi, psichikos sutrikimas (-)
<i>Erdvės artumas</i>	dominantiškumas, ekstraversija neurotiškumas (-)
<i>Žvilgsnis</i>	susirūpinimas, dominantiškumas, baimė (-)
<i>Kūno judesiai: savęs lietimasis atsipalaidavimas</i>	susirūpinimas dominantiškumas, baimė
<i>Ekspresija</i>	dominantiškumas, savigarba, socialiniai įgūdžiai ekstraversija, neurotizmas (-)

Pastaba: ženklas (-), nurodytas prie asmenybės savybių, rodo, jog ryšys tarp asmenybės savybės ir nežodinio bendravimo nebuvo patvirtintas.

Ieškant nežodinio bendravimo ryšių su asmenybe, buvo taip pat nustatyta, jog pikti, nepakankamai socialūs ir protiškai atsilikę asmenys rečiau naudoja gestus, bet dažniau linkę save liesti (M. Argyle, 1994).

Nežodinio bendravimo elementai, kaip matėme iš šiame skyrelyje pateiktos teorinės medžiagos ir tyrimų pavyzdžių, yra svarbūs visam bendravimo procesui. Jais pasinaudodami galime padaryti kai kuriuos apibendrinimus:

1. jeigu asmens darbinė veikla yra susijusi su bendravimu, jam būtini geri bendravimo įgūdžiai; nežodinio bendravimo elementai yra svarbi tokių įgūdžių dalis;

2. asmens fizinės savybės - išvaizda, kūno sudėjimas, fizinis patrauklumas laikytini nežodinio bendravimo elementais, kadangi jie sukelia kitų reakciją, o kartais net apsprendžia tarpusavio santykius;

3. netgi tokie žmogaus išvaizdos aspektai, kaip plaukai, kosmetika, akiniai ar aprangos detalės įtakoja bendravimo procesą, simbolizuodami priklausymą tam tikrai socialinei grupei arba suteikdami patrauklumo;

4. prieštaravimai tarp „kūno kalbos“ ir elgesio neigiamai veikia bendravimo procesą;

5. esama ryšio tarp „kūno kalbos“ ir asmenybės vertinimo, tai svarbi prielaidis ją tobulinti;

6. tikslus nežodinio bendravimo įgūdžių panaudojimas padeda lengviau pasiekti tikslą.

Pasvarstykite:

- Kokį vaidmenį bendravime atlieka nežodinė kalba, lyginant su žodine?
- Kodėl sakoma, kad nežodinė kalba yra universalesnė ir įtikinamesnė?
- Ar galime prognozuoti žmogaus sėkmę iš „kūno kalbos“?
- Kurie „kūno kalbos“ elementai geriausiai atspindi žmogaus emocijas?
- Ar patrauklumas suteikia pranašumų gyvenime?

LITERATŪRA

Abercrombie K. (1968). *Paralanguage // British Journal of Communication*. N. 3. P. 55–9.

Argyle M. (1994). *Bodily communication*. 2nd ed. London: Routledge.

Atkinson R. L., Atkinson R. C., Smith E. E., Bem D. J. (1993). *Introduction to psychology*. USA: Harcourt Brace & Company.

Bierach A. (2000). *Kūno kalba*. Kaunas: Tyrai.

DeJong W. (1980). The stigma of obesity: The consequences of naive assumptions concerning the causes of physical deviance // *Journal of Health and Social Behaviour*. N. 21. P. 75–87.

Dermer M., Thiel D. (1975). When beauty may fail // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 31. P. 166.

Ekman P. (1982). *Emotion in the human face*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.

Ekman P., Friesen W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

Farina A., Burns G. L., Austad C., Bugglin C., Fischer E. H. (1986). The role of physical attractiveness in the readjustment of discharged psychiatric patients // *Journal of Abnormal Psychology*. 95. P. 139–43.

Goodwin C. (1981). *Conversational organization: Interactions between speaker and hearers*. New York: Academic Press.

Hatfield E., Sprecher S. (1986). *Mirror, mirror, on the wall*. Albany: State University of New York Press.

Heslin R., Alper T. (1983). Touch: A bonding gesture // J. M. Wiemann, R. P. Harrison (Eds.) *Nonverbal interaction*. Beverly Hills: Sage.

Izard C. E. (1977). *Human emotions*. New York: Plenum.

Keating C. F. (1985). Gender and the physiognomy of dominance and attractiveness // *Social Psychology Quarterly*. N. 48. P. 61–70.

Mahl G. A. (1968). Gestures and body movements in interviews // *Research in Psychotherapy*. N. 3. P. 295–346.

Osgood C. E. (1966). Dimensionality of the semantic space for communication via facial expression // *Scandinavian Journal of Psychology*. N. 7. P. 1–30.

Sheldon W. H., Dupertuis C. V., McDermott E. (1954). *Atlas of men: A guide for somatotyping the adult male of all ages*. New York: Harper & Row.

Šikorskij I. A. (1912). *Vseobščaja psihologija s fiziognomikoj v illiustrirovannom izloženíi*. Kiev.

The International Webster's Comprehensive Dictionary of the English Language. Encyclopaedic Edition (1998). Chicago, Illinois: Ferguson Publishing Company. P. 151.

Tompkins S. S. (1980). Affect as amplification: Some modifications in theory // R. Plutchik, H. Kellerman (Eds.). *Emotions: Theory, research and experience*. Vol. 1. New York: Academic Press P. 434.

Trout D. L., Rosenfeld H. M. (1980). The effect of postural lean and body congruence on the judgement of psychotherapeutic rapport // *Journal of Nonverbal Behaviour*. N. 4. P. 176–90.

Wilson P. R. (1968). Perceptual distortion of height as a function of ascribed academic status // *Journal of Social Psychology*. N. 74. P. 97–102.

7. TARPASMENINIAI SANTYKIAI

- Kas yra tarpasmeniniai santykiai?
- Kaip tie santykiai vystosi ir nuo ko priklauso jų pobūdis?
- Kodėl ir kaip mes atsiskleidžiame bendraudami su įvairiais žmonėmis?
- Kas lemia žmonių patrauklumą tarpusavio santykiuose?
- Kas yra meilė ir kokios jos rūšys?
- Kokios nesėkmingų tarpusavio santykių priežastys?

Bendraudami mes siekiame ne tik trumpalaikio, situacinio kontakto su aplinkiniais, koks jis geras bebūtų. Iš tikro mums labai svarbu užmegzti, kurti ir išlaikyti gerus ilgalaikius santykius su kitais. Dėl to mes nusimename, kai, atėję į naują kolektyvą, ilgai negalime susirasti draugų, kai nesiseka sutikti mylimojo ar mylimosios ar pradeda irti santykiai su artimaisiais.

Tinkamas bendravimas padeda išlaikyti ir formuoti gerus tarpasmeninius santykius, tuo tarpu netinkamas gali išardyti tiek dalykinius, tiek artimus ar romantiškus santykius. Kai tik vienas nebeklauso kito, nebebendrauja, neatviras, nebemoka išreikšti savo jausmų ir poreikių, tarpasmeniniai santykiai pradeda blogėti.

Kas yra tarpasmeniniai santykiai

Pabandykime apibūdinti, kas yra tarpasmeniniai santykiai. Santykiai - dažnai vartojama, bet sunkiai apibrėžiama sąvoka. Jei laikysim, kad santykiai - tai daiktų padėtis vienas kito atžvilgiu, tai tarpasmeninius santykius galima apibrėžti kaip žmonių padėtį visuomenėje vienas kito atžvilgiu. Bet tai nedaug ką pasako. Kokie požymiai apibūdina tokius santykius?

Pirmausia, kai kalbam apie tarpasmeninius santykius, tai galvojame apie bendravimą, kuris susieja bendraujančių asmenybes. Jei mes prašome pardavėjos paduoti mums kepalikuą duonos ar aiškiname policininkui, kodėl viršijome greitį, tai tėra tik formalus bendravimo pavyzdžiai.

Kitas požymis, vertinant tarpasmeninius santykius, yra jų trukmė, o tiksliau, kartu praleistas laikas. Laikas, kurį savo noru skiriate kitam, rodo tų santykių svarbą.

Ir turbūt svarbiausias tarpasmeninių santykių ypatumas - intymumas, t. y. artumas tarp bendraujančių. Artumas tarp žmonių gali būti intelektualinis, emocinis ir fizinis. Žmonės gali būti artimi tiek vienu iš šių aspektų, tiek visais.

Taigi *tarpasmeninius santykius* galime apibūdinti kaip *neformalų asmenybių bendravimą, trunkantį trumpesnį ar ilgesnį laiko tarpą ir atspindintį tam tikrą intelektualinį, emocinį ar fizinį bendraujančių artumą.*

Kuo tarpasmeniniai santykiai svarbūs

Kaip jau žinote iš ankstesnių skyrių, tarpasmeniniai santykiai leidžia patenkinti pagrindinius žmogaus socialinius poreikius. Dar kartą stabtelėkime ties vienu iš svarbiausių - *priklausomybės ir prierašumo poreikiais.*

Jei įdėmiau pažvelgtume į savo gyvenimą, tai turėtume pripažinti, kad nuolat siekiame būti susiję su kitais žmonėmis. Mums reikia turėti šeimą, draugų, priklausyti kokiam nors grupei ar bendrijai. Tai nėra priklausymas daiktiška ar išnaudotojiška prasme, tai tiesiog poreikis palaikyti ryšius su kitais. S. Schachter šį poreikį pavadino *afiliacijos* poreikiu ir teigė, kad jis būdingas visiems žmonėms, nors ir skiriasi savo stiprumu. Vieniems yra labai svarbu bet kokioje situacijoje siekti kitų draugijos, būti daugelio bendrijų nariu, kitų šis poreikis yra silpnesnis (Sh. E. Taylor, 1994).

Pagal S. Schachter, pirmagimiai ir vienturčiai turi stipresnį afiliacijos poreikį, nes nuo mažumės įpratę kitų žmonių buvimą greta sieti su saugumo ir poreikių patenkinimo jausmais. Tuo tarpu kiti pagal gimimo eiliškumą vaikai gauna mažiau tėvų dėmesio, o neretai dar ir patiria vyresnių brolių ar seserų agresiją savo atžvilgiu.

Tyrimai rodo, kad žmonės, nepatenkinę priklausomybės poreikio, t. y. vieniši ir neturintys draugų, poros ir nepriklausantys jokiai draugijai ar bendrijai miršta anksčiau nei tie, kurie tokius ryšius turi.

Mes siekiame ne tik būti su kitais žmonėmis kartu, bet ir emocinio kontakto, t. y. jausti meilės, intymumo jausmus, dalintis jais, rūpintis kitu, būti reikalingi. Nepatenkinę šio poreikio, neturintys artimų ryšių, žmonės jaučiasi vieniši. Jie gali net turėti keletą draugų, bet būti vienišais, nes tie santykiai gali būti paviršutiniški ir stokoti intymumo. Tik reikia žinoti, kad būti vienam ir vienišam yra ne tas pat. Pabūti vienam su savimi yra netgi būtina, kad geriau apmąstytum savo gyvenimiškąją situaciją ar susikaupusius jausmus, pasitikslintum savo mintis ir įvertintum veiksmus.

Su kuo užmezgame tarpasmeninius santykius

Peržvelkite mintyse savo draugų ir gerų pažįstamų ratą. Kodėl, užmezgdami tarpasmeninius santykius, pasirinkote būtent juos? Jūsų pasirinkimas gali būti visai ne atsitiktinis. Daugelis tyrinėtojų, atsakydami į šį klausimą, aiškintų tokį pasirinkimą tarpasmeniniu patrauklumu: jūs siekiate bendrauti su tais, kurie jums patrauklūs.

Kodėl gi, pasirinkdami draugus, mes teikiame pirmenybę vieniems žmonėms, o ne kitiems? Yra keletas *tarpasmeninį patrauklumą aiškinančių teorijų* (pagal I. A. Horovvitz ir K. S. Bordens, 1994).

Apdovanojimo teorijos (T. M. Newcomb, 1961) požiūriu kitų žmonių patrauklumas didėja, kai santykiai su jais yra mus dažniau apdovanojantys. Kuo kiti gali mus apdovanoti? Ogi tuo, kad jie panašiai galvoja, padeda mums, patenkina mūsų poreikius, kad mes jiems patinkam ir pan. Tai sukelia mums teigiamus jausmus, ir mes mėgstame tuos žmones. Ir priešingai, jei žmogus, su kuriuo tenka bendrauti, nuolat kritikuoja jus, nesutinka su jūsų nuomone ar verčia pasijusti blogai, jo patrauklumas jums mažėja.

Pastiprinimo -jausmų teorija (D. Byrne ir G. L. Clore, 1970) teigia, kad žmonių patrauklumas gali padidėti ar sumažėti priklausomai nuo to, kokias emocijas, teigiamas ar neigiamas, mes kartu su jais išgyvename tam tikromis situacijomis. Kiti, iš pradžių buvę neutralūs, tampa mums reikšmingi, kai jų buvimas siejamas su teigiamomis emocijomis, malonumu, pasitenkinimu, t. y. mes perkeliame jausmus, kuriuos išgyvename tomis aplinkybėmis, į jose dalyvaujančius asmenis. Todėl, kai jūs po sunkių darbų ilsitės prie židinio, skaniai pavalgę ir atsigėrę, tikėtina, kad jaučiat didesnę palankumą tiems, kurie šiuo metu yra su jumis. Šio požiūrio šalininkai teigia, kad norint išlaikyti santykius, svarbu juos susieti su maloniais dalykais. Taigi romantiški pietūs, įdomios kelionės, vakarienės drauge niekada nepraras savo reikšmingumo.

Balanso teorija (F. Heider, 1958) aiškina, kad žmogaus patrauklumas susijęs su tuo, kiek subalansuoti mūsų santykiai su tuo asmeniu. Jei žmogus, su kuriuo bendraujame, turi panašius interesus ir požiūrius, tai mūsų santykiai su juo subalansuoti, ir tai didina jo patrauklumą. Su žmonėmis, su kuriais jaučiame turį subalansuotus santykius, mes linkę bendrauti, ir atvirkščiai. Įsivaizduokit, kad bendraudamas su savo naujuoju draugu, sužinote, kad jis laikosi visai priešingos nuomonės apie jums svarbius dalykus. Tokiu atveju jūsų santykiai bus nesubalansuoti, ir bendraudami su juo, jausitės nepatogiai. Kad jūsų santykiai įgytų pusiausvyrą, vienam iš jūsų reikėtų keisti savo požiūrius arba nuspręsti nekalbėti apie tuos dalykus. Geri draugai draugystės

vardan kartais toleruoja nuomonių neatitikimus, bet subalansuoti santykiai vis tik malonesni ir labiau apdovanojantys nei nesubalansuoti.

Šiais laikais mes laisvai pasirenkame draugus ir vedybų partnerius. Ir nors mums atrodo, kad mūsų pasirinkimas priklauso tik nuo mūsų valios, iš tikrųjų dažnai jis paklūsta tam tikriems dėsningumams, kurie yra bendri visiems žmonėms. Todėl gali būti, kad jūsų draugais ar mylimaisiais tapo tie asmenys, kurių patrauklumą jums padidino šie *patrauklumo veiksniai*: fizinis atstumas, panašumas, papildymas, abipusiškumas ir fizinis patrauklumas. Aptarsime juos plačiau.

Fizinis atstumas. Kaip jūs susipažinote su savo geriausiu drauge? Nemaža tikimybė, kad tam tikru jūsų gyvenimo momentu jūs tiesiog atsidūrėte fizinėje erdvėje arti viena kitos. Pvz., mokėtės vienoje klasėje ar kurse, gyvenote viename kambaryje ar kaimynystėje ir pan. Tyrimai rodo, kad tiek vedusių, tiek nevedusių studentų draugystei turėjo didelės įtakos tai, kaip jie buvo apgyvendinti universiteto bendrabutyje - kartu, arti ar toli vienas nuo kito.

Buvimas arti vienas kito sudaro galimybę *dažniau sąveikauti*, o tai leidžia geriau pažinti tuos žmones ir labiau pamėgti juos. Pasirodo, mes labiau linkę surasti patinkančius brožuus kituose ir pamėgti žmones, su kuriais dažniau kontaktuojame, negu nemėgti. Šis polinkis leidžia mums sėkmingai bendradarbiauti su daugeliu žmonių, nes priešinga nuostata trukdytų tiek dirbti kartu, tiek bendrauti. Be abejo, galite atrasti ir savo pažįstamų tarpe tokių, kuriems, atrodo, nepatinka daugumas aplinkinių, bet jie dažniausiai irgi nėra labai mėgstami kitų.

Fizinis artumas leidžia dažniau matyti tam tikrus asmenis, ir tai sukelia taip vadinamą *dažnesnio pasirodymo efektą* (R. B. Zajonc, 1968). Jis reiškia, kad paprasčiausiai mums labiau patinka tai, ką mes dažniau matome ir geriau pažįstame. Kaip rodo šimtai tyrimų, tai galioja bet kuriems objektams, su kuriais susiduriame. Mokslininkai šį efektą aiškina įgimta naujumo baime, kaip viena svarbiausių išgyvenimo strategijų. Todėl, pvz., kūdikiai ir jauni gyvūnai teikia pirmenybę tam, kas įprasta ir pažįstama ir nerimauja, kai susiduria su tuo, kas nepažįstama.

Dažnesnio pasirodymo poveikį patrauklumo didėjimui efektyviai išnaudoja reklaminės ir politinės kampanijos. Atrodo, kad šiais laikais balsavimas už politinį kandidatą yra tas pats, kas nuspręsti, kurią skalbimo priemonės ar majonezo rūšį pirkti.

Panašumas. Kaip pastebėjote, panašumo reikšmė tarpasmeniniam patrauklumui pabrėžiama visose trijose patrauklumą aiškinančiose teorijose. Nuostatų ir įsitikinimų, interesų, asmenybės ir net fizinės išvaizdos panašumas

yra labai stiprus patrauklumą sąlygojantis veiksnys. Ir kuo santykiečiai su kitu asmeniu artimesni, tuo daugiau panašumų mes ieškome įvairiose srityse. Daugybė tyrimų patvirtina, kad kuo daugiau panašumų - kilmės, išsilavinimo, politinių, religinių, etninių, interesų, skonio, asmenybės savybių ir pan. turi bendraujantys, tuo jie patrauklesni vienas kitam ir tuo sėkmingesnis jų bendravimas. Netgi fizinio patrauklumo panašumas yra būdingas daugeliui porų.

Sunku nustatyti, kiek panašių nuostatų ar vertybių turi laikytis bendraujantieji, kad jų patrauklumas vienas kitam stiprėtų. Bet manoma, kad svarbus veiksnys yra panašių nuostatų santykis ir svarbumas. Nėra gerai, jei kitas asmens pritaria jums daugelyje sričių, išskyrus tą, kuri yra viena iš svarbiausių jūsų gyvenime.

Kodėl panašumas didina patrauklumą? Nuostatų panašumas patenkina mūsų poreikį rasti savo pažiūrų teisingumo patvirtinimą. Kai mes sutinkame taip pat kaip ir mes galvojančius žmones, įsitikiname, kad mąstome „teisingai“ ir todėl jaučiamės geriau. Be to, sutikę panašiai mąstančius ir jaučiančius, mes tikime, kad galime numatyti tų žmonių elgesį, ir tai didina pasitikėjimo ir saugumo jausmus, o tuo pačiu ir tų asmenų patrauklumą.

Papildymas. Visi žinom posakį „priešybės traukia“. Kai kada kiti mus traukia, nes turi savybių, kurių mes neturime. Manoma, kad skirtingumas gali būti naudingas tuomet, kai bendraujantys gali papildyti vienas kitą, patenkinti vienas kito poreikius. Todėl asmuo su stipriu globos pradū ir trokštantis rūpintis kitu sudarys idealią porą su tuo, kuris nori, kad juo rūpintųsi. Tačiau papildymas vis tik yra silpnesnis patrauklumo veiksnys nei panašumas. Tyrimai rodo, kad į porą dažniau pasirenkami tie asmenys, kurie yra panašūs savo asmenybe, fizine išvaizda ir socialiniu statusu, negu nepanašūs.

Abipusiškumas. Mes mėgstame tuos, kurie mėgsta mus. Žinojimas, kad jūs patinkate kitam asmeniui, didina to asmens patrauklumą. O taip pat, jei mums patinka kas nors, mes norime, kad ir ji(s) mus mėgtų. Šios taisyklės negalioja turintiems žemą savivertę asmenims. Jeigu Jonas nepasitiki savimi ir menkai save vertina, tai jis gali nepriimti teigiamos informacijos apie save, nes tai neatitinka jo paties Aš vaizdo. Kita išimtis - kai mes įtariame, kad kitas asmuo teigiamai apie mus atsiliepia, norėdamas mums įsiteikti ir, turėdamas slaptų ketinimų, stengiasi padaryti mums gerą įspūdį.

Fizinis patrauklumas. Ar jums patinka gražūs žmonės? Turbūt daugelis atsakys - taip. Iš tikrųjų, fizinis patrauklumas yra labai stiprus bendro žmogaus patrauklumo veiksnys, ypač pradinėmis bendravimo stadijomis. Gausybė

tyrimų rodo, kad fiziškai patrauklius asmenis įvairaus amžiaus, lyties ir kultūros žmonės vertina visais atžvilgiais geriau nei nepatrauklius. Vertinant patrauklius žmones, pasireiškia jums jau žinomas *aureolės efektas*, t. y. vienos ryškios savybės (šiuo atveju patrauklumo) poveikis bendram asmens vertinimui. Tiems, kurie suvokiami kaip patrauklūs, priskiriamos įvairios teigiamos savybės - įdomumas, socialumas, švelnumas, seksualumas, manoma, kad jie yra geriau prisitaikę, sąžiningesni, gyvena visavertį gyvenimą ir būna laimingesni santuokoje.

Patrauklumo poveikis patiriamas jau nuo pat gimimo. Mes labiau žavimės simpatiškais kūdikiais, vaikų darželyje populiariesni patrauklūs vaikai, jų netinkami poelgiai dažniau laikomi atsitiktiniais ir netipiškais. Gali būti, kad palankesnis elgesys, kurį jaučia patrauklesni žmonės, sąlygoja jų didesnę pasitikėjimą savimi, geresnę savęs vertinimą ir geresnius bendravimo gebėjimus, platesnę socialinių kontaktų ratą (K. D. Dion, E. Berscheid ir E. Walster, 1972).

Kokios yra fizinio patrauklumo priežastys ir kriterijai? Įvairios epochos ir kultūros labai skirtingai vertina, kas yra fiziškai patrauklu, o kas - ne. Iš tikrųjų, atrodo, kad nėra tokio dalyko, kaip universalus grožis. Rubenso paveikslų moterys buvo laikomos gražuolėmis XVII amžiuje, bet pagal šiuolaikinius grožio standartus jos pernelyg storos. Šiuolaikiniai modeliai ateinančioms kartoms gali atrodyti bjaurūs ar keliantys juoką. Tai leidžia manyti, kad mes išmokstam, kas yra gražu, įsisavindami jau egzistuojančias visuomenėje normas ir vertybes. Kultūrinis stereotipas „kas gražu, yra gerai“ veikia mus nuo pat vaikystės, kai, skaitydami pasakas, susiduriame su teigiamais veikėjais, kurie dažniausiai yra gražūs, ir neigiamais - baisiomis ir negražiomis raganomis, pamotėmis ir pan.

Yra duomenų, rodančių, kad patrauklumo suvokimas gali būti nulemtas ir biologinių veiksnių. Amerikiečių psichologų tyrimai rodo, kad jau dviejų mėnesių kūdikiai ilgiau fiksuoja žvilgsnį ties tais moterų veidais, kuriuos suaugę įvertino kaip patrauklesnius. Tai leidžia manyti, kad yra tam tikri įgimti patrauklumo vertinimo mechanizmai. Šio požiūrio skelbėjai, sociobiologai, yra atlikę nemažai tyrimų, patvirtinančių jų hipotezes. Nustatytas gana universalus visų kultūrų žmonių ypatumas vertinti simetriškus veidus kaip patrauklesnius. Net gyvūnai, pasirinkdami partnerius, teikia pirmenybę simetrijai. Mokslininkų nuomone, simetriškumas gali atspindėti geresnę sveikatą ir genetinę kokybę, taigi žmonės ir gyvūnai genetiškai užprogramuoti ieškoti partnerių, turinčių simetrijos. Tokiu būdu reprodukcinę galimybių požymiai susiejami su grožio

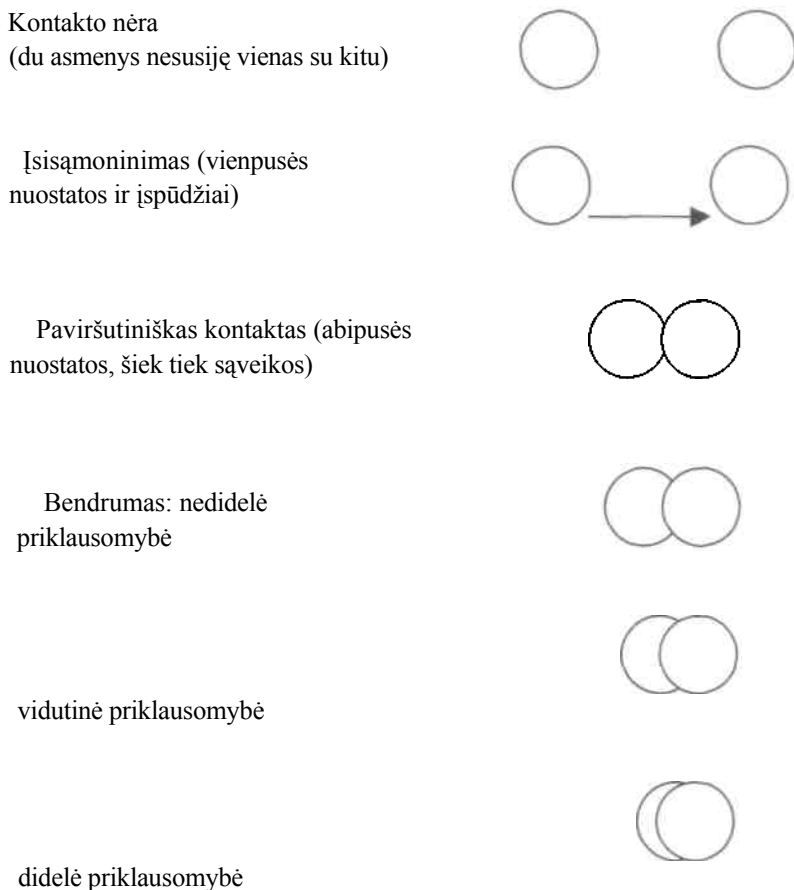
kriterijais. Vis tik, nors ir yra labai bendrų patrauklumo vertinimo kriterijų, grožio supratimas įvairiose kultūrose be galo įvairus.

Tarpasmeninių santykių raida

Gyvenime mes sutinkame daugybę žmonių, bet santykius palaikome tik su kai kuriais iš jų. Pradinis patrauklumas dažnai lemia, ar mes toliau bendrausime su žmonėmis, ar ne. O kas vyksta po to, kai mes nusprendžiame tęsti santykius su mums patikusiu asmeniu? Tarpasmeninius santykius tyrinėjantys mokslininkai siūlo įvairius *santykių raidos modelius*, aiškinančius, kaip nuo paviršutiniško bendravimo pereinama prie vis gilesnio ir artimesnio.

Tarpusavio priklausomybės modelis (Levinger ir Snoek, 1974, pagal Sh. E. Taylor, 1994). Siame modelyje santykių raida nuo trumpalaikės sąveikos iki artimų santykių vaizduojama kaip auganti dviejų žmonių tarpusavio priklausomybė (7.1 pav.). Iš pradžių du žmonės visiškai nežino apie vienas kito buvimą, t. y. *kontakto* tarp jų dar *nėra*. Kai asmuo pastebi ar sužino ką nors apie kitą, santykiai pereina į *įsisąmoninimo* stadiją. Pvz., jūs galite nemėgti kokio nors studento net ir nebendravę su juo, bet matę ar girdėję apie jį. Įsisąmoninimas gali būti vienpusis arba abipusis, kai, sakykim, du nepažįstami, laukiantys eilėje prie kabineto durų, peržvelgia vienas kitą. Ši stadija gali būti labai svarbi. Jei kitas asmuo sukelia mums teigiamą įspūdį, mes galime inicijuoti sąveiką su juo. Kitas lygis, *paviršutiniškas kontaktas*, prasideda tuomet, kai du žmonės pirmą kartą sąveikauja, dažniausiai - kalbėdami arba pasikeisdami laiškais. Paviršutiniškas kontaktas yra tarpusavio priklausomybės pradžia. Kai mes persimetame keliais žodžiais su pardavėju, mes sueiname į paviršutinišką kontaktą. Toks bendravimas dažniausiai yra trumpas, neįpareigojantis, nulemtas socialinio vaidmens, kurį tuo metu atlieka žmogus, ir jo poveikis bendraujančiam yra ribotas. Daugelis sąveikų ir baigiasi šioje minimalios tarpusavio priklausomybės stadijoje. Jei sąveika tarp dviejų žmonių tęsiasi ir toliau, pereinama į *bendrumo* stadiją, prasidedančią nuo nedidelės ir pasibaigiančią ryškia tarpusavio priklausomybe. Pastaroji stadija, kai žmonės labai susiję vienas su kitu, žymi **artimus santykius**. Tai gali būti santykiai su tėvais, geriausiais draugais, vyru ar žmona, bendradarbiais. *Visiems artimiems santykiams būdingi trys pagrindiniai bruožai:*

- dažna sąveika ir trukmė
- daug įvairios bendros veiklos ir kartu patirtų įvykių
- didelė įtaka vienas kitam.

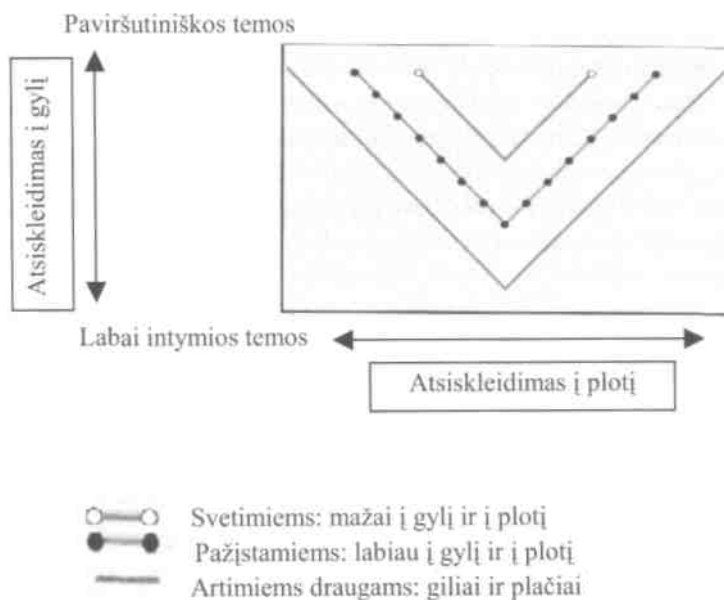


7.1 pav. *Dviejų žmonių tarpusavio priklausomybės modelis (pagal Sh. E. Taylor, 1994)*

Artimi žmonės dažnai bendrauja, jų santykiai tęsiasi santykinai ilgą laiką, jie turi daug bendros veiklos ir kartu išgyvena daug įvykių, taigi gali kalbėti apie daugelį dalykų. Artimų žmonių poelgiai, vertinimai, jausmai turi mums didelę įtaką. Jei kandžią repliką, išgirstą iš kokio nors įstaigos klerko, greitai pamirštam, tai geriausio draugo kritika gali ilgam išvesti iš pusiausvyros. Artimi santykiai yra teigiamų emocijų, meilės, rūpinimosi, paramos šaltinis. Bet nereikia užmiršti, kad dėl artimiausių žmonių mes galime išgyventi ir stipriausius pykčio, pavydo bei nusivylimo jausmus.

Kokiu būdu mes tampame tokie artimi vienas kitam, atskleidžia kitas santykių raidos modelis.

Socialinio išsiskverbimo modelis (Altman ir Taylor, 1973, pagal Sh. E. Taylor, 1994). Santykių raida šiame modelyje suprantama kaip palaipsnis savęs atskleidimo procesas, leidžiantis vis giliau ir giliau „išsiskverbti“ į kito žmogaus asmenybės vidų. Kaip parodyta 7.2 pav., socialinis išsiskverbimas gali vykti dviem kryptimis - į gylį ir į plotį.



7.2 pav. Atsiskleidimas į gylį ir į plotį skirtingiems asmenims (pagal Sh. E. Taylor, 1994)

Santykiams plėtojantis nuo paviršutiniškų iki labai artimų, bendraujantieji atskleidžia vis daugiau asmeninių, intymių dalykų apie save. Tai ir yra santykių plėtra į gylį. Jūs galite kalbėti su savo pažįstamais apie tai, koks jūsų šuns vardas, ką mėgstate valgyti, kokios muzikos klausotės ir kur jūs ruošiatės keliauti vasarą. Artimesniems žmonėms atskleidžiate tokią informaciją, kuri nėra labai intymi, bet ir nenorėtumėte, kad visas pasaulis apie tai žinotų, pvz., kiek uždirbate, kokie jūsų karjeros ir gyvenimo planai, vertybės

ir poreikiai. Tik nedaugeliui pačių artimiausių žmonių galite atskleisti savo baimes, jausmus tėvų ir savo paties atžvilgiu, skausmingus ar reikšmingus išgyvenimus. Yra mumyse ir tokių dalykų (pvz., seksualinės fantazijos), apie kuriuos mes nepasakojame net ir artimiausiems žmonėms, nes bijom arba tiesiog nenorim dalytis mums reikšmingais dalykais.

Santykiai taip pat plėtojasi į plotį, t. y. su laiku mes apie žmogų sužinome vis daugiau dalykų, nebūtinai labai asmeniškų. Santykių plėtra į plotį negarantuoja, kad su tuo žmogumi mes tapsime gerais draugais. Galim turėti daug informacijos apie asmenį, bet jo vis tik gerai nepažinti, jei jis nėra mums giliai atsiskleidęs.

Kito žmogaus pažinimo procesas yra sudėtingesnis nei pavaizduota 7.2 pav. Nėra taip, kad mes paprasčiausiai diena iš dienos vis daugiau atsiskleidžiame kitam. Kaip nurodo modelio autoriai, šis procesas labiau panašus į plėtotę spirale, kai mes tai siekiame visiško atvirumo su draugais, tai vengiame jo. Tačiau iš esmės santykių raida priklauso nuo mūsų tarpusavio atsiskleidimo ypatumų, todėl toliau pakalbėsime apie šį svarbų bendravimui procesą.

Atsiskleidimas ir jo reikšmė tarpasmeniniuose santykiuose

Kai tik pradėdame kalbėti, mes reiškiamo savo nuomonę, interesus, emocijas, siunčiame kitiems informaciją apie save. Bet koks verbalinis ar neverbalinis elgesys mus atskleidžia. Tai kaip galime atskirti atsiskleidimą nuo kitų bendravimo būdų? Dažniausiai nurodomi tokie *atsiskleidimo kriterijai*:

1. pateikiama informacija turi būti asmeninė
2. informacija perduodama žodžiu
3. ji skirta konkrečiam asmeniui.

Taigi *atsiskleidimas yra ypatinga pokalbio rūšis, kuomet mes pasidalijame intymia asmenine informacija ir jausmais su kitu asmeniu*. Kai mes papasakojame apie tai, kad jaučiame įtampą bendraudami su nepažįstamaisiais, ar kad buvome įsimylėję savo mokytoją, mes atskleidžiame intymią informaciją apie save.

Kodėl mes atsiskleidžiame kitam asmeniui? V. J. Derlega (1984) nurodo penkias pagrindines atsiskleidimo priežastis.

1. *Jausmų išreiškimas.* Kartais mes kalbam apie savo jausmus vien tam, kad juos „iškrautume". Po sunkios darbo dienos galite norėti išsakyti draugui, kaip nirštate ant savo „šefo" ir kaip blogai jaučiatės.

2. *Savęs suvokimas.* Dalydamiesi su kitais savo patyrimu ir jausmais, mes turime galimybę geriau įsisąmoninti, kas įvyko ir geriau suvokti savo mintis bei išgyvenimus.

3. *Socialinis palyginimas.* Matydami, kaip kiti reaguoja į mūsų informaciją, mes „pasitikriname" savo pažiūrų teisingumą ir tinkamumą. Kiti gali patvirtinti, kad mūsų reakcija yra „visai normali" arba kad mes „persūdėme" šioje situacijoje.

4. *Socialinė kontrolė.* Mes galime atskleisti ar slėpti informaciją apie save, norėdami kontroliuoti situaciją. Pvz., galima vengti pasakoti apie tam tikrus dalykus, kad apsaugotume savo privatumą, arba atskleisti tai, kas formuotų apie mus gerą nuomonę.

5. *Santykių plėtra.* Dalijimasis asmenine informacija ir pasitikėjimas kitu yra svarbus užmezgant santykius ir plėtojant juos intymumo link. Tarpasmeniniams santykiams reikia atvirumo. Jeigu neatskleidžiame partneriui, ką jaučiame, tuomet santykiai tampa riboti ir paviršutiniški.

Toliau panagrinėsime, kaip atsiskleidimas veikia tarpasmeninių santykių raidą, kokie jo privalumai ir kokie atvirumo pavojai.

S. M. Jourard (1964), atsiskleidimo tyrinėjimų pradininkas, nurodo, kad atsiskleidimas gali turėti teigiamų ir neigiamų padarinių. Teigiama yra tai, kad jis didina savęs įsisąmoninimą - atsiverdamas žmogus geriau pažįsta save. Tarpasmeniniuose santykiuose, atsiskleisdami vienas kitam, bendraujantieji sužino, kuo jie panašūs ir kuo skiriasi jų mintys, jausmai, reakcijos, kokie jų poreikiai ir koku būdu galima juos patenkinti. Dažnai net labai artimi žmonės neatskleidžia savo norų tikėdamiesi, kad kitas turėtų juos žinoti ar atspėti. Dėl to lūkesčiai dažnai lieka nepatenkinti, atsiranda nusivylimas kitu asmeniu bei santykiais.

Tuo pačiu atsiskleidimas gali turėti ir neigiamų padarinių, dėl kurių daugumas ir bijo atsiverti. Asmeninės informacijos atskleidimas daro mus pažeidžiamus. Iš tikrųjų, nepalankios informacijos apie save atskleidimas gali sumenkinti mūsų įvaizdį, pagarbą ir dėmesį mums. Žinome, kokios neigiamos reakcijos susilaukia žmonės, atskleidę savo netradicinę seksualinę orientaciją ar tai, jog serga AIDS. Atvirai išreikšdami savo jausmus ir vertinimus, galime įskaudinti kitus, susilaukti jų kritikos ar neigiamo moralinio vertinimo. Atvirumas gali sumažinti santykių patrauklumą, nes paaiškėja skirtingi norai ir poreikiai.

V. J. Derlega (1984) pabrėžia tokius galimus *atsiskleidimo pavojus*:

- *abejingumas*: kartais galime patirti nemalonius jausmus supratę, kad kitam visai neįdomus mūsų atsivėrimas
- *atstūmimas*: kaip jau minėta, atsiskleidimas gali sąlygoti aplinkinių neigiamą reakciją ir socialinį atstūmimą
- *kontrolės praradimas*: asmenys, su kuriais mes pasidalijome asmenine informacija, gali ją panaudoti, kad įskaudintų ar kontroliuotų mus. Jei Petras papasakoja draugui apie tai, jog drovisi moterų, šis gali naudotis tuo, erzindamas Petrą
- *išdavystė*: deja, asmenines paslaptis tie, kuriais pasitikėjome, kartais atskleidžia kitiems. Todėl žmonės linkę jas patikėti tik tiems, kuriais labai pasitiki - sutuoktiniui, artimiems draugams, kunigui, o kartais ir autobuso ar traukinio bendrakeleiviui, jei žino, kad daugiau jo niekad nepamatys.

Taigi ar išvis verta atsiskleisti? Atsakymas būtų - taip, verta, tik reikia tai daryti tinkamai ir laiku. Kaip geriausiai tai padaryti, padeda suprasti *atsiskleidimo normas*. Bendraudami su kitais, mes dažnai intuityviai jaučiame, kiek galime jiems atsiskleisti. Egzistuoja nerašytos taisyklės kam, kada ir kiek atsiskleisti. Jos priklauso nuo visuomenės, šeimos ir individualaus patyrimo. Vaikystėje savo minčių, jausmų ir norų atskleidimas vyksta natūraliai ir spontaniškai. Vaikui nieko nereikia pasakyti garbiai poniai: „Tu negraži, tu nepatinki man“. Bet suaugusieji pradeda reguliuoti atsiskleidimą, vienais atvejais jį skatindami, kitais - bausdami ar ignoruodami. Tokiu būdu atsiranda atsiskleidimo reguliavimo mechanizmai - tam tikros atsiskleidimo normos.

Labiausiai ištyrinėta *abipusiškumo norma* yra tokia: jei mes pasidalijame intymia informacija su kitu asmeniu, jį(s) linkęs atskleisti panašų kiekį asmeninės informacijos mums. Jei mes kalbame apie nereikšmingus dalykus, tą patį gauname iš kito. Atsiskleidimas yra tampriai susijęs su patrauklumu. Mes žymiai labiau atsiskleidžiame tiems, kuriuos mėgstame ir kuriais pasitikime. Kita vertus, asmens patrauklumas priklauso nuo to, kiek jis mums atsiskleidžia - kuo daugiau atsiskleidžia, tuo tampa patrauklesnis. Bet su sąlyga, kad toks atsiskleidimas atitinka situaciją ir yra savalaikis. Atsiskleidimas neturi būti pernelyg greitas, nes gali padidinti bendraujančio su jumis nerimą ir gynybiškumą. Įsivaizduokite, kad du žmonės atėjo į antrą pasimatymą. Jiems patinka būti drauge, bet vienas iš jų neįvertino santykių lygio sakydamas: „Ar nenorėtum susilaukti nuo manęs kūdikio?“ Tikriausiai šioje santykių stadijoje merginai toks klausimas gali pasirodyti netinkamas ir ji gali įvertinti tai kaip netaktą bei kišimąsi į intymią teritoriją. Taigi egzistuoja *atitikimo norma*, kuri reikalauja, kad mūsų atsiskleidimas atitiktų

tarpasmeninių santykių pobūdį ir partnerio atsiskleidimo lygį. Per daug atviri žmonės, kaip ir labai uždari, yra nepopuliarūs ir nepatrauklūs, nes atrodo neturintys sveikos nuovokos ir blogai prisitaikę.

Apibendrinant reikia pažymėti, kad atsiskleidimas yra svarbus tarpasmeninių santykių plėtros veiksnys. Bet ir ilgalaikiai artimi tarpasmeniniai santykiai negarantuoja nuolatinio atvirumo. Net ir intymūs partneriai turi būti jautrūs vienas kitam ir prieš atsiskleisdami įvertinti laiką, pašnekovo būseną, o taip pat tai, kokius padarinius gali sukelti toks atsivėrimas.

Draugystė

Draugystė ir meilė yra aukščiausia tarpasmeninių santykių raidos pakopa. Artimais draugais mes laikome žmones, su kuriais jaučiamės labai artimi ir tampriai tarpusavyje susiję. Tarp draugų pasiekiamas didelis intymumas, o tai reiškia, kad du asmenys laisvai atsiskleidžia vienas kitam, išreiškia savo emocijas, teikia ir gauna pagalbą, pasitiki vienas kitu.

S. Hendrick ir C. Hendrick (1992) aprašo tarpkultūrinių tyrimų rezultatus, kurie rodo, kad draugavimas reikalauja laikytis neformalių taisyklių, kurių sulaužymas gali pakenkti draugystei. Taisyklės tokios:

- draugo interesų gynimas
- pasidalijimas geromis žiniomis su draugu
- emocinės paramos suteikimas
- pasitikėjimas vienas kitu
- pagalbos siūlymas, kai ji reikalinga
- siekimas padaryti draugą laimingą, kai esate kartu.

Šios taisyklės leidžia daryti išvadą, kad išlaikyti draugystę nėra visai paprasta. Studentų retrospektyvinė savo draugysčių analizė išryškino keturias pagrindines draugystės iširimo priežastis:

- fizinis atsiskyrimas
- naujų draugų atsiradimas
- sumažėjęs senų draugų patrauklumas
- trukdymai draugystei dėl mylimojo (osios) atsiradimo ar vedybų.

Taigi galima manyti, kad draugystės išlaikymui svarbūs priešingi dalykai:

- fizinio atsiskyrimo nebuvimas
- ištikimybė
- toliau mėgti savo draugus

- išlaikyti tokį gyvenimo stilių, kuris leistų palaikyti draugystę.

Meilė

Perėję patikimo ir draugystės stadiją, mes pasiekiame meilės valdas. Nors tai sudėtingas bei sunkiai apibrėžiamas jausmas, vis tik meilė yra gana dažnas tyrinėjimų objektas.

Egzistuoja daugybė meilės rūšių, gal tiek pat, kiek ir mylinčių žmonių. Yra tėvų meilė vaikams, vaikų - tėvams, brolių - seserims ir pan. Kiekvienas meilės ryšys skirtingas ir turi savo unikalių bruožų. Bet yra viena meilės rūšis, kuri apima žmogų tam tikru jo gyvenimo momentu labai stipriai - tai meilės jausmas vienam (arba keliems) priešingos lyties asmenims. Tokios meilės siekia absoliuti dauguma žmonių, nepaisant to, kad ji yra ne tik džiaugsmo, bet ir kančių šaltinis.

Kokios yra meilės jausmo šaknys? Meilė prasideda nuo lopšio. Be meilės ir rūpinimosi kūdikystėje mes žūtume. Taip pat ne mažiau svarbu, kad meilė, patirta motinos glėbyje, yra suaugusio žmogaus meilės šaltinis. Kūdikis, reaguodamas į motinos fizinį artumą, švelnius prisilietimus, mylavimą ir šiltą balsą, prisiriša prie motinos ir reiškia jai instinktyvią, nevaržomą meilę. Pagal J. Bowlby *prieraišumo teoriją*, jei pirmaisiais dviem gyvenimo metais vaikas nepatyrė pakankamai meilės ir turėjo mažai fizinių kontaktų su motina ar ją atstojančiu asmeniu, neprisirišo prie kokio nors žmogaus, suaugęs jis nesugebės užmegzti gilaus meilės ryšio. Taigi vaikas turi būti mylimas, kad išmoktų mylėti kitus (S. Hendrick ir C. Hendrick, 1992).

J. Bowlby ir kiti autoriai nurodo, kad gali susiformuoti skirtingi kūdikio prieraišumo prie motinos stiliai (D. Čekuolienė, 1991). Jie priklauso nuo paties kūdikio temperamento ir nuo tėvų ar globėjų įgūdžių ir požiūrio į vaiko globą. Skiriami tokie *prieraišumo tipai*:

- *Saugus prieraišumas* atsiranda, kai motina atsiliepia į kūdikio reikmes ir jam pakanka dėmesio ir meilės. Paaugęs kūdikis džiaugsmingai tyrinėja pasaulį, bet periodiškai grįžta pas mamą, ieškodamas kontakto, saugumo ir meilės.

- *Nerimastingas prieraišumas* dažnai susiformuoja temperamentingiems kūdikiams, kurių motinų reakcijos yra nenuspėjamos: kartais ignoruoja kūdikį, o kartais per daug globoja. Motina šiuo atveju nėra nuolatinis saugumo

garantas, kaip saugiai prisirišusiems vaikams. Tokio santykių tipo kūdikiai, bendraudami su kitais, jaučia nerimą ir netikrumo jausmą.

- *Nesaugus prierašumas* susidaro kūdikiams, kurių tėvai, bendraudami su kūdikiais, nerodo jiems savo emocijų - nesišypso, nesijuokia, kaip kad daro daugelis kitų tėvų. Tokioj aplinkoj augantys kūdikiai tampa palyginti neemocionalūs ir nejautrūs kitiems žmonėms.

Tyrimai rodo, kad kūdikio prierašumo stiliai sukuria pagrindą suaugusiojo prierašumo prie kitų stiliui. *Saugaus prierašumo* stiliaus suaugusieji savo santykius su kitais vertino kaip laimingesnius ir ilgiau trunkančius nei kitų dviejų stilių asmenys. Jie nurodė, kad gana lengvai suartėja su kitais ir retai nerimauja dėl to, kad bus jų palikti. Saugiai besijaučiantys suaugusieji prisiminė šiltus santykius tarp jų ir tėvų ir tarp pačių tėvų. Tuo tarpu *nesaugaus tipo* atstovai nurodė, kad jiems sunku rasti tikrą meilę ar visiškai pasitikėti savo partneriu. Jie paminėjo intymumo baime, pavydą, didelius emocinius svyravimus santykiuose su mylimaisiais. Nesaugūs suaugusieji apibūdino savo tėvus kaip reiklius, kritiškus ir nejautrius. *Nerimastingo tipo* suaugusieji pažymėjo, kad nerimauja dėl to, ar mylimieji atsakys į jų jausmą ir ar pasiliks su jais. Jie siekia meilės, bet bijo būti atstumti. Jų meilės santykius lydėjo aistra, didelis seksualumas, emociniai pakilimai ir nuopuoliai, stiprus pavydas. Daugelis nurodė, kad jų tėvai buvo nelaimingi santuokoje (C. Hazan ir P. Shaver, 1987).

Aišku, yra skirtumų tarp kūdikio ir suaugusiojo prierašumo. Suaugusiųjų tarpe formuojantis prierašumui galioja abipusiškumo principas - kiekvienas partneris ne tik gauna, bet ir teikia globą ir šiltus jausmus. Suaugusieji labiau prisiriša prie bendraamžių jų santykiai dažnai apima ir seksualinį potraukį. Prierašumo stilius gyvenimo eigoje gali ir keistis, pvz., nesugaus prierašumo stiliaus asmuo, patyręs meilę, paramą ir rūpinimąsi juo paauglystėje ar vėliau, gali pradėti jaustis saugiau bendraudamas su kitais ir gebėti užmegzti ilgalaikius ryšius.

Meilės rūšys

Aistringa meilė. Ar prisimenate save įsimylėjusį (-ią) „iki ausų“? Šį patyrimą daugelis yra išgyvenęs bent kartą gyvenime. Jūs, turbūt, panašiai kaip ir daugelis įsimylėjęlių, jautėte įvairius fizinius pojūčius - burnos džiūvimą, širdies daužymąsi, raudonį veide ar sunkumą skrandyje. Galbūt jus buvo užvaldžiusios mintys ir fantazijos apie mylimąjį, o noras dirbti, žaisti ir visam

kitam, išskyrus tą asmenį, sumažėjo iki minimumo? Buvo apėmę stiprūs ir tuo pačiu prieštaringi jausmai - meilė ir neapykanta, susižavėjimas ir baimė, aistra ir pavydas? Jūsų išrinktasis visais atžvilgiais atrodė puikus? Visi požymiai rodo, kad jūs patyrėte taip vadinamą aistringą meilę.

Sumišusios emocijos, kurias jaučia išgyvenantieji aistringą meilę, atsiranda dėl to, kad šios meilės pagrindą sudaro tiek teigiami, tiek neigiami jausmai:

- dėmesio ir saugumo poreikis
- poreikis būti priimtam ir suprastam
- poreikis, kad tavim rūpintųsi
- susijaudinimas pažinus kitą asmenį
- susijaudinimas dėl seksualinių santykių
- frustracija dėl nesusipratimų bendravime
- netikrumas ir mylimojo asmenybės nepažinimas
- pavydas dėl to, kiek mylimas asmuo jums skiria laiko ir dėmesio
- nerimas ir baimė dėl naujų santykių ateities
- pyktis dėl skausmo, kurį sukelia santykių netolygumas
- jausmų, minčių ir fantazijų apie mylimą asmenį gausa.

Šaltu protu peržvelgus šį sąrašą, galima nustebti: „Ir kam to reikia?“ Kaip ten bebūtų, beveik visiems mums vienu ar kitu metu tai atsitinka.

Šio sąrašo analizė atskleidžia ir priežastis, kodėl aistringa meilė neišvengiamai išblėsta. Kai kurie poreikiai, pvz., saugumo ir supratimo, yra patenkinami, kai labiau pažįstame kitą asmenį. Mes labiau pažįstame jo arba jos elgesį, todėl sumažėja nerimas ir netikrumas dėl kito asmens. Atsiranda mažiau nesusipratimų, priprantama prie kito žmogaus buvimo greta ir tai jau nesukelia tokio didelio susijaudinimo, kaip anksčiau. Be to, žmogui reikia sensorinės įvairovės, naujų stimulų, ir susitelkimas tik ties vienu asmeniu pradeda varginti. Taigi po kelių savaičių ar mėnesių „beprotybė praeina“, mūsų dėmesys vėl nukrypsta į kasdieninį gyvenimą ir mūsų mylimas žmogus tampa tik vienu iš mums brangių dalykų. Šiuo metu aistringoji meilė gali visai išnykti arba peraugti į partnerišką meilę.

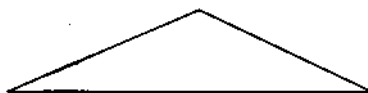
Partneriška meilė. Tai tokia meilė, kai du žmonės yra labai artimi vienas kitam, pasitiki vienas kitu, rūpinasi vienas kito gerove, turi daug ką bendra. Jai būdingi vidutinio intensyvumo, šilti jausmai, o ne stiprios aistros. Partneriška meilė vystosi palengva dviems asmenims kuriant juos patenkinančius santykius. Žmonės labai skiriasi pagal požiūrį, kuri meilės rūšis yra „tikresnė“. Kai kuriems atrodo, kad pagrindiniai dalykai, kuriuos suteikia

partneriška meilė - saugumas, supratimas, priėmimas ir numatomumas bei pripratimas - gali tapti nuobodulio tarpusavio santykiuose priežastimi. Vis tik šeimos tyrinėtojai teigia, kad partneriška meilė yra ilgalaikių santykių tarp dviejų žmonių pagrindas.

Mokslininkai neapsiriboja minėtomis dviem meilės rūšimis. R. J. Stenberg (1997) pasiūlė *trikampę meilės teoriją*, pagal kurią meilė gali kilti iš trijų pagrindinių komponentų derinio:

- intymumo - ryšio ir artumo partneriui jausmo, tarpusavio supratimo, atvirumo, pasitikėjimo
- aistros - stiprių jausmų, susijaudinimo, seksualinio potraukio

INTYMUMAS



- įsipareigojimo - sprendimo, kad myli partnerį ir pasišventimo išlaikyti tą meilę ir ilgalaikius santykius su ja (juo).

AISTRA

ĮSIPAREIGOJIMAS

7.3 pav. R. J. Stenberg meilės trikampis (pagal E. Aronson ir T. D. Wilson, 1998)

Kiekvienas iš nurodytų komponentų įvairiomis proporcijomis jungdamasis su kitais sudaro aštuonias meilės rūšis (7.1 lentelė).

7.1 lentelė. Meilės rūšys pagal aistros, intymumo ir įsipareigojimų išreikštumą santykiuose (minuso ženklas rodo mažą išreikštumą arba jo nebuvimą, pliuso - didelį išreikštumą)

Meilės rūšys	Aistra	Intymumas	Įsipareigojimais
Nėra	-	-	-
Aistringa meilė	+	-	-
Romantinė meilė	+	+	-
Tobula meilė	+	+	+

Partneriška meilė	-	+	+
Tuščia meilė	-	-	+
Draugystė	-	+	-
Bepasmė meilė	+	-	+

Pvz., asmuo gali jausti didelę aistrą ir fizinį potraukį (*aistringa meilė*), bet nežinoti apie kitą asmenį intymių dalykų ir nejausti jam jokių įsipareigojimų. Santykiams tęsiantis, tai gali peraugti į *romantinę meilę*, kuriai būdinga aistra ir intymumas, o galbūt ir į *tobulą meilę*, kuri yra visų trijų komponentų junginys. *Tuščia meilė* gali būti tuomet, kai žmogus nusprendžia, kad jis mylės kitą nebūdamas jam labai artimas ar draugiškas ir be aistros. O kartais žmonės nusprendžia būti kartu vedami vien aistros ar seksualinio pasitenkinimo (*bepasmė meilė*), net ir nejausdami dvasinio artumo, abipusio pasitikėjimo, neatsiskleisdami vienas kitam. Pabandykite patys rasti gyvenimiškų ir literatūrinių pavyzdžių, atitinkančių kiekvieną meilės rūšį.

Kaip matyti, kai asmuo sako „Aš myliu tave“, tai gali reikšti labai įvairius dalykus. Žmonės skirtingai supranta ir apibrėžia meilę ir tai gali tapti kliūtimi, kuriant abiem pusėms priimtinus santykius. Pateiksime dar vieną meilės rūšių klasifikaciją, sudarytą remiantis pačių žmonių meilės santykių aprašymo analize. Jos autorius J. Lee išskyrė 6 meilės tipus, bet pabrėžė, kad kiekvienas asmuo, apibūdindamas meilę, dažniausiai sujungia daugiau nei vieną tipą (S. Hendrick ir C. Hendrick, 1992).

1. Erotinė meilė. Tai aistringa meilė, lydima stiprių emocijų, ankstyvo seksualinio ryšio. Dažnai tai būna meilė „iš pirmo žvilgsnio“. Mylintieji išreiškia ją žodžiais, liesdami vienas kitą ir trokšta kuo dažnesnio fizinio kontakto. Jie siekia kuo greičiau užmegzti atvirą, nuoširdų ryšį ir, nors nori abipusio atvirumo, to nereikalauja iš partnerio. Tokie žmonės mano, kad meilė yra teigiamų emocijų šaltinis ir svarbiausias gyvenime dalykas, tačiau nėra jos „apsėsti“.

2. Draugiškoji meilė. Panašiai kaip partneriška meilė, ji dažniausiai palaipnsniui išauga iš draugystės, abipusio atsiskleidimo ir supratimo. Mylintieji mano meilę esant šeimos ir visuomenės pagrindu. Jų santykiai lengvi, nes nereikia kontroliuoti stiprių emocijų. Jie droviasi intensyvių jausmų ir seksualinio ryšio. Meilė nėra labai emociškai sužadinti, bet tai šiltas, patikimas, intymus dviejų žmonių ryšys.

3. Užvaldanti meilė. Tokia meilė visiškai užvaldo žmogų. Jo mintys ir fantazijos dažniausiai nerimastingos ir sukasi vien tik apie meilės objektą.

Troškimas nuolat matyti partnerį yra labai stiprus, o trukdymai tai pasiekti sukelia daug skausmo. Atsiranda jausmų kontrolės praradimo jausmas. Jei ypatingų problemų nėra, „apsėstas“ mylimasis jas sukelia pats, kad padidintų jausmų intensyvumą. Jis arba ji reikalauja iš partnerio nuolat rodyti savo meilę, yra pavydus. Jis įsitikinęs, kad be partnerio meilės jo gyvenimas nieko vertas ir bet kuria kaina siekia tą meilę užsitarnauti. Tokia meilė retai baigiasi laimingai.

4. **Pragmatiška meilė.** Pragmatiškas mylimasis žiūri į meilę labai praktiškai. Jis ieško partnerio, su kuriuo galėtų patenkinti vienas kito poreikius ir kuris jam tiktų įvairiais požiūriais - išvaizda, išsilavinimu, socialine padėtimi, interesais ir pan. Jis vengia emocinių kraštutinumų ir siekia pažinti partnerį palaipsniui, mano, kad seksualinis atitikimas yra svarbus, o visas su tuo susijusias problemas galima kartu išspręsti. Meilė, jo nuomone, svarbi gyvenimo dalis, bet nėra pasaulyje tokio svarbaus žmogaus, dėl kurio būtų verta aukotis.

5. **Pasiaukojanti meilė.** Ši meilė reiškia visišką atsidavimą mylimam asmeniui, nepaisant savo norų ir interesų. Tai besąlygiškas rūpinimasis kitu, jo gebūviu, atleidimas ir nuolatinis pasiaukojimas.

6. **Meilė kaip žaidimas.** Šiems žmonėms meilė yra toks pat žaidimas, kaip tenisas ar šachmatai. Jie mėgsta „žaisti“ meilę ir ją laimėti. Kai kada net su keliais partneriais vienu metu. Tokio tipo asmenys nelinkę užmegzti gilių emocinių ryšių, jie lengvai gali pereiti nuo vieno partnerio prie kito. Žaidimu mėgaujamasi, kai yra tam tikra pusiausvyrą santykiuose - ne per daug jausmo ir ne per mažai. Jei vieno iš partnerių jausmai suintensyvėja, kitas padeda jam išlaikyti savikontrolę ir atstumą. Melas ir nenuoširdumas yra svarbiausios žaidimo taisyklės, ir tai daroma nesiekiant ižeisti kito asmens. Mylintieji mėgaujasi seksu ir jo įvairove, tačiau nesieja jo su jausmais.

Tyrimai parodė, kad vyrams labiau nei moterims būdinga erotinė meilė ir meilė-žaidimas, tuo tarpu moterys dažniau jaučia draugišką meilę, taip pat praktišką bei užvaldančią meilę. Mažiausiai patenkinamu meilės tipu dauguma laiko meilę kaip žaidimą.

Meilės tipas nėra fiksuota asmens savybė. Žmogus gali teikti pirmenybę vienam ar kitam meilės stiliui tam tikru savo gyvenimo laikotarpiu ar su skirtingais partneriais. Nustatyta, kad skirtingą meilės stiliaus pasirinkimą gali skatinti emocinės būsenos ir išorinis spaudimas. J. R. Jacobs (1992) išskyrė keturias meilės ryšių užmezgimo motyvų grupes, kurie skatina skirtingo meilės stiliaus dominavimą:

- neigiamos emocinės būsenos (vienatvė, nerimas, žema savivertė) sąlygoja pasiaukojančią meilę

- pripažinimo poreikis gali skatinti užvaldančios meilės pasireiškimą
- amžius ir socialinis spaudimas skatina pragmatišką meilę
- seksualiniai troškimai sukelia erotinę meilę.

Skirtingi motyvai nulemia ir skirtingų partnerių pasirinkimą.

Teorinė meilės rūšių įvairovė leidžia mums suprasti, kodėl realiame gyvenime tiek daug nesusipratimų ir skirtingų požiūrių, susijusių su „tikra meile“. Ši sąvoka įvairiai interpretuojama, nes žmonių jausmai ir mintys vienas kito atžvilgiu yra gana skirtingi ir nepakartojami.

Santykių iširimasis

Kokia bebūtų meilė, deja, dažnai ji baigiasi, ir santykiai tarp dviejų žmonių išyra. Kodėl laimingi, draugiški ryšiai tampa nepatenkinančiais, nelaimingais ir net priešiškais? Aišku, gali būti daugybė priežasčių, kodėl santykiai tarp artimų žmonių gali pablogėti ir galų gale iširti, tačiau galima paminėti kelias dažniau pasitaikančias.

1. Su laiku partnerio patrauklumas gali sumažėti ar visai išblėsti, kai savybės, kurios anksčiau žavėjo, tampa neįdomios ar net erzinančios. Tyrimai rodo, kad 30 proc. santykių baigiasi dėl to, kad savybės, kurios lėmė pradinį asmens patrauklumą („Jis toks nepaprastas ir taip skiriasi nuo kitų“, „Ji tokia nenuspėjama“) tampa santykių iširimo priežastimis („Aš ir jis neturim nieko bendra“, „Ja visiškai negalima pasitikėti“) (E. Aronson ir T. D. Wilson 1998). Patiriama, kad mylimas asmuo turi daug trūkumų, kurių anksčiau nesimatė.

2. Atsiranda bendravimo problemų, nes nesugebama susitarti, nusileisti, į partnerį žiūrima pernelyg kritiškai, jis priešpastatomas kitiems. Intymūs santykiai visada reikalauja tam tikro kompromiso: sutarimo, ką valgysim pietums, kokias televizijos laidas žiūrėsime, pas kuriuos draugus eisime į svečius ir pan. Tokiu būdu iškyla konfliktas tarp nepriklausomybės ir buvimo kartu poreikių.

3. Partneriai pradeda nebepatenkinti vienas kito poreikių.

Kaip elgiasi žmonės, kai jų santykiai pradeda šlyti? C. E. Rusbult (1987) nurodo keturis dažniausiai pasitaikančius reagavimo būdus:

1. Bandoma pataisyti santykius, siekiant pačiam pasikeisti ar raginant partnerį ką nors keisti, kreipiantis pagalbos į šeimos konsultantą. Jei tai darbiniai santykiai, darbuotojas gali aptarti problemas su vadovu, teikti pasiūlymus.

2. Laukiama, kol viskas susitvarkys savaime, tikintis, kad su laiku viskas išeis į gera.

3. Susitaikoma su neišvengiamu santykių iširimu, atsitraukiama, partneris ignoruojamas, jo vengiama, laukiama baigties.

4. Nutraukiami santykiai, paliekant partnerį, arba grasinamąjį palikti, arba panaudojama prievarta.

Vieno ar kito būdo pasirinkimą lemia tai, kiek stiprūs yra poros išpareigojimai vienas kitam. Kuo jie didesni ir kuo santykiai buvo labiau patenkinantys, tuo žmonės deda daugiau pastangų juos pagerinti ir išlaikyti. Kitas svarbus dalykas - kokias pasirinkimo galimybes žmogus turi. Dažnai, net ir būdami nelaimingi santuokoje, žmonės jos nenutraukia, nes neturi geresnės alternatyvos tokiems santykiams. Kuo partneris labiau priklausomas nuo kito santykiuose, tuo jis mažiau motyvuotas tuos santykius nutraukti, ir atvirkesčiai.

Santykių iširimasis - ne trumpalaikis aktas, o procesas, kuris gali tęstis gana ilgai. M. Knapp teigia, kad jis susideda iš kelių pakopų, kurių trukmė ir seka gali kisti skirtingoms poroms (pagal J. R. Bittner, 1988):

- **Diferenciacija.** Šioje santykių stadijoje atsiranda skirtumų akcentavimas. Dažnai kivirčijamasi, nesutinkama su vienas kito nuomone, ir nors stiprių konfliktų gali nebūti, bet bendrumo jausmas gali smarkiai sumažėti. Žodį „mes“ dažniau keičia žodis „aš“.

- **Atsiribojimas.** Atsiribojama nuo pokalbių apie tarpasmeninius santykius ir rizikingų temų, galinčių sukelti prisiminimus ar pažeisti jausmus. Būdingi pasakymai: „Geriau apie tai nekalbėkim“, „Pakeičiam temą“, „Ar būtina mes turim apie tai kalbėti?“

- **Sąstingis.** Palaipsniui bendraujantieji pradeda jausti įtampą ir nepatogumą būdami kartu, pokalbiai tampa paviršutiniški ir nemalonūs.

- **Vengimas.** Siekdami išvengti nemalonumų ir skausmo, žmonės tiesiog stengiasi rečiau matytis, vengia kontaktų.

- **Išsiskyrimas.** Nusprendžiama nutraukti santykius ir išsiskiriama.

Kaip jau minėta, intymių santykių iširimo procesas yra ilgas ir skausmingas. Kuo daugiau jausmų, laiko, lūkesčių mylintieji atiduoda tarpusavio santykiams, tuo skaudžiau išgyvenamas atsiskyrimas. Nutrūkus ryšiams su artimu žmogumi, iš pradžių dėl to audringai išgyvenama ir dažnai galvojama apie prarastą partnerį. Po to ateina gilus skausmas, kuriam praėjus asmuo emociškai nutolsta nuo buvusio partnerio ir grįžta į normalų gyvenimą. Toks netekties išgyvenimo ciklas, tik skirtingos trukmės ir intensyvumo, būdingas visiems išgyvenantiems išsiskyrimą su artimais ir mylimais žmonėmis.

Kokie gi turi būti dviejų žmonių santykiai, kad žmonės jaustųsi patenkinti ir laimingi, ir būtų išvengta tokių skausmingų išgyvenimų? Sėkmingoje santuokoje gyvenančių porų tyrimai padeda atsakyti į šį klausimą (I. A. Horowitz ir K. S. Bordens, 1994). Jie rodo, kad tokiose porose sutuoktiniai:

- Išreiškia savo meilę žodžiais. Paprasčiausiai dažnai sako vienas kitam: „Aš myliu tave“.
- Išreiškia savo meilę fiziškai: bučiuoja vienas kitą, apkabina, susikimba rankomis. Suteikia, jei reikia, fizinį komfortą vienas kitam. Pavyzdžiui, apkloja šiltu pledu ar atneša puodelį karšto šokolado.
- Yra seksualiai aktyvūs. Seksualiniai santykiai yra svarbi jų gyvenimo dalis. Rodo susižavėjimą vienas kitu. Dažnai sako vienas kitam malonius dalykus: „Tu atrodai gražiai su šia suknele“ arba „Man taip patiko, kaip tu iškepei šį kepsnį“ ir pan.
- Atsiskleidžia vienas kitam ir linkę išsipasakoti savo slaptas, intymias mintis.
- Paremia vienas kitą emociškai ir materialiai. Kai vienas yra nusiminęs, kitas jį palaiko. Jie dalijasi visais ištekliais, kuriuos turi.
- Atleidžia vienas kitam klaidas ir trūkumus, yra tolerantiški vienas kito atžvilgiu.

Pasvarstykite:

- Kodėl žmonėms taip svarbu užmegzti tarpasmeninius santykius?
- Prisiminkite savo draugus ir pažįstamus. Kokie iš jums žinomų patrauklumo veiksnių lėmė jūsų pažintį ir tolimesnius santykius su kiekvienu iš jų?
- Pasvarstykite, kiek svarbus tarpasmeniniams santykiams fizinis asmens patrauklumas. Kodėl fizinis patrauklumas turi poveikį, vertinant kitus žmones?
- Paanalizuokite savo atsiskleidimo ypatumus. Kam ir kiek jūs atsiskleidžiate?

- Raskite literatūrinių ar gyvenimiškų pavyzdžių, iliustruojančių meilės rūšis pagal R. J. Sternberg trikampę meilės teoriją.
- Kas padeda ir kas kliudo palaikyti gerus tarpasmeninius santykius?

LITERATŪRA

Aronson E., Wilson T. D. (1998). *Social psychology*. New York: Longman.

Bendravimo menas. II. (sud. A. Kepalaitė) (1993). Vilnius: Lietuvos mokytojų kvalifikacijos institutas.

Bittner J. R. (1988). *Fundamentals of communication*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Čekuolienė D. (1991). Prieraišumas: teoriniai aspektai bei tyrimo galimybės // *Psichologija. Mokslo darbai*. P. 114–131.

Derlega V. J. (1984). Self-disclosure and intimate relationships // V. J. Derlega (Ed.). *Communication, intimacy and close relationship*. New York: Academic Press. P. 1–10.

Dion K., Berscheid E., Walster (Hatfield) E. (1972). What is beautiful is good // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 24. P. 285–290.

Hazan C., Shaver P. (1987). Romantic love conceptualized as an attachment process // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 52. P. 511–524.

Hendrick S., Hendrick C. (1992). *Liking, loving and relating*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.

Horowitz I. A., Bordens K. S. (1994). *Social psychology*. Mountain View, California: Mayfield Publishing Company.

Jacobs J. R. (1992). Facilitators of romantic attraction and their relation to love style // *Social Behaviour and Personality*. N. 20. P. 227–234.

Jourard S. M. (1964). *The transparent self*. Princeton, New Jersey: Van Nostrand Reinhold.

Rusbult C. E. (1987). Responses to dissatisfaction in close relationships: The exit-voice-loyalty-neglect model // D. Perlman and S. Duck (Eds.). *Intimate relationships: development, dynamics, and deterioration*. Newbury Park, CA: Sage. P. 209–237.

Sternberg R. J. (1997). Construct validation of triangular love scale // *European Journal of Social Psychology*. N. 27. P. 313–335.

Taylor Sh. E. (1994). *Social psychology*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Zajonc R. B. (1968). Attitudinal effect of mere exposure // *Journal of Personality and Social Psychology*. N. 9. Monograph Suppl. N. 2. Pt. 2. P. 1–29.

8. BENDRAVIMAS IR INDIVIDUALŪS SKIRTUMAI

- Kodėl vieni žmonės bendrauja lengvai, o kiti sunkiai?
- Ar su visais žmonėmis galime rasti bendrą kalbą?
- Kodėl vieni esame namisėdos, o kitiems reikia minios draugų?
- Ar žmogaus nuomonė apie save atsispindi jo bendravime?
- Kodėl ne su visais žmonėmis yra malonu bendrauti?

Jei bendravimas yra dviejų ar daugiau žmonių tarpusavio sąveika, tai ją didele dalimi įtakoja bendraujančių žmonių asmeninės savybės. Tų savybių deriniai ir visuma apibūdina žmogų kaip unikalią asmenybę. Šiuolaikinėje psichologijoje esti įvairių požiūrių į tai, kas tų savybių visumoje vaidina svarbiausią vaidmenį. Žinia, kiekvienos psichologijos krypties atstovas pateiktų savo atsakymą. Mes sustosime prie kelių pagrindinių asmenybės savybių ir pažiūrėsime, kaip jos siejasi su konkrečiu žmogaus bendravimo ypatumais. Beje, reikia pažymėti, kad ta sąsaja abipusė: daugelio asmenybės savybių atsiradimas bei raiška priklauso nuo to, kaip ir kiek su tuo žmogumi buvo bendraujama vaikystėje. Bendravimas, kaip ir pats asmuo, kinta, nes žmogaus lemtis - augti ir bręsti taip nepaliaujamai, kaip nepaliaujamai kinta jo kūnas bei fizinė aplinka. Svarbiausia yra tai, kad pastarųjų kitimui žmogus turi palyginti nedidelės įtakos (dar nėra atrasta amžinos jaunystės eliksyro), bet psichologinė branda ir jaunystė (taip, taip!) yra paties žmogaus pastangų rezultatas.

Bendravimas ir temperamentas

Daugiau kaip prieš 2000 metų antikinės Graikijos gydytojas Hipokratas išskyrė keturis pagrindinius žmonių tipus, lemiančius žmonių elgesį ir santykius su kitais: *cholerikas*, *sangvinikas*, *flegmatikas* ir *melancholikas*. Šis skirstymas yra išlikęs iki šių dienų. Dabar manoma, kad temperamento tipą lemia įgimtos centrinės nervų sistemos savybės. Būtent jos ir apsprendžia, kokio temperamento yra konkretus žmogus. Temperamentas yra įgimtas ir jo tipas nekinta per visą žmogaus gyvenimą. Jis ryškiausiai atsiskleidžia ankstyvojoje vaikystėje, kai jo dar neužgožia aplinkos poveikis, taip pat stresinėse situacijose, kuriose elgsena mažiausiai susijusi su patyrimu, ir naujoje aplinkoje, palankioje žmogaus individualumo pasireiškimui. Tyrimais

nustatyta, kad sangviniko ar melancholiko tipui priklauso maždaug po 34 proc, o melancholiko ir cholieriko - po 16 proc. žmonių. Temperamento pagrindu formuojasi kitos žmogaus savybės, pvz., charakteris.

Panagrinėkime, kaip temperamentas veikia mūsų bendravimą.

Cholierikas - tai žmogus, kuris yra labai aktyvus, ir jo energingumas liejasi per kraštus. Atpažinti tokį žmogų *bendraudami* galime iš jo greitos ir garsios kalbos, įtaigios gestikuliacijos. Savo emocijų nesutramdantis ir greit užsiplieskiantis cholierikas verčia aplinkinius į jį žiūrėti atsargiai. Kiti žmonės cholieriką dažnai laiko esant sunkiai prognozuojamą, todėl linkę jo privengti. Cholierikas dažnai išsišoka ir neatsargiu žodžiu lengvai įskaudina tuos, kurie jam pasipainioja. Į kitų pastabas dėl grubaus elgesio cholierikas dažniausiai reaguoja su nuostaba ir nuoširdžiai negali patikėti, kad jo žodis, gestas ar veiksmas galėjo ką nors įžeisti. Apskritai, jis yra ne per geriausios nuomonės apie kitus, todėl energingai imasi vadovauti aplinkiniams. Nepaklūstantiems jis būna negailestingas. Paklusti jam yra sunku, nes cholieriką valdo nuotaikos ir įkvėpimas, todėl dažnai jo dėmesys kam nors ir entuziazmas greitai atšąla, ir jis į tai numoja ranka, užsidegęs jau nauja iniciatyva. Dėl šių savybių cholieriko su kitais žmonėmis nesieja gilesni ryšiai. Įdomiausia tai, kad būdamas energingas optimistas, jis visiškai tokiais santykiais pasitenkina.

Sangvinikas - tai aktyvus, bet labiau save kontroliuojantis nei cholierikas žmogus. *Bendravimas* su kitais žmonėmis jam nekelia jokių problemų. Jis lengvai susipažįsta ir geba ilgai išlaikyti gerus santykius su aplinkiniais, nors, kaip ir cholierikas, greičiau yra kalbantis ir veikiantis nei besiklausantis žmogus. Jis elgiasi ne taip impulsyviai, tad aplinkiniai į jį žiūri kaip į pakankamai draugišką ir patikimą žmogų. Sangvinikas - tai neabejotinas lyderis, kuris lengvai imasi atsakomybės ir paprastai lengvai susitvarko su problemomis. Šio temperamento žmonėms geri santykiai su aplinkiniais yra svarbesni už smulkias asmenines ambicijas, ir tai kelia pasitikėjimą aplinkiniams. Sangvinikas yra puikus diplomatas ir nepakeičiamas, kai reikia užmegzti reikalingus ryšius. Tačiau kartais jam trūksta atkaklumo ir ištvermės geriems sumanymams įgyvendinti.

Flegmatikas - tai žmogus, kuris galvoja ramiai, nuosekliai ir veikia viską gerai pasvėręs. Tai pasyvaus temperamento tipas. *Bendraudamas* su kitais, flegmatikas linkęs daugiau klausytis nei kalbėti. Tai labai vertinga savybė, nes geras išsikalbėjimas artimam susidūrus su problema - patikima liaudiškos psichoterapijos priemonė. Kitus kartais erzina lėta flegmatikų galvosena ir veiksmai, tačiau šiuos minusus atperka flegmatiko patikimumas. Mat, jis nesišvaisto žodžiais, gerai pasveria savo galimybes ir jei pažadėjo -

ištesės. Tai iš tiesų retai kitus suvedžiojantys žmonės. Flegmatiko kalba bendraujant yra tyli, lygi, dažniausiai vienodos intonacijos. Tai, ką flegmatikas jaučia ir išgyvena, neatsispindi nei jo laikysenoje, nei kalboje. Kartais aplinkiniai flegmatiką skuba apkaltinti šaltumu ir nejautrumu. Bet, turint galvoje, kad gyvenime retai sutinkami gryni tipai, o daug dažniau temperamentų mišiniai su vyraujančiu vienu ar kelių temperamentų tipu, toks kaltinimas daugeliu atvejų yra perdėtas.

Melancholikas - tai jautrus, pasyvus žmogus, linkęs nuolat nerimauti dėl pavojų, kuriuos jis išvelgia aplinkoje. Tai liūdnas, su skausmu ir baime žvelgiantis į ateitį, kuri jam, anot jo, nieko gero nežada. Melancholiką bendraujant galima pažinti iš graudžios veido išraiškos ir verkšlenančios balso intonacijos. Didelis nervų sistemos jautrumas duoda pagrindo jam jaustis įskaudintu likimo ir aplinkinių žmonių. Siekdamas išvengti skausmo, kylančio iš susidūrimų su „storžieviškais“ aplinkiniais, flegmatikas linkęs laikytis atokiau nuo visų. Tai uždaras, nemėgstantis didesnių susibūrimų, nelaimingas žmogus. Tačiau reikia pripažinti, kad žmogui, norinčiam išsiverkti ir ieškančiam paguodos išgyvenant skaudžią nesėkmę, melancholikas -puikiausia draugija.

Kartais kyla klausimas: o koks temperamento tipas yra geriausias? Aišku, vienareikšmio atsakymo nėra (Ch. T. Falcon, 1992). Kiekvienas temperamento tipas yra savaip geriausias konkrečioje situacijoje. Pvz., cholerikas nepamainomas, kai reikia labai greitai spręsti ir veikti, sangvinikas - draugystėje, flegmatikas - pasikalbėjime, o melancholikas - paliūdėjime. Reikia prisiminti, kad kiekvienam žmogui iš dalies būdingi visų minėtų temperamentų bruožai, tačiau jų santykis - skirtingas, todėl galime kalbėti tik apie konkrečiame žmoguje vyraujančią vieną ar kelis temperamento tipus. Be to, temperamentas nėra lemiamas veiksnys, įtakojantis žmogaus elgesį ir bendravimą. Tai greičiau tik „gruntas“ ant kurio aplinka ir pats žmogus „tapo“ savo nepakartojamą asmenybę.

Kaip bendrauja ekstravertai ir intravertai

C. Jung, analitinės psichologijos kūrėjas, vienas žymiausių XX amžiaus psichologų, pasiūlė skirstyti visas asmenybes į *ekstravertiškas* ir *intravertiškas*. (L. A. Hjelle ir D. J. Ziegler, 1992).

Ekstravertas - tai žmogus visą dėmesį sutelkęs į išorinį pasaulį, jame vykstančius įvykius ir žmones. *Intravertas* - tai žmogus visą dėmesį nukreipęs

i savo vidinį pasaulį, mintis, jausmus, patyrimą. Tai greičiau maštantis ir jaučiantis, nei veikiantis žmogus.

Ekstravertai - tai aktyvūs žmonės, lengvai užmezgantys kontaktus su kitais. Bendraudami jie jaučiasi kaip žuvis vandenyje, o priverstinis buvimas vienuoje juos slepia. Toks žmogus, bendraudamas su kitais, gali būti ir impulsyvus, dirglus, ižeidus, bet greičiausiai bus draugiškas, turintis humoro jausmą, lengvai pakeliantis bet kokią aplinkinių nuotaiką ir mėgstantis vadovauti. Tipišką ekstravertą lengva atpažinti kitų žmonių būryje: jis bus dėmesio centre, išsiskirs raiškia kalba ir gestikuliacija, net savo išvaizda. Akį rėžiantys rūbai, traukiantys ir prikaustantys aplinkinių žvilgsnį - ekstraverto stichija. Tai aktyvūs, turintys organizacinių gebėjimų žmonės. Būti tarp žmonių ir būti tų žmonių dėmesio centre, įvykių sūkuryje - tai yra ekstravertui tikras gyvenimas.

Intravertai - santykiuose su kitais greičiau bus ramūs, taikūs, atsargūs. Prieš priimdami sprendimą, jie mėgsta „devynis kartus pamatuoti“, o nusprendę veiks nesidairydami. Toks žmogus - puikus svetimų nuotykių ir išpažinčių klausytojas, moka jas saugoti. Ši savybė kelia pagarbą ir pasitikėjimą aplinkinių akyse.

Intravertiškas žmogus gali būti labai užduras ir linkęs šalintis kitų. Būdamas jautrus ir linkęs į pesimizmą, jis mieliau bendraus tik su panašiais į save, nelaimingais ir nuskriaustais. Laisvą laiką jis su įkvėpimu leis namuose, tvarkydamas drabužių spintą ar įrankių dėžę. Tai tikras užkietėjęs namisėda.

Kaip ir kalbant apie temperamentus, kartais mėgstama diskutuoti, kuri asmenybės orientacija geresnė - ekstravertiška ar intravertiška. Aišku, atsakymas priklauso nuo to, apie kokią situaciją kalbame. Situacijoje, kurioje reikia apginti savo tiesą, interesus, aišku, ekstravertiškas bendravimas bus nepakeičiamas. Intravertas linkęs patylėti, todėl lengvai tampa neteisingo elgesio su juo auka. Jis, pvz., laiku nepasipriešina ant galvos kraunamoms pareigoms. Dėl to, aišku, jis vėliau gailisi, kaltina save, kad elgėsi kaip koks „mėmė“, pyksta ant savęs ir aplinkinių, bet „šaukštai jau būna po pietų“.

Tačiau jei žmogus patenka į situaciją, kur reikia patylėti, pvz., išklaudyti naujo viršininko nuomonę, čia puikiai elgiasi kaip tik intravertas. Tuo tarpu ekstravertas, vejamas aktyvumo, „kiša savo trigrašį“ ne vietoje ir ne laiku, dėl to dažnai patekdamas į viršininkų nemalonę. Aišku, ir jis vėliau gailisi, bet ištaisyti situaciją būna labai sunku.

Gyvenime mums tenka susitikti su tokiais žmonėmis, su kuriais bendrauti mums nemalonu, nes jaučiame, kad jie mums nuolat „tampo nervus“. Turėtume pasakyti, kad tokių žmonių yra tiek ekstravertų, tiek intravertų tarpe.

Tiesa, jie „tampys nervus“ skirtingai, pvz., ekstravertas savo gebėjimą užmegzti kontaktus ir lengvai bendrauti su kitais gali naudoti savanaudiškiems tikslams kitų sąskaita pasiekti, tapdamas anot E. Fromm, „prekine asmenybe“. Tipiškas tokio žmogaus pavyzdys - aktyvus karjeristas, mokantis bendrauti su reikalingais žmonėmis. Kiekvienas žmogus, jo akimis, vertas tiek dėmesio, kiek gali būti naudingas kylant karjeros laiptais. Atpažįstate? Nemalonus tipelis, ar ne?

Intravertas, „gadinantis nervus“, veikia tyliai, slaptai, bet ne mažiau bjauriai. Įsivaizduokime įstaigą, kuri neatsigina nuo įvairiausių kontrolierių, inspektorių, kitokių tikrintojų. Darbe tvyro neišpasakyta įtampa, tikrintojai nieko įtartino, kas pažeistų įstatymus, neranda, visi darbuotojai pervargę, išsekę. Tuo tarpu vienas tylus, ramus jų bendradarbis trina delnus po stalu - taip jums ir reikia! Gyvenimas - tai ne šventė, gyvenimas - tai ašarų pakalnė, ir aš jums tai įrodysiu! Atpažįnate anoniminių skundų autorių? Liaudiška išmintis sako, kad tyli kiaulė gilia šaknį knisa. Nesuabsolutinkime, bet argi ne taip elgiasi piktybiškas intravertas?

Kyla klausimas, iš kur tokie žmonės atsiranda? Priežasčių gali būti daug, bet dažniausiai tai auklėjimo klaidų padariniai (R. Brikman ir R. Kirschner, 1994). Šeimoje kartais patys suaugusieji mažam ekstravertukui demonstruoja, kaip galima naudingai bendrauti. Pvz., po vienu stogu gyvenantys kelių kartų žmonės dažnai neišvengia trinties ir konfliktų. Į tas kovas dažnai įtraukiami visi šeimos nariai. Močiutė klausia anūkėlės, ką jos veltėdis tėvas daro anam kambaryje, o anūkėlė atkerta: „ką ten tas tinginys gali veikti“. Patinka močiutei atsakymas, ji pagiria anūkėlę, saldainį duoda... Vaikas lekia pas tėvą, o šis klausia, ką sena ragana kalba. „Ką ten senė gero kalbės“, - atkerta dukrelė. Patinka tėveliui atsakymas, pagiria dukrelę, aplesiną duoda. Kuo ne gera mokykla, kaip žodžiu naudos pelnytis?

Arba kitas matytas vaizdas. Visi vaikai Kalėdų seneliui eilėraščius sako, kad dovanų gautų, bet atsiranda koks vienas, lyg įkaltas į grindis, nei iš vietos. Nereikia jam nei dovanų, nei dėmesio. Taip elgiasi tipiškas intravertukas, kuriam labai nejauku būti ne tik nepažįstamų vaikų būryje, bet ir naujoje aplinkoje. Netekęs kantrybės, tėvelis neša „ožį“ į rato vidurį ir liepia deklamuoti. Pyksta vaikas ant vaikų, ant Kalėdų senelio, ant visos šventės, kuri jam kelia tiek nepatogumų ir baimių. Suaugęs toks vaikas „suves sąskaitas“, pašokdins jis dar kitus, nors tie kiti nei toje eglutėje buvo, nei jo gėdos matė.

Bendravimas su „sunkiais“ žmonėmis

Skirstymas į ekstravertus ir intravertus, nors ir labai paplitęs, nėra vienintelis. Turint galvoje, kad mus labiausiai domina bendraujantis žmogus, verta sustoti dar ties vienu asmenybės skirstymu. Vienas populiariausių šiuolaikinių psichologų F. Peris (1969) teigia, kad visus žmones, su kuriais mums tenka susidurti, mes galime kaip grybus skirstyti į *maistinguosius ir nuodinguosius*. *Maistingieji* yra tie, su kuriais bendrauti mums yra naudinga, nebūtinai informacine, bet visada - emocine prasme. Pabendravus su jais, pakyla nuotaika, pagerėja savijauta, gyvenimas atrodo lengvesnis ir gražesnis, o mes patys - stipresni. *Nuodingieji* veikia priešingai, o to poveikio padarinius mes pajuntame vėliau. Nuodingumas pasireiškia mums įvairiais simptomais:

- *emociniais* (pablogėja nuotaika, atsiranda vidinė įtampa, kyla susierzinimas, kad čia kažkas ne taip, būtų džiugu su tuo žmogumi daugiau nesusidurti ir t.t.)
- *elgesio* (kyla noras kuo greičiau baigti bendrauti, kuo toliau pasitraukti nuo to žmogaus, imame vengti tolimesnio susidūrimo ir t.t.)
- *fiziniais* (imame jausti silpnumą, gali skaudėti galvą, galime imti prakaituoti, pajusti virškinimo sistemos sutrikimus ir t.t.)
- *bendravimo* (pajuntame, kad pradedame atsargiau kalbėti, atidžiau renkame žodžius, jo balsas ar jūsų balsas tampa aštresnis, agresyvesnis, tampame tylėsi, mažiau bendraujantys ir t.t.).

Turbūt jūs jau prisiminėte žmogų, su kuriuo susidūrus, teko patirti vieną, kelis, o gal ir visus čia minėtus simptomus. Psichologinėje literatūroje žmonės, sukeltys šiuos simptomus, dažniau vadinami „sunkiais“ žmonėmis. Yra priskaičiuojama iki pusšimčio „sunkių“ žmonių tipų. Mes apsiribosime aptardami labiausiai paplitusius „sunkių“ žmonių tipus (L. Glass, 1995).

Tankas. Tai grubiai ir tiesmukai bendraujantis žmogus. Paprastai kitų atžvilgiu jis elgiasi labai agresyviai, vartoja grubius posakius, kalba pakeltu balsu, o jo veido išraiška rodo nusistebėjimą jumis - kaip galima turėti tokį absurdišką požiūrį! Šio žmogaus stichija - nuolatinis santykių aiškinimasis bei konfliktai. Aplinkiniai, žinodami šio žmogaus ūmumą, paprastai privengia kontaktų su juo, tačiau kartais susidūrimai su juo yra neišvengiami. Tuomet visi sveiko proto žmonės, pasikliaudami savo intuicija, mieliau būna linkę nusileisti „tankui“ ir greičiau baigti bendravimą, nei siekti įrodyti savo tiesą (net kai yra tikri, kad jie teisūs). Tokią poziciją sąlygoja patyrimas, kuris rodo, jog „įveikti“ šio tipo „sunkių“ žmogų beveik neįmanoma. Ginčiuose jis yra profesionalas, o eilinis žmogus geriausiu atveju - tik labai besistengiantis mėgėjas. Buitinėje

kalboje tokie žmonės yra vadinami paprastai - akiplėšomis. Vaizdžiai tariant, galėtume jį sulygtinti su krokodilu, mat, kai jis praveria burną, turite būti pasiruošęs ir labai budrus, kad jūsų neprarytų.

Snaiperis. Iš pažiūros tai, atrodytų, ramus ir adekvačiai bendraujantis žmogus. Tačiau staiga jūs pajuntate, kad jus išpila prakaitas, smarkiau ima plakti širdis ar pritrūksta oro kvėpuoti. Tokios savijautos kaltininkas - snaiperio paleista taikli strėlė į jūsų silpną vietą. Kiekvienas mūsų turime psichologinį „Achilo kulną“, pvz., esam nepatenkinti savo išvaizda, materialine padėtimi ar erudicija. Žmogus - snaiperis bendraudamas taikliu žodžiu primena mums ir pabrėžia mūsų išivaizduojamą arba tikrą nepilnavertiškumą kurioje nors srityje. Laidyti tokias „apnuodytas“ strėles jam vienas malonumas, o pasikeitusi jūsų veido išraiška, bylojanti, kad strėlė buvo tiksli, jį veikia įkvepiančiai.

Granata. Apie tai, kad toks žmogus priklauso „sunkiųjų“ žmonių tipui, mes sužinome tik tada, kai jis nei iš šio nei iš to pratrūksta lyg perkūnas iš giedro dangaus. Tuomet jis ima kaltinti jus nuodėmėmis, padarytomis nuo to laiko, kai susipažinote (beje, apie kurias jūs nė neįtarėte), kaltina jus dėl savo dabartinių nesėkmių, kliūna garo ir jūsų šeimos nariams bei giminėms. Išsirėkęs ir emociškai išsikrovęs žmogus-granata labai greitai nurimsta ir toliau gali bendrauti lyg niekur nieko. Aplinkiniams toks bendravimo būdas kelia nerimą. Saugumo sumetimais jie linkę mažiau kontaktuoti su tokio tipo „sunkių“ žmogumi, nes jį laiko neprognozuojamu (neaišku, kada jam vėl kas šaus į galvą). Štai gi jis laiko tiesiog greitai užsiplieskiančiu žmogumi ir stebisi, kaip aplinkiniai to nesupranta ir leidžia sau pykti.

Visažinis. Deja, dažnas mūsų turime kartaus patyrimo iš bendravimo su visažinančiu žmogumi. Paprastai šiuo atveju jūs esate tik statistas, reikalingas visažiniui kaip dingstis pademonstruoti savo „beribes“ žinias. Tai žmogus, nuolatos kalbantis ir reiškiantis savo nuomonę visais gyvenimo klausimais. Jam visiškai nerūpi jūsų nuomonė. Ir todėl jis nepalieka jums jokių šansų įsiterpti. Šie žmonės kiša nosį ir į dalykus, kurie jų neliečia. Paprastai jie atlieka susirūpinusio jūsų gyvenimo situacija nenuilstamo patarėjo ir vadovo vaidmenį. Tokie žmonės nepaprastai vargina ir priverčia kitus jaustis menkaverčiais. Mat savo nuomonei pagrįsti jie apsiginklavę tikromis ar menamomis citatomis. Tuo pasigirti paprastas mirtingasis dažniausiai negali. Visažinis labai išsiveidžia, jei kas suabejoja jo teisumu. Net jei jūs įrodysite, kad jis klysta, kaltas liksite vis tiek jūs. Tai žmogus, kuris kalba jums, bet ne su jumis.

Amžinas pesimistas. Pabendravus su tokiu žmogumi, lieka jausmas, kad kažką labai svarbaus šiuo momentu praradai. Kartais būna sunku įvardyti, ką,

bet visada - viltingą požiūrį į pasaulį. Amžini pesimistai su entuziazmu dalijasi savo niūriai pesimistiniu požiūriu. Šiais sunkiais laikais jie turi apščiau medžiagos jums įrodyti, kad net dabartinė jūsų sėkmė yra tik didelės nesėkmės pradžia. Kaip bebūtų keista, po tokių „pasidalinimų savo nuomone“ amžini pesimistai atkunta, jų nuotaika pagerėja, tuo tarpu jūsų gyvenimo džiaugsmas ir entuziazmas išblėsta, lyg mostelėjus burtų lazdele.

Nepatikimasis. Šį žmogų mes atpažįstame tik tuomet, kai jis mus stipriai apgauna. Tokio tipo žmonės paprastai visada lengva ranka prisiima atsakomybę už kokių nors reikalų tvarkymą, o vėliau pakeičia savo planus jūsų net neįspėję. Aišku, geriausia būna, kai tokie žmonės atsiskleidžia smulkiuose reikaluose, ir mes dar turime laiko nepakliūti į jų spąstus, bet deja, deja...

Nuolat besiskundžiantis. Tai žmogus, kuriam tikras bendravimas reiškia galimybę išsakyti savo nesibaigiančias bėdas kitam. Jūsų darbas tėra tiktai klausyti ir dūsauti kartu su bėdojančiu pašnekovu. Pirmą kartą susidūręs su juo, paprastai žmogus ima galvoti, kaip jis galėtų padėti besiskundžiančiam. Dažnai pažeria eilę patarimų, į kuriuos besiskundžiantis tik mosteli ranka - „bandžiau“ arba: „neverta bandyti, vis tiek nieko gero iš to nebus“. Kartais klausytojas susigundo paguosti nelaimingąjį, sakydamas, kad, pvz., ne visų tėvų vaikai mokosi tik dešimtukais, ir kad jo dukters devintukai ir aštuntukai irgi yra geri pažymiai. Į tai nelaimingasis tik giliai atsidūsta, pakelia akis į dangų ir ištaria savo sakralinę frazę: „ir už ką man visi tie vargai“.

Vartotojas. Šis žmogus visada yra šalia jūsų, kai jūs jam esate reikalingas. Tai žmogus, kuris organizuoja gyvenimą taip, kad aplinkiniai prieš jų pačių valią yra įtraukiami į tarnybą jam. Paprastai jis moka savo reikalus pateikti jums taip, kad dirbti jo darbą jums atrodo viena nauda ir sėkmė. Kartais jis padaro jums smulkią paslaugėlę, kuri, pasirodo vėliau, yra atlygis už tolimesnę jūsų sunkią tarnystę jam. Išvengti susidūrimo su tokiu žmogumi yra sunku, nes kontaktų iniciatorius yra „vartotojas“. Kartais kyla viltis, kad esi visavertis gero organizatoriaus komandos narys, bet tai šiuo atveju tėra tik iliuzija. Vartotojas be skrupulų tave pakeis kitu, jei tai jam bus naudingiau.

Vengiantis nemalonumų. Savo aplinkoje tikrai rasime vienišių, silpną, nesugebantį kovoti dėl savo interesų, bailų, pilką žmogelį, kuris bus linkęs neturėti su kitais žmonėmis jokių reikalų. Jei į tokį kaimyną kreipsitės degtukų, jis su siaubu akyse sumeluos, kad jis pats jau visą mėnesį jų neturi. Mat, kad tik ko blogo tas besikreipiantis nesumanytų. Jei paprašysite žiupsnelio druskos, gal šį kartą jums pasiseks, bet jis būtinai primins, kad jūs piktnaudžiaujate jo gerumu. Liaudyje apie tokius žmones sakoma, kad jie nei Dievui žvakė, nei velniui šakės.

Konkurentas. Tai nuolat siekiantis pirmauti žmogus. Jis veržiasi pirmauti, nors jau seniai laikas sustoti. Konkurentas brangina tik tokius draugus, kurių menkavertiškumu galima mėgautis iki soties. Jis išnaudos bet kokią situaciją jums nurungti, pradėdant studijomis ar darbu, baigiant gyvenimo draugo ar draugės pasirinkimu. Jei jūs pasakysite, kad daug dirbote, jis jus nuginčys, kad dirbo dar daugiau. Konkurentas - nepailstantis pagyrūnas, kuris siekia aplinkinius nustebinti tuo, kad jis už jus yra daug geresnis, protingesnis ir t. t.

Gyvenime dažniausiai sutinkame mišrius „sunkių“ žmonių tipus, pvz., „vartotojas“ kartu gali būti „tanku“ ar „granata“, o „amžinas pesimistas“ sėkmingai gali jus apvilti kaip „nepatikimas tipas“. Kyla klausimas, kaip reikėtų bendrauti su „sunkių“ žmogumi, kad tai būtų konstruktyvu ir abipusiai naudinga. Deja, bėda ta, kad „sunkus“ žmogus nesiduoda išoriniams poveikiams, ir „receptas“, kaip „sunkių“ žmogų paversti maloniu bendravimo partneriu dar neišrastas. Dažniausiai mes ne iš karto susigaudome, kad susiduriame su „sunkių“ žmogumi. Praeina nemažai laiko, kol imame suprasti, kad jo skirtų mums kaltinimų priežastys yra susijusios ne su mumis, o su juo pačiu. Aišku, geriausia, tai supratęs, pasistengti daugiau su tuo žmogumi nesusidurti, kad ir kaip norėtumėte pakovoti dėl teisybės! Dar kartą prisiminkime, jog „paprasto“ žmogaus bandymas susikauti su „sunkių“ žmogumi tebus mėgėjo kova prieš profesionalą. Taigi laimėti - jokių šansų. Bet dažnai mes susiduriame su tokiomis aplinkybėmis, kurių pakeisti negalime (jis -bendradarbis, kaimynas, giminė ir t. t.). Ką daryti tokiu atveju? Štai keletas patarimų:

1. Prisiminkite, kad „sunkus“ žmogus elgiasi taip su visais (ne tik su jumis) ir nemanykite, kad įžeidimų jūs nusipelnote!
2. Jokiu būdu nesivelkite į ginčą, nes vis tiek nieko nelaimėsite, o nuotaika bus sugadinta ir laikas - prarastas.
3. Negrasinkite, nes jis atsakys tuo pačiu ir nekaltinkite, nes jis gindamasis puls.
4. Nekalbėkite su juo iš aukšto ir nesizeminkite.
5. Būkite tvirti, prisiminkite, kad geriausias ginklas - humoras bei kantrybė.

Bendravimas ir savigarba

Savigarba - dar vienas asmenybės aspektas, stipriai įtakojantis bendravimo ypatumus. Prisiminkime save tuomet, kai jaučiamės silpni, bejėgiai susidoroti su iškilusia gyvenime problema (neišlaikytas egzaminas, išsiskyrimas su mylimu žmogumi ir t.t.). Tuomet ir mūsų bendravimas su kitais pasikeičia. Bet, laimei, pojūtis, jog esi nepajėgus siekti užsibrėžto tikslo ar įveikti kelyje atsiradusios kliūtys dažniausiai esti laikinas. Kartais pakanka tik gerai išsimiegoti ar pailsėti savaitgalį ir vėl jausiesi „formoje“. Tai būdinga žmonėms, kurie jaučiasi savo gyvenimo šeimininkais ir žino, kad labai daug kas gyvenime priklauso tik nuo jų pačių. Garsi šiuolaikinė psichologė V. Satir teigė, kad tai, kaip žmogus save įsivaizduoja ir kaip jis save vertina, galima pavadinti *savigarba*.

Savigarba gali būti aukšta ar žema. Tai priklauso nuo aplinkos, kurioje formavosi asmenybė. *Žema savigarba* paprastai yra painių, negarbingų tarpasmeninių santykių šeimoje rezultatas. Dažnai tose šeimose vaikai nesijaučia psichologiškai saugūs, nes tėvų reikalavimai jiems nėra aiškūs ir nuoseklūs. Bendravimas čia dažniausiai pagrįstas baime ir grėsme. Taigi koks žmogus susiformuoja tokioje aplinkoje? Tai žmogus, kuris visą laiką su baime „laukia“ pajuokos, apgaulės, pažeminimo ar įžeidimo. Jis ar ji dažniau tampa kitų blogo elgesio auka, dėl to nepasitiki kitais ir save izoluoja, tampa apatiška(s), abejinga(s) sau ir kitiems. Tokiems žmonėms labai sunku savarankiškai žiūrėti į pasaulį ir nepriklausomai mąstyti. Todėl jie arba akylai paklūsta kitiems ir žeminasi, arba grubiai despotiškai pavergia kitus. Nuolatinė baimė, būdinga žemos savigarbos žmonėms, stumia juos į savigyną. Čia galime išskirti keturis elgesio tipus, būdingus žemos savigarbos žmonėms (V. Satir, 1972).

Taikdarys. Žmogus, kuris bendraudamas su kitais nuolat atsiprašinėja ir nieko nesiima daryti be kitų pritarimo. Jis laimingas vien dėl to, kad gali pabūti šalia jų. Taikdarys visada sutinka su kritika jo adresu ir yra dėkingas, kad iš viso su juo kalba: „kas gi aš toks kad su manim turėtum kalbėti?“ Jis niekada nieko neprašo, nes vaikystėje jam buvo įskiepyta mintis, jog ko nors prašyti yra egoizmas. Visa jo laikysena sako, kad jis yra bejėgis ir auka. Jis trokšta vienintelio dalyko - kad aplinkiniai būtų laimingi bei patenkinti juo. Pats jis jaučiasi menkysta. Jis padarys viską, su viskuo sutiks, kad tik būtų taika ir ramybė.

Kaltintojas. Tai žmogus, šalia kurio atsidūrę, būsite apkaltinti nemokšišku, nemandagumu, neįautrumu ar dar kuo nors. Jo laikysena

demonstruoja, kad jis čia svarbiausias, kad jis čia šeimnininkas. Aišku, jis jaučiasi vienišas ir nelaimingas, bet nuolat kartoja: „jei ne jūs (ar ne tu), viskas būtų puiku“. Anksčiau, vaikystėje, jam buvo sakoma „nususileisk, kovok“. Ir šis žmogus tebekovoja... Jis kalba pakeltu balsu, dažnai rėkia, kartais grūmoja. Jis jaučiasi nieko vertas, bet pasijunta tvirčiau, kai stebi jam paklūstančius ir įbaugintus žmones.

Kompiuteris. Tai ypač racionalus žmogus. Jo kalboje pilna nesuprantamų, tarptautinių žodžių, nesibaigiančių mokslinių išvedžiojimų. Jo kūno laikysena yra įtempta, be jokios emocinės išraiškos, o balsas monotoniškas, demonstruojantis šaltumą ir susikaupimą. Viduje toks žmogus jaučiasi pažeidžiamas, vienišas ir žemos savigarbos. Vaikystėje jis girdėdavo: „nedaryk kvailysčių, tu per daug protingas, kad klystum“. Dabar, suaugęs, demonstruodamas protinius gebėjimus ir erudiciją, jis lyg pats save stengiasi įtikinti, kad jis šio to dar vertas.

Nusišalinęs. Tai žmogus, kurį suvokiame kaip nuolat kvailiojantį arba kalbantį „ne į temą“. Visa jo laikysena sako, kad jo mintys kažkur kitur. Ką jis bedarytų ar bekalbėtų, tai neturi nieko bendra su tuo, kas vyksta čia ir dabar. Vaikystėje jam buvo sakoma, kad jis nebūtų toks rimtas, neimtų taip visko į galvą ir gyventų, kaip jam išeis. Viduje jis jaučiasi niekam nereikalingas ir vienišas. Bendraudamas jis nereaguoja į klausimus ir jaučiasi visiškai nusišalinęs nuo situacijos, kurioje yra.

Niekas nenori tokio blogo gyvenimo, teigia V. Satir. Žmonės gyvena taip tik todėl, jog nežino, kad gali būti kitaip arba nežino, kaip tai pakeisti.

Aukštos savigarbos žmonės, augindami vaikus, namuose sukuria atmosferą, skatinančią aukštos savigarbos formavimąsi vaikuose. Tokios šeimos narių bendravimas būna aiškus ir garbingas, taisyklės - žmogiškos, nukreiptos į savitarpio supratimą, skatinančios kiekvieno šeimos nario asmenybės augimą. Ryšiai tarp visų šeimos narių yra natūralūs, atviri ir pilni pozityvių nuostatų bei gyvenimiškos jėgos. Koks yra žmogus, turintis aukštą savigarbą? Tai žmogus, kuris aplink save sukuria sąžiningumo, atsakingumo, atjautos ir meilės atmosferą. Pats jis jaučiasi svarbus ir reikalingas. Aukštos savigarbos žmogus jaučia, kad pasaulis tampa geresnis jau vien dėl to, kad jis gyvena jame. Jis pasikliauja savimi ir žino, kad visada sugebės priimti svarbius sprendimus savo gyvenime. Jei sunkią minutę reikėtų pagalbos, jis žino, kad galės kreiptis į kitus. Būdamas optimistas, jis geba įžiebtį viltį ir pasitikėjimą kitiems žmonėms. Tai nereiškia, kad tokį žmogų visada lydi sėkmė. Tačiau, patekęs į keblią situaciją, jis ne tik nerimauja, bet ir ieško išeities.

Savigarba, veikiama mūsų kintančios aplinkos ir patyrimo, formuojasi per visą gyvenimą. Be to, labai svarbi ir paties žmogaus pozicija. Mes daug ką galime pakeisti savo pačių pastangomis, ypač jei matome, kad ta ar kita savybė mums trukdo pasiekti užsibrėžto tikslo gyvenime. Yra išleista nemažai knygų, patariančių, kaip įveikti vidinius sunkumus. Be to, veikia nemažai prieinamos psichologinės pagalbos tarnybų. KTU, Socialinių mokslų fakultete prie Psichologijos katedros taip pat veikia nemokama psichologinė konsultacija studentams bei darbuotojams. Nepamirškime, kad visi mes galime jaustis laimingi, tik tam reikalingos veiklios mūsų pačių pastangos.

Pasvarstykite:

1. Prisiminkite savo pažįstamus žmones, kuriems būdingas choleriko, sangviniko, flegmatiko ar melancholiko temperamentas. Kokiu elgesiu jis pasireiškia?
2. Koks jūsų pačių temperamentas? Kodėl taip manote?
3. Ar pažįstate žmonių, kurių žema savigarba? Iš ko apie tai sprendžiate?
4. Ar galėtumėte prisiminti savo susidūrimą su aukštos savigarbos žmogumi? Kas labiausiai jo elgesyje jums įsiminė?
5. Ar kada nors bandėte keisti savo bendravimą su konkrečiu žmogumi? Pasisėkė? O jei nepasisėkė, tai, kaip jums atrodo, kodėl?

LITERATŪRA

Brikman R., Kirchner R. (1994). *Dealing with people You can't stand*. New York: McGraw-Hill, Inc.

Falcon Ch. T. (1992). *Happiness and personal problems: Psychology made easy*. London, New York: Sensible Psychology Press.

Glass L. (1995). *Toxic people*. London: Simon and Schuster.

Hjelle L. A., Ziegler D. J. (1992). *Personality theories*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

Matulienė G. (red.). (2000). *Psichologija studentui*. Kaunas: Technologija.

Myers D. G. (1996). *Social psychology*. 5 ed. New York: McGraw-Hill, Inc.

Myers D. G. (2000). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.

Perls F. S. (1969). *Gestalt therapy verbatim*. Lafayette, CA: Real People Press.

Satir V. (1972). *Peoplemaking*. Palo Alto, CA: Science and Behaviour Books.

9. KONFLIKTO PSICHOLOGIJA

- Ar konfliktas - gyvenimo norma?
- Ar gali konfliktas turėti teigiamas pasekmes?
- Kodėl kompromisas - ne visada tinkama konflikto sprendimo strategija?
- Kada verta pasitraukti iš konflikto?
- Konfliktas mano... viduje. Kas tai?

Jeigu Jūs teigiate, kad niekad nekonfliktuojate - pasitikrinkite savo pulsą: greičiausiai išvis negyvenate... Turbūt supratote, ką norėjome pasakyti? Net ir labai ieškodami, sunkiai rastume žmogų, kuris nebūtų kada nors įsivėlęs į didesnę ar mažesnę konfliktą. Kai du žmonės pretenduoja į vieną ir tą patį, sutikime, konfliktas neišvengiamas.

Jeigu konfliktai neišvengiami, kodėl gi neišmokus... *gerai* konfliktuoti?

Truputis istorijos

Konfliktais labiausiai domisi trys mokslo kryptys: psichologija, politologija ir sociologija, nors daugiau ar mažiau šias problemas liečia ir filosofija, pedagogika, istorija, karo mokslai, sociobiologija, netgi menotyra, matematika... Šiuolaikinė konfliktologija - reikšmingas teorinis ir taikomas mokslas (vien JAV konfliktų problemas tyrinėja dešimtys tyrimo centrų; nuo XX a. 7-ojo dešimtmečio pabaigos ruošiami konfliktologijos bakalaurai ir magistrai).

Psichologijos moksle galima skirti du stambius konfliktų tyrinėjimo laikotarpius - XX a. pradžią - 6-ąjį dešimtmetį ir 6-ojo dešimtmečio pabaigą - dabartinį laikmetį. Pirmuoju periodu konfliktas nebuvo išskirtas kaip atskiras tyrimo objektas, o buvo plačių koncepcijų (pvz., psichoanalizės ar sociometrijos) sudėtinė dalis. Psichologus daugiausia domino arba konflikto padariniai, arba konflikto priežastys, bet ne pats konfliktas. Antrojo periodo pradžioje susidomėta pačiu konfliktu: pradėta kurti konflikto psichologijos terminologija, ėmė ryškėti skirtingos konflikto sampratos. Trumpai apžvelgsime abiejų periodų svarbiausias kryptis (A. J. Ancupov ir A. I. Šipilov, 1999).

/ laikotarpio kryptys:

Psicho analitinė. S. Freud laikomas vienu pirmųjų žmogaus konfliktiškumo koncepcijos kūrėjų. Nors jis daugiausia domėjosi asmenybės vidiniais konfliktais (konfliktas - nuolatinis žmogaus dvasinio gyvenimo elementas), didžiausias S. Freud nuopelnas yra tas, jog tarpasmeninių konfliktų priežasčių jis patarė ieškoti pašamonėje. S. Freud pasekėjas A. Adler teigė, kad konfliktai kyla asmenybei bandant išsivaduoti iš nepilnavertiškumo jausmo ir stengiantis dominuoti vieniems prieš kitus. K. Horney konfliktų šaltiniu laikė nepakankamą artimųjų, visų pirma tėvų, geranoriškumą individo atžvilgiu. E. Fromm tvirtinimu, tarpasmeniniai konfliktai kyla, kai žmogus negali realizuoti asmeninių tikslų ir poreikių.

Etologinė. Nobelio premijos laureatas K. Lorenz - pirmasis mokslininkas, iškėlęs hipotezę, jog pagrindinė socialinių konfliktų priežastis - individo ir minios agresyvumas. Pagal jį, gyvūno ir žmogaus agresyvumas niekuo nesiskiria; agresija - nuolatinė gyvo organizmo būseną.

Grupinės dinamikos. Buvo pasiūlyta elgesio dinaminės sistemos koncepcija: įtampa kyla tada, kai pažeidžiama pusiausvyra tarp individo ir aplinkos. Ši įtampa pasireiškia konflikto forma. Konflikto šaltiniu gali būti, pvz., grupės lyderio netinkamas veiklos stilius. Konflikto sprendimas - asmenybės motyvacijos ir individų tarpusavio sąveikos struktūros reorganizacija.

Frustracijos - agresijos. Pasiūlyta nauja konflikto hipotezė: agresija visada kyla dėl frustracijos; agresyvaus elgesio atsiradimas rodo egzistuojančią frustraciją (frustracija - slegianti įtampa, nerimas, neviltsis ar pyktis, atsirandantys dėl vidinių ar išorinių kliūčių trukdančių siekti tikslo).

Elgesio. Konflikto priežasčių ieškoma ne tik biologinėje elgesio prigimtyje, bet ir socialinėje aplinkoje, kuri keičia įgimtas individo savybes.

Sociometrijos. Tarpasmeniniai konfliktai kyla dėl žmonių emocinių tarpusavio santykių jų tarpusavio simpatijų ir antipatijų. Visi konfliktai - nuo tarpasmeninių iki tarptautinių - gali būti išspręsti erdvėje „perstatant“ žmones pagal jų tarpusavio emocinį suderinamumą.

Interakcionistinė. Laikoma, kad konflikto priežastys - socialinėje tarpusavio sąveikoje. Kylant individo nepasitenkinimui aplinka, atsiranda disharmonijos ir diskomforto pojūtis. Norėdamas juos panaikinti bei prisitaikyti prie aplinkos, individas imasi aktyvių veiksmų. Prisitaikymo proceso metu ir kyla konfliktai.

Sociotropinė. Konfliktai neišvengiami, nes juos sukelia socialiniai instinktai - baimė, bandos jausmas, savęs įtvirtinimo poreikis ir kt. Šie instinktai paveldimi, todėl ir konflikto šaltiniai amžini.

// laikotarpio kryptys:

Teorinė - žaidimų. Šios krypties atstovai stengiasi sukurti universalią tarpusavio sąveikos konfliktinėse situacijose ir konfliktų sprendimo schemą. Įvairūs elgesio konfliktinėje situacijoje stiliai apibendrinti išskiriant du pagrindinius elgesio tipus - kooperatyvų ir konkurencinį. Konflikto pagrindas - nesuderinami tarpusavio sąveikos dalyvių tikslai. Didelis dėmesys teikiamas ir konflikto dalyvių motyvams. Konfliktai gali būti sprendžiami konstruktyviai ir destruktvyviai.

Organizacijos sistemų teorija. Tiria žmonių konfliktiško elgesio realiose situacijose stilius. Pagal nuostatų konkurento atžvilgiu ir tikslų siekimo derinį autoriai išskyrė penkias elgesio strategijas, kurios gali pasireikšti konfliktinėje situacijoje: konkurenciją, prisitaikymą, vengimą, kompromisą, bendradarbiavimą.

Derybų proceso teorija ir praktika. Tai perspektyvi taikomosios psichologijos kryptis. Tyrinėtojai sprendžia dvi problemas: kas lemia konfliktuojančių pusių pasiryžimą pradėti derybas ir kaip turėtų vykti derybų procesas. Pastaroji problema ištirtinėta geriau.

Konflikto samprata, tipai, sprendimas

Geriausias būdas išspręsti konfliktą-jo išvengti. Mes visi esame girdėję šį posakį, tačiau gyvenimo patirtis rodo, jog ne visada pavyksta to principo laikytis: kai du žmonės vienu metu pretenduoja į vieną ir tą patį, konfliktas tampa neišvengiamas.

Konfliktas - tai priešingų tikslų, interesų, pozicijų, nuomonių ar požiūrių susidūrimas, rimti nesutarimai, kurių metu žmogų užvaldo nemalonūs jausmai arba išgyvenimai. Konflikto terminas yra kilęs iš lotynų kalbos žodžio *conflictus*, kuris reiškia susidūrimą.

Situacija vadinama prieškonfliktine, jeigu:

- *esant priešpriešai (tikslų, interesų ir t. t.) mes neišgyvename neigiamų emocijų (pvz., diskusijų metu)*
- *nemalonūs jausmai yra išgyvenami, nors mes jų išoriškai neparodome ir atvirai neišsakome savo priešingų pozicijų.*

Beje, konfliktai - tai ne visada tai, kas yra „neteisinga“, agresyvu ir pan. Konfliktai gali atlikti ir *teigiamą vaidmenį*:

- konfliktas - santykių, procesų vystymosi šaltinis
- konfliktas - signalas asmenybei keistis
- konfliktas - galimybė suartėti
- konfliktas - galimybė „išelektrinti“ įtemptus santykius.

Pagrindiniai konfliktų *tipai* yra tokie:

1. Vidiniai asmenybės konfliktai

2. Socialiniai konfliktai:

- *tarpasmeniniai*
- *tarpgrupiniai*
- *tarptautiniai.*

Bendravimo psichologija labiausiai domisi *tarpasmeniniais konfliktais*. Tačiau šio tipo konfliktai, jų motyvai yra paaiškinami lengviau, jeigu lygiagrečiai yra analizuojamos ir sunkios asmenybės situacijos, kurios tiesioginiai ar netiesiogiai veikia tarpasmeninius santykius. Todėl *asmenybės konfliktams* skirsime atskirą skyrelį.

Vidinių asmenybės konfliktų tipai

Jau minėjome, kad sunkios asmenybės situacijos įtakoja mūsų tarpasmeninius santykius. Sunkioms asmenybės situacijoms priskiriami *vidiniai sunkumai, krizės ir konfliktai*. Beje, paminėti sunkių situacijų tipai tik retais atvejais reiškiasi izoliuotai vienas nuo kito - dažniausiai jie tarsi „susisluoksniuoja“ tarpusavy: vidiniai sunkumai provokuoja vidinius konfliktus; asmenybinės krizės nulemia naujų vidinių sunkumų atsiradimą ir pan.

Vidiniai sunkumai - tai santykinai nesudėtingos asmenybės vidinės problemos: *abejonės, neryžtingumas, nerasta išeitis, problemos sprendimo nebuvimas*. Turbūt nerastume žmogaus, kuris kada nors nebūtų išgyvenęs vidinių sunkumų.

Asmenybės krizės - ilgai trunkantys asmenybės gyvenimo periodai, kuriems būdingi ryškūs psichologiniai pokyčiai. Skiriamos rados, neurotinės ir trauminės krizės. Galimas ir kitoks skirstymas (pagal veiklumo kriterijų): *gyvenimo veiksmų krizės* („nežinau, kaip toliau gyventi“); *gyvenimo motyvacijos ir tikslų krizės* („nežinau, dėl ko gyventi“), *gyvenimo prasmės*

krizės („nežinau, kam apskritai gyventi“). Krizės - tai sunkiausios asmenybės situacijos.

Vidiniai asmenybės konfliktai *apibrėžiami kaip aštrūs negatyvūs, išgyvenimai, atsiradę dėl užsitęsios vidinių asmenybės struktūrų kovos ir atspindintys prieštarigus ryšius su socialine aplinka.* Be to, dėl neigiamų asmenybės išgyvenimų uždelsiamas sprendimo priėmimas. Kas priskiriama *vidinėms asmenybės struktūroms?* Tai yra :

Motyvai. Jie atspindi įvairaus lygio mūsų siekimus (poreikius, interesus, norus, potraukius ir t.t.) ir gali būti išreiškiami sąvoka „noriu“.

Vertybės. Jos gali būti asmenybės („Man vertinga“) arba priimtose mūsų vien todėl, kad šių vertybių prisilaikoma visuomenėje, arba jos yra kažkaip kitaip vertingos. Todėl pažymėkime šias vertybes sąvoka „reikia, reikalinga“ („Aš turiu“).

Savivertė. Ji apibūdinama kaip individo reikšmingumas pačiam sau, kaip savų galimybių, savybių, savo vietos tarp kitų įvertinimas. Savivertė atspindi mūsų pretenzijų lygį, todėl yra lyg savotiška mūsų aktyvumo „žadintoja“. Savivertę galima išreikšti sąvoka „galiu“ arba „negaliu“ („Aš esu“).

Mūsų vidiniai konfliktai reiškiasi įvairiose sferose:

kognityvinėje sferoje - Aš vaizdo prieštaringumu, žemesne savivertė, savo būsenos kaip psichologinio akligatvio vertinimu, abejonėmis dėl savo motyvų ir pan.

emocinėje sferoje - emocine įtampa, neigiamais išgyvenimais

elgesio sferoje - veiklos kokybės ir intensyvumo kritimu, pasitenkinimo veikla kritimu, negatyviu emocinio bendravimo fonu.

Sutrikusi asmenybės adaptacija, psichologinio streso sustiprėjimas yra laikomi integruotais visų trijų sferų rodikliais.

Priklausomai nuo to, kurios asmenybės struktūros „išsivelia“ į vidinį konfliktą, skiriami tokie pagrindiniai ***vidinių asmenybės konfliktų tipai:***

1. *Motyvaciniai konfliktai.* Jie būna trejopi:

- Kai mes turime pasirinkti vieną iš dviejų vienodai patrauklių alternatyvų (klasikinis pavyzdys - Buridano asilo situacija: negalėdamas apsispręsti, iš kurios šieno kupetos ėsti, jis iš bado nudvėsė).

- Kai mes turime pasirinkti vieną iš dviejų vienodai nepatrauklių alternatyvų (ne vienam pažįstama situacija, kai „iš dviejų blogybių reikia pasirinkti mažesnę“).
- Kai tas pats tikslas, objektas turi ir patrauklių, ir nepatrauklių pusių (pvz., naujai siūlomas darbas yra geriau apmokamas, bet neįdomesnis - ką daryti?)

2. *Moralės (normatyviniai) konfliktai.* Tai konfliktai tarp noro ir pareigos, tarp „noriu“ ir „reikia“ (pvz., noriu ir toliau gyventi laisvą studentišką gyvenimą, bet sukurta šeima atnešė daugybę „reikia“).

3. *Kognityviniai konfliktai.* Jų priežastis - kognicijų (žinių, įsivaizdavimų) prieštaravimas. Pvz., „žinau, kad rūkyti kenksminga“ ir „žinau, kad aš rūkau“. Ką daryti, kad nejausčiau disonanso? Protingiausia - mesti rūkyti (bet tam reikia valios!). „Žinau, kad aš nerūkau“ puikiai derėtų prie anksčiau paminėto pirmojo teiginio. Tačiau dažniausiai pasirenkamas paprastesnis kelias - nuneigiama, pakeičiama pirmoji kognicija: „Žala sveikatai yra išgalvota, be to, nerūkydamas negalėčiau susidoroti su stresu ir t. t.“ Taip interpretavę pirmąjį teiginį, disonansą sumažiname iki minimumo arba išvis imame jo nejausti.

4. *Nerealizuoto noro arba menkavertiškumo komplekso konfliktai.* Tai konfliktai tarp norų ir tikrovės, kuri blokuoja jų patenkinimą (pvz., noriu būti toks garsus, kaip Sabonis).

5. *Vaidmenų konfliktai.* Šie konfliktai kyla, kai individas nesugeba suderinti kelių atliekamų socialinių vaidmenų, arba juos atlieka nekokybiškai ir dėl to išgyvena (pvz., dirbantis studentas).

6. *Adaptaciniai konfliktai.* Jie pasireiškia kai nesutampa aplinkos reikalavimai ir žmogaus profesinės, fizinės ar psichologinės galimybės (pvz., dispečerio darbas reikalauja nuolatinės dėmesio koncentracijos, gero dėmesio paskirstymo ir perkėlimo. O tai būdinga ne kiekvienam).

7. *Neadekvačios savivertės konfliktai.* Savivertės adekvatumas priklauso nuo to, kiek individas yra savikritiškas, kaip jis vertina savo sėkmes ir nesėkmes. Pretenzijų ir savo galimybių vertinimo išsiskyrimas sukelia nerimastingumą, emociinius „sprogimus“ (pvz., aukštos pretenzijos ir nuolatinės nesėkmės, stengiantis jas realizuoti).

Aptarti asmenybinių konfliktų tipai glaustai nusakomi 9.1 lentelėje.

Vidiniai konfliktai gali turėti *teigiamų ir neigiamų* padarinių, jie gali būti *konstruktyvūs* (produktyvūs, atveriantys perspektyvas) ir *destruktyvūs* (griaunantys asmenybės struktūras). *Konstruktyviai* sprendžiami konfliktai padeda mums tobulėti, formuoja adekvačią savivertę, gilesnį savęs pažinimą. *Destruktyvūs* konfliktai neretai perauga į gyvenimo krizes ir lemia neurotinių reakcijų susiformavimą. Dažni ir ilgai trunkantys vidiniai konfliktai menkina veiklos efektyvumą, gali stabdyti asmenybės raidą, mes imame nebesipatikėti savimi. Aštrūs vidiniai konfliktai žlugdo ir tarpasmeninius santykius, bendraudami tampame agresyvesni, nerimastingesni, dirglesni.

9.1 lentelė. *Pagrindiniai vidinių konfliktų tipai (A. J. Ancupov ir A. I. Šipilov, 1999)*

Asmenybinės struktūros			Vidinių asmenybės konfliktų rūšys
„noriu“ („Aš noriu“)	„reikia“ („Aš privalau“)	„galiu“ („Aš esu“)	
• ←→ •			Motyvacinis konfliktas (tarp „noriu“ ir „noriu“)
• ←→ •			Moralės konfliktas (tarp „noriu“ ir „reikia“)
• ←→ •			Nerealizuoto noro konfliktas (tarp „noriu“ ir „galiu“)
	• ←→ •		Vaidmenų konfliktas (tarp „reikia“ ir „reikia“)
	• ←→ •		Adaptacinis konfliktas (tarp „reikia“ ir „galiu“)
		• ←→ •	Neadekvačios savivertės konfliktas (tarp „galiu“ ir „galiu“)

Ypač daug problemų mums kyla tada, kai vidinis asmenybės konfliktas perauga į **neurotinį** konfliktą. Tai atsitinka tuomet, kai žmogui vidinis konfliktas yra labai svarbus, bet jis nieko negali pakeisti, neranda racionalios išeities iš susidariusios padėties. Jausdami nuolatinę įtampą, tampame dirglūs, nebecontroliuojame savęs, dirbame ir mokomės neproduktyviai. Dažniausiai skiriami tokie **neurotinių konfliktų tipai**:

1. *Isterinis tipas*: asmenybės aukštos pretenzijos nesiderina su realiomis aplinkos sąlygomis, su aplinkinių keliamais reikalavimais.

2. *Obsesinis-psichasteninis tipas*: asmenybei būdingi prieštaringi poreikiai, kova tarp norų ir pareigos ir pan.

3. *Neurasteninis tipas*: pasireiškia prieštaravimu tarp asmenybės galimybių ir tarp sau keliamų per didelių reikalavimų. Ne paskutinį vaidmenį čia vaidina ir aukšti dabartinio gyvenimo diktuojami reikalavimai žmogui.

Vidinių asmenybės konfliktų profilaktika

Štai keletas patarimų, kurie turėtų padėti nepakliūti į vidinių konfliktų spąstus:

- Nuspręskime, kas mums gyvenime yra vertinga, tikra. Gyvenimo principų laikymasis padeda išvengti daugelio situacijų, susijusių su abejonėmis, sąžinės priekaištais ir pan.
- Kita vertus, per didelis pastovumas, ištikimybė sau gali reikštis ir kaip inertiškas, konservatyvumas, silpnumas, nemokėjimas prisitaikyti prie pakitusių sąlygų. Jei mums pavyks rasti jėgų savyje pakeisti įprastą nebe produktyvų egzistavimo būdą, tai vidinius prieštaravimus įveiksime žymiai lengviau. Būkime lankstūs. Realiai vertinkime situaciją ir, jei reikia, keiskimės.
- Nusileisdami smulkmenose, nedarykime, kad tai taptų taisykle. Tarpusavy turi derėti stabilios nuostatos, elgesio schemas ir adaptyvumas, lankstumas.
- Tikėkimės geriausios įvykių eigos. Optimizmas gyvenime - svarbus asmenybės psichinės sveikatos rodiklis.
- Nebūkime savo norų vergai. Blaiviai vertinkime savo galimybes įgyvendinti tuos norus.
- Mokykimės valdyti savo emocines būsenas, valią.
- Nepamirškime vis pakoreguoti savo socialinių vaidmenų hierarchiją. Stengdamiesi realizuoti visas visų vaidmenų funkcijas, atsižvelgti į aplinkinių žmonių pretenzijas, neišvengiamai įklimpsime į vidinį konfliktą.
- Labai svarbu - adekvati savivertė. Per žema arba per aukšta savivertė dažnai susijusi su nenoru arba su nemokėjimu pripažinti sau svarbius dalykus. Toks vertinimo disonansas anksčiau ar vėliau atves į vidinį konfliktą.
- Nekaupkime problemų, nenukelkim jų „į vėliau“, neužimkim stručio pozicijos - „galva smėlyje“. Antra vertus, nesigriebkim visų problemų spręsti iškart, išskirkime prioritetus.

- Stenkimės nemeluoti. Jei negalim pasakyti tiesos - geriau išsisukim nuo tiesioginio atsakymo: pakeiskim pokalbio temą, nuleiskim negirdomis, išsisukime pajuokavimu... Melas gali sukelti kaltės jausmą, negatyvius išgyvenimus, tarpasmeninio bendravimo nesklandumus.
- Filosofiskai žiūrėkim į gyvenimo nesėkmes. Gal kitą kartą pasiseks...

Vidinių asmenybės konfliktų sprendimas

Jau minėjome, kad vidinis konfliktas gali būti išspręstas *konstruktyviai ir destruktvyiai*. Konstruktyvus sprendimas gražina žmogui dvasinę pusiausvyrą, dingsta įtampa, veikla tampa efektyvesnė. Mes esame skirtingi, todėl labai skiriasi ir mūsų pasirenkamos konfliktų sprendimo strategijos: vieni pasineriame į ilgalaikius apmąstymus, kiti tuoj imamės veikti, tretį - „skęstame“ savo emocijose. Ko gero, netgi nėra vieno teisingo recepto: kiekvienas turime susikurti savą vidinių konfliktų sprendimo stilių, išmokti konstruktyviai žiūrėti į juos. Beje, skirtingo temperamento žmonės skiriasi pasirenkamais konfliktų sprendimo būdais. Cholerikai paprastai viską sprendžia greitai, jiems geriau pralaimėjimas nei užsitęsęs neapibrėžtumas. Melancholikai ilgai svarsto, mąsto nesiryždami imtis veiksmų. Taigi *temperamentas* įtakoja vidinio konflikto sprendimo dinamiškumą: išgyvenimų kilimo greitį, jų stabilumą, individualų ritmą, intensyvumą ir t.t.

Lyties faktorius taip pat svarbus konflikto strategijų pasirinkimui. Vyrų racionaliesni, kylant vis naujiems vidiniams konfliktams, jie linkę sukaupti šių konfliktų sprendimų „rinkinį“, tačiau nelinkę grįžti prie ankstesnių išgyvenimų. Moterys kaskart iš naujo kenčia, sukauptą patirtį jos lyg ir naujai išgyvena, ieškodamos galimų naujo vidinio konflikto sprendimo būdų.

Vidinius konfliktus paprastai mes sprendžiame „įjungdami“ savo *psichologinius gynybos mechanizmus*. Gynybos mechanizmų terminą pirmą kartą 1894 m. pavartojo austrų psichiatras S. Freud. Psichologinė gynyba - tai normalus, kasdien „dirbantis“ psichikos mechanizmas. Psichologinės gynybos mes tiesiog išmokstame gyvenimo bėgyje. Šie mechanizmai mums padeda sukontroliuoti savo emocijas, kai patirtis pakužda, kad emocijų išgyvenimas ar demonstravimas gali turėti neigiamus padarinius. Psichologinė gynyba padeda palaikyti Aš vaizdo stabilumą, išsaugoti savigarbą. Taigi gynybos mechanizmai gina mus nuo nerimo, kaltės jausmo, nepriimtinių impulsų, vidinių konfliktų.

„nepastebėk šito“

Neigimas ~ vienas anksčiausiai susiformuojančių ir paprasčiausių gynybos mechanizmų. Neigdamas žmogus elgiasi taip, tarsi nebūtų baimės šaltinio arba jis būtų netikras. Žmogus tarsi nenori pastebėti to, kas gali sukelti baimę, nerimą, kaltės jausmą. Neigimas padeda sulaikyti savo neigiamas emocijas patekus į sunkią situaciją. Prarandama adekvataus elgesio galimybė, nors pavojus ir nesumažėja. Tai infantilus mechanizmas, nes neieškoma sprendimo, o apsiribojama problemos ignoravimu.

„apkaltink“

Projekcija - nesąmoningas savo neigiamų savybių, jausmų, elgesio motyvų priskyrimas kitam individui. Projekcija pasireiškia perdėtu asmens pastabumu, jautrumu toms žmonių savybėms, kurias turi jis pats ir kurios yra nepriimtinos pačiam (pačiai).

„gailėkis“

Regresija - ankstyvoje vaikystėje susiformuojantis mechanizmas, padedantis užgniaužti nepasitikėjimą savimi ir nesėkmės baimę. Pasireiškia nebrandaus elgesio stereotipais (pvz., nagų kramtymu). Regresija reiškiasi nesąmoningas žmogaus siekimas susilaukti aplinkinių dėmesio ar priversti kitus išspręsti jo problemas.

„užpulk ką nors kitą“

Pakeitimas - gynybos mechanizmas, kai priešiškas, agresyvumas nukreipiamas nuo stipresnio ar reikšmingesnio subjekto į kitą asmenį, objektą ar į save (pvz., tėvų supykintas vaikas daužo žaislą, bet nepuola tėvų). Nesąmoningai pykčio objektas pakeičiamas tada, kai traumuojantis šaltinis taip pat gali atsakyti agresyvumu arba atstūmimu.

„neatsimink to“

Išstūmimas - sąmoningas psichinių reiškinių šalinimas iš sąmonės. Jis padeda sumažinti nerimą arba kaltės jausmą, palaikyti teigiamą savęs vertinimą. Iš sąmonės išstumti reiškiniai niekur nedingsta, jie egzistuoja pasąmonėje ir veržiasi atgal į sąmonę įvairiais būdais (pvz., sapnais).

„neįjauk to“

susijusių emocijų, nerimo.

Izoliacija - nesąmoningas atsirbojimas nuo skausmingų, nerimą keliančių jausmų. Individas prisimena traumuojančias situacijas, nemalonus, jį varginančius įvykius ir nepatiria su tais įvykiais

„nežinok, iš kur
tai“

Introjacija - kitų žmonių vertybių, charakterio bruožų perėmimas siekiant išvengti grėsmės iš jų pusės (pvz., vaikas perima tėvų požiūrį, paauglys vertina tai, ką vertina jo bendraamžiai).

„suteik naują
prasmę“

Intelektualizacija - abstraktus emocinių problemų nagrinėjimas, jų perkėlimas į teorinę plotmę, atsirbojimas nuo savo emocinių problemų pasineriant į intensyvią intelekto veiklą (pvz., ieškoma situacijos pliusų ir minusų, šie aspektai analizuojami ir t. t.). Toks problemų nagrinėjimas turi aiškų tikslą - individui ima atrodyti, kad jis valdo situaciją. Šis mechanizmas išsivysto ankstyvoje paauglystėje.

„transformuok
tai“

Sublimacija - išstumtų nepriimtinių potraukių, jausmų, minčių (seksualinių ar agresyvių) nesąmoningas transformavimas ir patenkinimas socialiai priimtiniu būdu (pvz., kūryba, moksliniai tyrinėjimai, profesionalus boksas ir kt.). Sublimacija padeda išvengti nerimo, kurį kėlė nepriimtinas potraukis ir suteikia pasitenkinimą, kitų žmonių pripažinimą. Sublimacija -intelektualizacijos sudėtinė dalis.

„rask
pateisinimą“

Racionalizacija - panašių į tiesą priežasčių radimas, siekiant paaiškinti savigarbai kenkiančius savo poelgius, norus (pvz., nuvertinama tai, kas nepasiekama individui - pasakėčios apie lapę ir „neprinokusias“ vynuoges principu; likimo, susiklosčiusių aplinkybių sureikšminimas; kenkimo kitam pateisinimas - „vardan jo gerovės“ ir pan.). Žmogus paprastai tiki savo aiškinimu, nelaiko jo racionalizacija. Racionalizacija - taip pat intelektualizacijos sudėtinė dalis.

„paversk tai
priešingu“

Atvirkštinis reagavimas - toks gynybinis mechanizmas, kai žmogus savo elgesius demonstruoja

visiškai priešingas nuostatas, kurios iš tikrųjų jam yra nebūdingos. Neįsąmoninta neapykanta paverčiama demonstratyvia meile, sadistiniai impulsai - užuojauta. Taigi socialiai nepriimtini poreikiai pakeičiami priimtinais (pvz., nejausdama tikros meilės, motina perka vaikui gražiausius drabužius, žaislus. Tokiu būdu nesąmoningai bandoma sau įrodyti, kad ji visai nebloga motina ir pasislėpti nuo galimos neigiamos aplinkinių žmonių reakcijos).

„įgyk tai“

Kompensacija - nesąmoningas arba sąmoningas individo siekimas įveikti savo menkavertiškumo jausmą, realizuojant savo tikslus kokioje nors gyvenimo srityje. Menkavertiškumo jausmas kartais kompensuojamas fantazijomis, svajonėmis.

„būk kaip jis, nes kitaip neteksi jo“

Identifikacija - nesąmoningas žmogaus susitapatinimas su kitu žmogumi, žmonių grupe, kai tuo siekiama išsaugoti ryšius su žmogumi ar grupe ir pakelti savivertę. Identifikacija - trys glaudžiai susiję psichiniai procesai: pirma, emociniais ryšiais pagrįstas susitapatinimas, tam tikros grupės normų, vertybių perėmimas; antra, požiūris į kitą žmogų kaip į savo paties tęsinį, savo bruožų, jausmų, norų priskyrimas jam; trečia, savęs įsivaizdavimas kito vietoje, įsigyvenimas į kito žmogaus pasaulį, perėmimas svarbių kitam žmogui vertybių. Identifikacija gali būti laikoma kompensacijos mechanizmo sudėtine dalimi.

„svajok apie tai“

Fantazija - bėgimas nuo realių problemų susijusių su vidiniu konfliktu, į vaizduotę. Fantazavimas - kompensacijos mechanizmo sudėtinė dalis.

Gynybiniai mechanizmai, kurių paskirtis - padėti žmogui adaptuotis ir išspręsti asmenybinius konfliktus, tam tikromis sąlygomis gali sukelti priešingą efektą - dezadaptaciją ir nesibaigiantį konfliktą. Toks gynybinių mechanizmų nevienareikšmiškumas susijęs su tuo, jog dažniausiai jie susiformuoja kaip ankstyvųjų gyvenimo tarpinių konfliktų produktas. Todėl psichologinė gynyba vėlesniuose konfliktuose ne visada būna efektyvi: per didelis gynybiškumas rodo nesugebėjimą pripažinti tikrovės tokios, kokia ji yra iš tikrųjų. Tai trukdo mums bendrauti ir realizuoti save.

Tarpasmeninių konfliktų tipai ir struktūra

Priminsime, jog *socialiniams konfliktams* priskiriami:

- tarpasmeniniai
- tarpgrupiniai
- tarptautiniai konfliktai.

Šiame skyrelyje kalbėsime apie kasdieniame gyvenime aktualiausius - *tarpasmeninius* - konfliktus.

Dėl ko dažniausiai kyla tarpasmeniniai konfliktai? Viena dažniausiai pasitaikančių konfliktų priežasčių - nesugebėjimas pažvelgti į situaciją lanksčiai, be išankstinių nuostatų. Į konfliktus su aplinkiniais lengviausiai įsivelia užsispyrę, inertiški žmonės, nepakenčiantys prieštaraujančio elgesio. Konfliktiški yra ir tie žmonės, kurių pagrindinis gyvenimo tikslas - bet kokia kaina iškovoti aplinkinių pripažinimą, užimti prestižinę vietą visuomenėje. Konfliktams palankios sąlygos ir tuomet, kai yra keliami nerealūs reikalavimai aplinkai, sąlygoti per didelio savojo Aš idealizavimo. Tokiu atveju žmogus ima jaustis pranašesnis už kitus, mano esąs teisuolis, neklystantis, galintis nurodinėti. Konfliktus taip pat gali sąlygoti pernelyg didelis konformizmas (D. Krech ir R. S. Crutchfield, 1992).

Liepsnojant konfliktui, galimybė lengvai susitaikyti - itin menka. Konfliktuodami turime tikslą atstatyti pažeistą savąją vertę, todėl nusileisti priešininkui yra sunku. Dažniausiai manome, jog nusileisdami liksime pažeminti, todėl už savigarbą kovojame, deja, ne visada etiškomis priemonėmis.

Konflikto atomazgą nutolina ir kiti veiksniai. Konfliktuodami prarandame laiko perspektyvą, telkiame dėmesį tik į tai, kas vykta dabar. Mūsų mąstymas pasidaro fiksuotas: ginčydamiesi naudojames vis tais pačiais argumentais, nesistengiame į situaciją pažiūrėti nauju aspektu.

Tyrimai rodo, kad žmonės situaciją ima vertinti kaip konfliktinę, jeigu įžvelgia tris dalykus:

1. Tam tikrą *tipišką* tarpusavio sąveiką, elgesį („kovoja tarpusavy“, „nori pasiekti savo“, „nori įrodyti savo tiesą“, „rašo skundus“ ir t.t.);
2. Egzistuojančius prieštaravimus („nori skirtingų dalykų“, „skirtingi interesai“, „skirtingi tikslai“ ir t.t.);
3. Tam tikras emocijas („išgyvena“, „kenčia“, „jaučia nervinę įtampą“, „nusiteikęs karingai“ ir t.t.).

Įvairiu pagrindu skiriami tokie *tarpasmeninių konfliktų tipai*:

Pagal poreikius:

1. Išteklių - kai konfliktai kyla dėl materialių gėrybių;
2. Statuso ir vaidmenų - konfliktai kyla nepasidalijus valdžia, įtakos sferomis, dėl socialinių vaidmenų neatlikimo ir pan.,
Idėjų, normų, principų konfliktai.

Pagal gyvenimo sferą:

1. Šeimos,
2. Darbo,
3. Buitiniai,
4. Politiniai ir t.t.

Pagal pozityvių ir negatyvią konflikto elementų santykį:

1. Konstruktivūs,
2. Destruktyvūs.

Pagal trukmę:

1. Trumpalaikiai,
2. Ilgalaikiai,
3. Užsitęse, patekę į akligatvį.

Pagal pavaldumą:

1. Horizontalūs - tarp vienodo statuso individų,
2. Vertikalūs - tarp pavaldinio ir vadovo,
3. Diagonalūs - tarp vadovo ir netiesiogiai jam pavaldaus žemesnio statuso asmens.

Pagal emocinę įtampą:

1. Aukštos įtampos,
2. Vidutinės įtampos,
3. Žemos įtampos.

Pagal intensyvumą:

1. Aukšto intensyvumo,
2. Vidutinio intensyvumo,
3. Žemo intensyvumo.

Pagal nukreiptumą:

1. Tiesioginiai - nukreipti į mus,
2. Šalutiniai - tiesiogiai mūsų neliečia, tačiau vis tiek žeidžia.

Pagal konflikto sukėlėją:

1. Aktyvus - patys išprovokuojate konfliktą,
2. Pasyvūs - išgyvenate kito individo sukeltą konfliktą.

Pagal konflikto kontrolę:

1. Kontroliuojami,
2. Netroliuojami.

Yra ir daugybė kitokių skirstymų. Beje, taip galima skirstyti ir tarpgrupinius, ir tarptautinius konfliktus.

Konflikto struktūra

Kiekvienas konfliktas turi tam tikrą *objektyvų turinį*:

1. Konflikto dalyviai:

- *Pagrindiniai konflikto dalyviai*, kartais dar vadinami konkurentais, priešininkais. Dažnai konflikte galima rasti asmenį, pradėjusį konfliktą - *iniciatorių* (tačiau konflikto iniciatorius nebūtinai yra neteisus!). Svarbus yra konfliktuojančių pusių *statusas*, kurį nusako savo tikslų realizavimo galimybių lygis, individo „jėga“, išreiškiama jo fizinėmis, materialinėmis, socialinėmis, intelektualinėmis galimybėmis, žiniomis, įgūdžiais, jo socialine patirtimi, socialiniais ryšiais.

- Konfliktojančius *palaikantys individai ar grupės* (koalicijos).

- *Kiti dalyviai*. Asmenys, kurie retkarčiais būna susiję su konfliktu, įtakoja jį. Pvz., *kurstytojas*, pastūmėjęs asmenį į konfliktą. Vėliau jis konflikte gali ir nebedalyvauti. *Organizatorius* - asmuo, planuojantis konflikto eigą, jo rezultatus ir pan.

2. **Konflikto objektas**. Objektyviai egzistuojančios ar išivaizduojamos problemos, dėl kurios kilo konfliktas, priežastis, branduolys. Konflikto objektu gali būti materialinė, socialinė ar dvasinė vertybė, kurios siekia abu oponentai.

3. **Aplinka**. Sąlygos, kuriose vyksta konfliktas, kitaip tariant, tai mikro ir makroaplinka. Aplinkos įvertinimas leidžia analizuoti konfliktą kaip socialinę situaciją.

Kiekvienas konfliktas taip pat turi ir *psichologinį turinį*: 1. **Motyvai** - vidinė paskata pradėti konfliktą, siekiant patenkinti savo *poreikius*. Kartais būna gana sunku nustatyti tikruosius konflikto motyvus,

kadangi jie gali būti slepiami. Mūsų „aktyvintojais“ konfliktinėje situacijoje gali būti ir *interesai, vertybės, tikslai*.

2. *Konfliktinis elgesys* - konflikto dalyvių priešingos krypties veiksmai. Konfliktinis elgesys turi tam tikrus savo principus (pvz., jėgų ir laiko ekonomija, „smūgiavimas“ į pažeidžiamiausią oponento vietą ir pan.), strategijas ir taktikas. Jas plačiau aptarsime vėliau.

Konflikto dinamika

Konflikto eigą nusako dvi pagrindinės sąvokos: *konflikto etapai* ir *konflikto fazės*.

Konflikto etapai parodo konflikto raidos (nuo jo kilimo iki išsprendimo) esminius momentus. Paprastai skiriami penki etapai:

1. Konfliktinės situacijos atsiradimas.
2. Konfliktinės situacijos suvokimas, įsisąmoninimas. Kaip išoriškai tai pasireiškia? Pasikeičia mūsų nuotaika, pradedame riboti kontaktus su potencialiu „priešininku“, pasidarome negeranoriški savo oponentui.
3. Atviros konfliktinės sąveikos pradžia. Kuris nors iš oponentų, įsisąmoninąs konfliktinę situaciją imasi aktyvių veiksmų (įspėjimų, pareiškimų, grasinimų ir pan.). Savaiame suprantama, konflikto iniciatorius greit sulaukia atsakomųjų veiksmų.
4. Atviro konflikto plėtra. Aktyviai reiškiamos savos pozicijos ir reikalavimai.
5. Konflikto išsprendimas.

Konflikto fazės glaudžiai siejasi su konflikto etapais. Skiriamos keturios fazės, kurios konflikto metu cikliška gali pasikartoti keletą kartų:

1. pradinė fazė
2. kilimo fazė
3. konflikto pikas
4. kritimo fazė.

Beje, kuo daugiau ciklų konflikto metu pasikartoja, tuo kaskart menkesnės galimybės jį išspręsti.

Kaip tarpusavyje susiję konflikto etapai, konflikto fazės ir konflikto sprendimo galimybės? Pažiūrėkite į 9.2 lentelę.

9.2 lentelė. *Konflikto fazių ir etapų santykis*

<i>Konflikto fazė</i>	<i>Konflikto etapas</i>	<i>Galimybė išspręsti konfliktą (%)</i>
Pradinė	Konfliktinės situacijos atsiradimas. Konfliktinės situacijos suvokimas, įsisąmoninimas.	92%
Kilimo	Atviros konfliktinės sąveikos pradžia	46%
Pikas	Atviro konflikto plėtra	Mažiau nei 5 %
Kritimo	-	Apie 20 %

Tarpasmeninių konfliktų sprendimas

Strategijos

Dabar pakalbėsime apie tai, kaip mes sprendžiame konfliktus, t. y. kokias pasirenkame **konflikto strategijas**. Paprastai skiriamos penkios strategijos:

- **Rungtyniavimas** (dar vadinama *konkurencija, laimėti - pralaimėti*). Pirmiausia stengiamasi patenkinti savus interesus, kitai pusei primetamas sau palankus sprendimas. Tačiau ši strategija retai atneša ilgalaikius rezultatus, kadangi pralaimėję mes pradedame priešintis mums primestam sprendimui, sabotuojame jį. Šiandien pralaimėję, rytoj galime nebenorėti bendradarbiauti. Šią strategiją tikslinga taikyti tada, kai turintis valdžią asmuo vardan grupės saugumo ar gerovės eliminuoja priešiška nusiteikusių grupės narių; kai sprendimą reikia priimti greitai ir tam turima pakankamai valdžios; kai jaučiama, kad kito pasirinkimo nėra, o ir prarasti nebėra ką; kai situacija kritiška ir reikia reaguoti žaibiškai (G. G. Scott, 1987).

- **Prisitaikymas** (dar vadinama *nuolaida, nuslopinimas*). Priimama oponento pozicija, savi interesai neginami. Siekdami bet kokia kaina palaikyti gerus santykius su oponentu, nuneigiame konflikto egzistavimą. Beje, kartais tai būna svarbiau nei savų interesų gynimas. Ši strategija tinkama tuo atveju, jei konfliktas nėra gilus, rimtas: neretai oponentas įvertina tai, kad mes neeskalavome konflikto ir palaikėme draugiškus santykius; tokie konfliktai greitai užgęsta patys. Prisitaikymas tinka ir tada, kai konflikto baigtis ypatingai svarbi mūsų oponentui, o mums - nelabai; kai šansai apginti savo interesus yra

labai menki. Ši strategija netinkama, jei konfliktas yra rimtas. Nepatariama taikytis prie kito ir tada, jei oponentas visiškai to neįvertina, nori paversti prisitaikymą taisykle, neatsako geranoriškumu.

- **Vengimas** (dar vadinama *pasitraukimas, neveiklumas*). Konflikto dalyviai nesiima jokių aktyvių veiksmų, neginamos savos teisės, su niekuo nesitariama dėl sprendimo. Iš konflikto pasitraukiama emociškai (pvz., tylima) arba fiziškai (pvz., išeinama iš patalpos). Tokiu būdu iš savęs atimama galimybė paveikti situacijos eigą. Be to, oponentas gali dar labiau pakelti savo reikalavimus; gali būti ir taip, kad mūsų pasitraukimas sukels atsakomąjį pasitraukimą, ir problema išvis bus nebesprendžiama; tikėtina, kad mums pasitraukus, problema išaugs dar labiau. Niekada nenaudokite vengimo strategijos kaip bausmės oponentui. Ši strategija pateisinama tada, kai konfliktas neliečia tiesioginių mūsų interesų ir mes nenorime tuščiai eikvoti jėgų; kai mūsų nedalyvavimas jame neįtakoja konflikto raidos ir baigties. Vengimo strategija tinkama ir tada, kai tokiu būdu galima atkreipti dėmesį į užsitęsusią krizę; kai esame beviltiškoje padėtyje. Kai imame jaustis neteisūs, taip pat esame linkę pasirinkti vengimą... (G. G. Scott, 1987).

- **Kompromisas**. Tai abipusės nuolaidos. Neretai „dalijimas pusiau“ laikomas teisingiausiu sprendimu. Iš tikro ši strategija taikytina tik tada, kai oponentų interesai yra visiškai nesuderinami; kai sprendimą reikia rasti labai greitai; kai kiti bandymai spręsti problemą buvo neefektyvūs; kai mums svarbiau yra išlaikyti bendravimo galimybę, negu pilnai apginti savo interesus. Tačiau jei kompromiso buvo griebtasi iškart, gerai neišanalizavus kitų galimų sprendimų, tai gali būti toli gražu ne pats optimaliausias konflikto sprendimo variantas. Juk viena iš pusių galėjo būti nerealiai „išpūtusi“ savo reikalavimus, tad nuolaidos jai būtų visai neskausmingos. Kitas netinkamo kompromiso naudojimo pavyzdys - kai „pusinis“ sprendimas gana greitai ima nebetenkinti abiejų pusių ir jo imama nebesilaikyti.

- **Bendradarbiavimas** (dar vadinama *laimėti-laimėti*). Tai sėkmingiausia strategija: mes aktyviai dalyvaujame konflikto sprendime, giname savo interesus, atsižvelgiame į oponento pageidavimus, randame abi puses tenkinantį sprendimą. Ši strategija ypač naudotina tada, kai problemos sprendimas labai svarbus abiem pusėms; kai su oponentu mus sieja ilgalaikiai ir artimi ryšiai; kai abi konfliktuojančios pusės sugeba išdėstyti savo interesų esmę ir išklausti priešingą nuomonę.

Apie šią strategiją pakalbėkime kiek plačiau. Pagrindinis principas yra toks: "Aš noriu laimėti, bet taip pat noriu, kad ir tu laimėtum". Ar tai įmanoma? Paimkime patį paprasčiausią pavyzdį. Sakykime, dviems žmonėms reikia

pasidalinti apelsiną. Per daug nemažydami, jūs turbūt pasiūlytumėte jį perpjauti pusiau (kompromisas). Galbūt išgirstumėte ir tokį pasiūlymą: vienam iš jų griebti apelsiną ir pabėgti (strategija "laimėti-pralaimėti"). O ką daryti, kad būtų įgyvendintas principas "laimėti-laimėti"?

Pirmiausia reikėtų sužinoti, kam šioms žmonėms reikalingas apelsinas. Kitais žodžiais sakant, reikėtų išsiaiškinti, kodėl jie nori to, ko nori. Mūsų atveju gal išaiškėtų, jog vienas žmogus labai ištroškęs ir tuoj susispaus apelsino sultis į burną, o kitas šiandien keps tortą, į kurį dedama apelsino žievelės. Išsiaiškinus poreikius ir tikslus, galima sustabdyti daugelį konfliktų, jiems dar neįsiliepsnojus.

Antra, konfliktinėje situacijoje visada išsiaiškinkite ne tik konfliktuojančiųjų tikslus, bet ir poreikius. Mūsų pateiktame pavyzdyje ištroškusio žmogaus tikslas - gauti apelsiną ir išgerti jo sultis, o jo poreikis - atsigerti. Tad gal jam tiktų kitos sultys, arbata, kava? Gal būt jis mielai už tai atiduotų apelsiną.

Ką daryti, jei konfliktuojančiųjų poreikiai sutampa? Pvz., gal mūsų atveju tiktų kompromisinis sprendimas (sultis pasidalinti per pusę), o gal vienas žmogus atiduotų kitam visas sultis, jei mainais gautų už tai kitokių sulčių ir t.t.

Dar viena svarbi pastaba: principas „laimėti-laimėti“ bus efektyvus tik tuomet, jei kitų žmonių vertybės jums bus svarbios tiek pat, kiek ir jūsų paties. *Padarykite savo priešininką sąjungininku.*

Taigi strategiją „laimėti-laimėti“ sudaro šeši pagrindiniai žingsniai (L. S. Večer, 1996):

I žingsnis. Kontroliuokite emocijas, pakvieskite tai padaryti ir savo oponentą: „Aš žinau, kad tu sudirgęs. Aš sudirgęs ne mažiau nei tu. Bet jei mes norim išspręsti problemą, mes turim emocijas „atidėti į šalį“. Ar tu tam pasirėngęs?“ Parodykit žmogui, jog jūs norite atsikratyti neigiamų emocijų ir tik tada judėti toliau.

77 žingsnis. Pasiūlykite taisykles, kurių turėtų laikytis abi pusės, sprendamos konflikta: atidžiai išklausyti vienas kitą, nepertraukinėti, nepykti ir nereikšti priešiško, net jei nesutinkama su girdėtais teiginiais, gerbti vienas kitą, stengtis suprasti priešingą nuomonę. Būtina atskirti žmones nuo problemos, t. y. atakuoti problemą, o ne oponentą. Būkite „kieti“ problemos atžvilgiu ir „minkšti“ - oponentui. Jei oponentas nesilaiko šių taisyklių, vadinasi, jis nėra geranoriškas arba dar neatsikratęs neigiamų emocijų: teks grįžti į I žingsnį. Jei tai negelbsti, turbūt teks rinktis vengimo, prisitaikymo ar rungtyniavimo strategiją.

77/ *žingsnis. Pozicijų išsiaiškinimas:* išsakomos nuomonės, požiūriai, vertinimai, pageidavimai. Sutelkite dėmesį į interesus, o ne į poziciją; ieškokite bendrų su oponentu interesų ir aiškinkite savo interesus. Būtinai pripažinkite oponento interesus problemos dalimi, nenuneikite jų. Pažvelkite į situaciją oponento akimis (bet tai nereiškia, kad turite sutikti su jo požiūriu). Venkite sprendimų apie oponento jausmus, viltis, veiksmus; nekritikuokite. Net jei pats būsite kaltinamas ir kritikuojamas, nugalėkite atsakomosios atakos arba gynimosi pagundą. Oponentui parodykit, kad jo dalyvavimas problemos sprendime yra svarbus; negailėdami jam priskirkite gerų abipusių idėjų nuopelnus. Tai bus gera terpė tolesniam bendravimui. Patartina nekelti labai aukštų reikalavimų. Tačiau ką daryti, jei taip nesielgia jūsų oponentas? Išlikite tvirti ir pasakykite, kad jūs norite rasti garbingą sprendimą. Į tai dažnai sureaguojama, nes teisingumo ir garbingumo bendravime siekia daugelis.

IV žingsnis. Nustatykite paslėptus norus ir interesus. Būtent dabar jūs turite išsiaiškinti, kodėl žmogus pasielgė taip, o ne kitaip. Tačiau neklauskite tiesmukai: „Kodėl tu nedarei to?“ Geriau: „Kokia priežastis, kad tau pasirodė geriausia pasielgti būtent taip?“ Kalbėdami apie savo interesus, nuolat priminkite oponentui, kad jo interesus taip pat atsimenate. Detalus savo motyvų atskleidimas dažnai duoda gerų rezultatų: išlaikoma rami atmosfera, parodomas jūsų požiūrio pagrįstumas, oponentas į situaciją gali pažvelgti jūsų akimis.

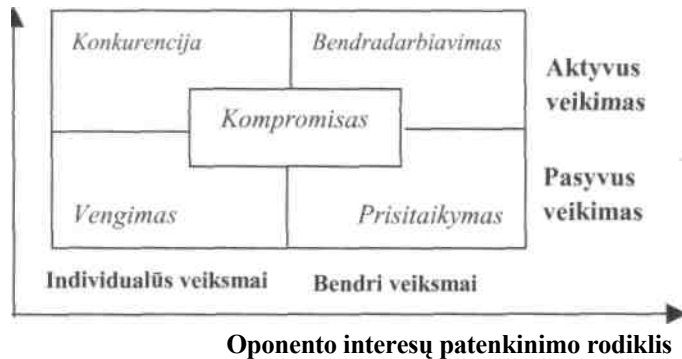
V žingsnis. Alternatyvių variantų pasiūlymas. Pasiūlykite (ir oponentą skatinkite tai daryti) kuo daugiau problemos sprendimo variantų. Kol kas nesistenkite vertinti tų pasiūlymų protingumo ir pagrįstumo - tai stabdytų kūrybinį procesą; atskirkite variantų paiešką nuo jų vertinimo. Pabrėžkite, kad dabar svarbiausia - sprendimų gausa, o apie įgyvendinimą kol kas dar nekalbama. Vėliau kartu atrinkite keletą geriausių pasiūlymų, kurie galėtų tapti problemos sprendimo pagrindu. Siame žingsnyje svarbu išlikti konstruktyviems, nekaitinti atmosferos praeities nuoskaudomis. Jei jūsų oponentas būtent taip ir pradeda elgtis, mandagiai sustabdykite jį: pasakykite, jog pripažįstate ir gerbiate jo jausmus (tai nuramins žmogų). O po to priminkite, kad susirinkote čia būtent dėl gerų ateities santykių, o ne praeities nuoskaudų aptarti.

VI žingsnis. Abipusiai naudingo sprendimo varianto priėmimas. Oponentui parodykite pliusus, kuriuos jam teikia priimamas sprendimas; tai rodydys, kad jūs prisimenate jo interesus. Parodykite ir įvertinkite oponento indėlį šioje sudėtingoje konfliktinėje situacijoje, padėkokit už geranoriškumą.

Bet kurio konflikto metu mes įvertiname savo ir oponento interesus: „Ką aš laimėsiu...?“, „Ką aš prarasiu...?“, „Kiek tai svarbu mano

priešininkui...?" Konflikto sprendimo strategija pasirenkama priklausomai nuo orientacijos į savo arba į oponento interesus. Visų galimų strategijų tarpusavio santykis parodytas 9.1 pav. (pvz., schema rodo, jog prisitaikymo strategija yra pasyvi, savi interesai patenkinami menkai, labiau orientuojamasi į oponento interesų patenkinimą; konkurencijos strategija yra priešinga aukščiau minėtajai: siekiama patenkinti savus interesus, imamasi aktyvių individualių veiksmų ir l.1).

Savų interesų patenkinimo rodiklis



9.1 pav. Tomas-Kilmann tinklelis (pagal L. S. Večer, 1996)

Trečiojo asmens vaidmuo sprendžiant konfliktą

Kartais kilusį tarpasmeninį konfliktą padeda išspręsti *trečiasis asmuo*, t. y. asmuo, kuris nėra suinteresuotas kurios nors pusės pergale ar pralaimėjimu. Kaip mes turėtume elgtis, kokių psichologinių rekomendacijų laikytis, užėmus tarpininko poziciją? H. Cornelius ir S. Faire (1991) pataria:

1. Niekada nesusigundykite duoti patarimus, ką konfliktuojančios pusės turėtų daryti; mes galime pateikti nebent alternatyvius pasiūlymus. Konfliktuojantys asmenys turi elgtis taip, kaip nori patys, net jei jų sprendimas mums atrodys neprotingas.

2. Neįsitraukime į aptarinėjimus apie „siaubingą“ konfliktuojančiųjų padėtį, nepulkime palaikyti vienos kurios nors pusės, nes greit įgysime naujų priešų. Paaiškinkime jiems savo vaidmenį: trečiojo asmens paskirtis - ne

vertinti, o tik atspindėti situaciją, kurios turinys priklauso nuo konfliktuojančiųjų.

3. Trečiojo asmens tikslas - skatinti abiejų pusių lankstumą, atkreipti jų dėmesį į vienas kito požiūrį. Paprašykime priešininkų, kad savo požiūrį pateiktų ne kaip nepajudinamus faktus, o kaip savo nuomonę: „Mano požiūriu,...“; „Aš manau,...“ ir pan.

4. Negatyvius konfliktuojančiųjų teiginius paverskime pozityviais; reaguokime į kategoriškus tvirtinimus „niekada“, „nei vienas“ ir pan. Jei kuris nors iš konfliktuojančiųjų pradeda aiškinti, ko jis nenori, pertraukime jį ir paklauskime, o ko jis norėtų.

5. Kontroliuokime konfliktuojančiųjų emocijas: jas reikšti galima, bet pulti - neleistina. Verbalizuokime emocijas (išsakykime žodžiais): „Aš matau, kad tai tave labai supykė (nuvylė, įžeidė, nuliūdino...). Garantuoju vienodas dalyvavimo sąlygas abiem pusėms.

6. Būkime empatiški. Atskleiskim konfliktuojančiųjų nesugebėjimą įsijausti į kito padėtį.

7. Naudinga kartkartėmis paprašyti priešininkus pakartoti tai, ką jie ką tik girdėjo: esant emociinei įtampai dažnai negirdima, ką sako priešininkas.

8. Nuolat akcentuokime, kad dėl kai ko jau pasiektas susitarimas. Orientuokime priešininkus į veiksmą: „Ką jūs galvojate *daryti* toliau?“ Pripažinkime ir priimkite kaip faktą abiejų pusių vertybių, stilių, požiūrių skirtingumus.

9. Būdami trečiaisiais asmenimis konfliktinėje situacijoje, nevaidinkime „gelbėtojų“. Turime rasti aukso vidurį tarp abejingumo ir perdėto įsitraukimo į kitų problemas.

Netiesioginiai konflikto sprendinio būdai

Psichologijoje be *tiesioginių* konflikto sprendimo būdų (kai konfliktą sprendžia pačios konfliktuojančios pusės arba padedamos trečiųjų asmenų), skiriami ir *netiesioginiai* konflikto sprendimo būdai. Pagrindinius principus trumpai ir apžvelgsime:

- *Jausmų išlijimo principas*: negesinkime „užsidegusio“ žmogaus jausmų, nesikiškime, tegul jis išsilieja. Jei jis save gerbia, galbūt po valandėlės jo neigiami jausmai priešininkui pasikeis į teigiamus: „Gal aš čia ir per daug... Juk jis turi ir neblogų savybių...“

- *Pozicijų pasikeitimo principas*. Tai universalus konflikto mažinimo būdas, tinkantis ir šeimoje, ir darbe, ir studentų grupėje. Konfliktuojantieji

prašomi „persikūnyti“, susikeisti pozicijomis ir ginti jau priešingą poziciją. Šis būdas labai veiksmingas, nors sunkus.

- *Agresijos apnuoginimo principas*: patartina nepastebimai suvesti konfliktuojančiuosius, kad jie padiskutuotų, pažaistų, pasportuotų ir pan.
- *Oponento priverstinio klausymo principas*. Konfliktuodami paprastai menkai girdime savo priešininką, daugių daugiausia tik fiksuojame jo intonaciją, nes ruošiamė savo trauškinančias replikas. Konflikte dalyvaujantis psichologas ar kitas autoritetingas asmuo bet kurioje vietoje sustabdo ginčą ir, prieš atsikertant, liepia pasakyti ką tik girdėtą priešininko repliką. Tada oponentai ne tik išgirsta vienas kitą, bet ir išmoka išsiklausyti į savus žodžius.
- *Pajuokavimo principas*. Jei konfliktas nėra per daug išisaknijęs, vertėtų viską nuleisti juokais - dėmesys nukreipiamas kitur, išsiblaškoma ir atsipalaiduojama.

Konfliktiškų asmenybių tipai

Turbūt visi turime pažįstamų, kurių privengiamė, vadindami juos *konfliktiškais žmonėmis*. Psichologai pabandė suskirstyti konfliktiškas asmenybes į tipus.

1. Demonstratyvus tipas. Nori būti dėmesio centre, gerai „pasirodyti“. Jam nebūdingas racionalus elgesys. Vengia kruopštaus, sistemingo darbo, gerai prisitaiko prie įvairių aplinkybių. Kilus konfliktinėms situacijoms, jaučiasi visai neblogai, lengvai išvelia į paviršutiniškus konfliktus, gėrisi savo „kentėjimais“ ir išterme. Konfliktuodamas nesirenka vengimo strategijos.

2. Rigidiškas tipas. Tiesmukiškas ir nelankstus. Įtarus, būdinga paaukštinta savivertė. Iš aplinkinių nori paklusnumo, nuolatinio savo reikšmingumo patvirtinimo, garbinimo. Neįvertina situacijos pokyčių, labai sunkiai priima aplinkinių žmonių požiūrius, nelinkęs skaitytis su kitų nuomonėmis. Nekritiškas sau, liguistai įžeidus, jautrus įsivaizduojamam arba realiam neteisingumui.

3. Nevaldomas tipas. Impulsyvus, nepakankamai save kontroliuojantis, nenuspėjamo elgesio. Dažnai agresyvus, iššaukiantis, pretenzingas. Įsiaudrinęs gali nebekreipti dėmesio į visuotinai priimtas bendravimo normas. Nesavikritiškas, nesėkmiai atveju linkęs kaltinti kitus. Nemoka planuoti veiklos, nesugeba realizuoti savo planų gyvenime. Iš gyvenimo patirties nepasimoko.

4. Pedantiškas tipas. Sau ir kitiems kelia padidintus reikalavimus, skrupulingai atlieka savo darbą. Labai nerimastingas, jautrus aplinkinių

pastaboms. Gali nutraukti ryšius su draugais vien todėl, kad jam pasirodė, jog jį išeidė. Kenčia pats nuo savęs, labai išgyvena dėl nesėkmių, jį neretai kankina nemiga, galvos skausmai ir pan. Išoriškai stengiasi neparodyti savo emocinių išgyvenimų. Nesugeba įvertinti realių grupės narių tarpusavio santykių. Aplinkinių gali būti nemėgstamas dėl keliamų aukštų reikalavimų, kurie suprantami kaip kabinėjimasis.

5. **„Nekonfliktiškas“ tipas.** Įtaigus, šiek tiek nenuoseklus elgesio, prieštaringo vidinio pasaulio. Vertinimai - nenuoseklūs, priklausomas nuo aplinkinių nuomonės, dažnai - bevalis. Nepakankamai numato perspektyvą, orientuotas į lengvai pasiekiamą situacinę sėkmę. Retai apmąsto savo poelgių padarinius, nesugeba analizuoti aplinkinių žmonių poelgių priežasčių. Linkęs į kompromisus.

Priminsime, kad, kilus konfliktui, nereikėtų apsiriboti mūsų oponento priskyrimu tam tikram tipui. Ne mažiau svarbu yra įvertinti ir tokius asmenybės ypatumus kaip polinkis į riziką, įtarumas, uždarumas, priklausomumas nuo kitų, mąstymo stilius, kompleksuotumas, nuostatų visuma.

Tarpasmeninių konfliktų profilaktika

Aptarėme įvairius konfliktų sprendimo būdus. Natūraliai kyla klausimas, o kaip reiktų elgtis, siekiant konfliktų išvengti? Ką reikia daryti, kad probleminė situacija būtų sprendžiama konstruktyviai? Atsakyti galėtume taip: yra du svarbiausi dalykai - *pakeiskime savo požiūrį į situaciją ir elgesį joje (tai nelengva!) bei paveikime oponento elgesį (o tai padaryti dar sunkiau).*

Pirmiausia aptarsime *savęs koregavimo galimybes prieškonfliktinėje situacijoje*. Prieškonfliktinė situacija dažniausiai neatsiranda staiga, o subręsta laipsniškai. Svarbiausia yra laiku pastebėti, jog emocinė įtampa pasidarė per aukšta (pakinta mimika, gestikuliacija, veidas parausta, kinta kalbos tempas ir tembras). Tokiu atveju rekomenduojama nedelsiant „grįžti“ į normalią tarpusavio sąveiką:

- sąžiningai pripažinti, kur teisūs esame mes, o kur - oponentas
- pajuokauti, pakeisti pokalbio temą
- nusileisti, jei tai mums nėra svarbu
- pasakyti, kad nesame dar gerai išstudijavę šios problemos ir norėtumėt prie jos sprendimo grįžti kitą dieną (kai nurims emocijos).

Reikėtų neužmiršti ir to, kad ne visada būtent *tikra nesantarvė* sukelia konfliktą tarp žmonių: neretai mes tiesiog nesugebame suprasti oponento

motyvų, skirtingai nei jis žiūrime į problemą. Jeigu mūsų oponentas yra iš tikro neteisis, dažnai nėra būtina jam tai įrodinėti. Jeigu vis tik apie tai partneriui pasakyti reikia, nedarykite to viešai, prie liudininkų, nestumkite oponento „į kampa“, neverskite jo visų akivaizdoje atgailauti. Neužmirškime, jog konfliktiškumo lygį veikia ir mūsų psichikos būseną, kuri dienos bėgyje kinta: nuovargis, fiziologinė organizmo būseną, netgi bjaurus oras gali išprovokuoti mūsų irzlumą. Todėl mokėkime įvertinti savo būseną ir laiku save sustabdyti. Siūlome dar keletą patarimų. Negatyvios emocijos, atsirandančios situacijai kintant ne pagal mūsų numatytą „scenarijų“ provokuoja konfliktą. Todėl patartina būti numačius ne tik geriausią, bet ir blogiausią situacijos plėtotės variantą. Be to, iš aplinkinių per daug nesitikėkime, mokėkime daryti gera, nelaukdami už tai apdovanojimo. Kaip pataria garsusis D. Karnegis (Carnegie), nuoširdus (o ne suvaidintas) domėjimasis žmogaus problema ir šypsena taip pat gali užkirsti kelią konfliktui. Šypsodamiesi mes padrašiname bendravimo partnerį; šypsena sukelia atsakomąją simpatiją mūsų atžvilgiu. Neužmirškime ir sveiko humoro jausmo. Tinkamas pajuokavimas tinkamu laiku - puikus konflikto priešnuodis!

O kaip paveikti oponento elgesį, norint išsaugoti konstruktyvią situacijos eigą?

Niekada nereikalaukime iš aplinkinių neįmanomo: to, ko jie nesugeba, ko jie negalės suspėti atlikti, ko jie visiškai nenori daryti. Tokie reikalavimai neišvengiamai išprovokuos konfliktą.

Taip pat neturėkime iliuzijų, kad žmogų galima radikaliai ir greitai perauklėti pagal mūsų norą. Auklėjimas, o tuo labiau perauklėjimas - ilgas procesas. Svarbu pasiekti, kad pats žmogus norėtų pasikeisti, kad jis suprastų, jog pasikeitimas labiausiai reikalingas jam pačiam, o ne kitiems.

Nepatartina pradėti spręsti sudėtingas problemas, jei mūsų bendravimo partneris yra sudirgęs, pavargęs, agresyviai nusiteikęs ar pan. Jau minėjome, jog kai mus kamuoja panaši būklė, taip pat rekomenduotina atidėti problemos sprendimą. Jeigu reikia išspręsti keletą komplikuočių problemų, pradėkite nuo paprasčiausios, vis pereidami prie sudėtingesnių.

Daug informacijos apie nepalankią situacijos eigą gali suteikti mūsų bendravimo partnerio nežodinis elgesys - jo mimika, gestai, kūno judesiai, balso ypatumai ir kt. Tai įvertinę, greičiau pajusime konflikto grėsmę. Dažna mūsų daroma klaida - ne tik oponento pozicijos kritikavimas, bet ir jo asmenybės puolimas. Norėdami apginti savo interesus, parodykite oponentui, jog suprantate ir jo poziciją (turbūt ir pats taip elgtumėtės, jei būtumėt jo vietoje). „Minkšta“ pozicija oponento atžvilgiu padeda sušvelninti situaciją ir ją

sėkmingai išspręsti. Oponento neigiamos emocijos greičiau išseks, jeigu jam leisime išsikalbėti, nepertraukinėsim jo. Nepamirškime, kad negatyvios emocijos gali būti susijusios ir su kategorišku mūsų kalbos tonu, kuris sukelia jam atsakomąjį norą ginčytis. Savo bendravimo partnerio niekada nestatykime į beviltišką padėtį: ižeistas ir pažemintas jis bus pasirengęs bet kokiam konfliktui. Nes juk svarbiausia - išsaugoti savo orumą ir garbę.

Pasvarstykite:

- Kai mūsų realusis ir idealusis Aš labai skiriasi, vienas iš neproduktyvių savivertės kėlimo būdų yra užsimerkti prieš savo realųjį Aš ir tuo pačiu idealizuoti save savo paties akyse. Kurie gynybiniai mechanizmai leidžia mums tapti aklais ir kurčiais tam, kas griauna mūsų idealųjį Aš?
- Įsivaizduokite, jog du troleibuso keleiviai, stovintys greta jūsų, karštai susiginčijo dėl vieno iš jų vežamo didelio bagažo, užimančio dalį praėjimo. Kaip reaguosite į šį konfliktą? Kokią konflikto sprendimo strategiją būtų protingiausia pasirinkti šiuo atveju?
- Pasaulį mes suvokiame per savo pačių prizmę. Bendraudami sunkiai atsikratome išankstinių nuostatų ir stereotipų. Paanalizuokite savo požiūrius. Kurie jų yra pavojingi jūsų bendravimui, t. y. gali išprovokuoti tarpasmeninius konfliktus?
- Ar galima juokauti konflikto metu? Kodėl?

LITERATŪRA

- Ancupov A. J., Šipilov A. I. (1999). *Konfliktologija*. Moskva: Juniti.
- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M. (1998). *Social psychology*. 3rd ed. New York: Longman.
- Bittner J. R. (1988). *Fundamentals of communication*. 2nd ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Cornelius H., Faire S. (1991). *Everyone can win*. Australia: A division of Paramount Communications Inc.

- Grišina L. S. (2000). *Psichologija konflikta*. Sankt-Peterburg: Piter.
- Karnegis D. (1991). *Kaip išigyti draugų ir daryti įtaką žmonėms*. Vilnius: Credo.
- Krech D., Crutchfield R. S. (1992). *Grundlagen der Psychologie*. Weinheim: Belz.
- Myers D. G. (2000). *Psichologija*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
- Scott G. G. (1987). *Mind power*. Vol. 1–2. New York.
- Taylor S. E., Peplau L. A., Sears D. O. (1994). *Social psychology*. New Jersey: Prentice Hall.
- Usmanov V. (red.). (2000). *Psichologija vlijanija*. Sankt-Peterburg: Piter.
- Večer L. S. (1996). *Sekrety delovogo obščšenija*. Minsk: Škola.

10. E. BERNE TRANSAKCINĖS ANALIZĖS TEORIJA

- Ar suaugę žmonės žaidžia žaidimus?
- Kaip nuostatos į save ir į kitus veikia bendravimą?
- Kada ir kaip parašome savo gyvenimo scenarijų?
- Vaikas... suaugusiame žmoguje. Kas tai?

Į šiuos ir daugybę kitų klausimų atsakė amerikiečių psichologas ir psichoterapeutas Eric Berne (1910-1970), sukūręs originalią teoriją, kurią jis pavadino *transkacine analize*. Autorius į žmonių bendravimą pažvelgė neįprastu, visai nauju žvilgsniu. Apie tai - šis skyrius.

Transakcijos ir asmenybinės pozicijos

E. Berne bendravimą analizuoja kaip tam tikrus *mainus*: žmogus X siunčia žmogui Y pranešimą (t. y. jam kažką pasako; nužvelgia; mosteli ranka ar pan.), o pastarasis, reaguodamas į tai, atsako jam žodiniu arba nežodiniu būdu. *Toki* „pasikeitimą“ kontaktais E. Berne pavadino *transakcija*. Pateiksime transakcijų pavyzdžių:

1. X: Kada egzaminas?
Y: Poryt.
2. X: Ar nori šokolado?
Y: (Patenkintas nusišypso).
3. X: (Atsisveikindamas pamojuoja).
Y: (Nusiunčia jam oro bučinį).

Transakcijose gali būti pateikta ir paprasta, ir sudėtinga informacija. Transakcijos gali būti geranoriškos partnerio atžvilgiu - tai vadinama paglostymu (E. Berne vartoja terminą *stroking*) ir piktavališkos - tai vadinama dūriais.

E. Berne teigimu, kiekviena asmenybei būdingos trys *Aš būsenos* - *Vaiko*, *Tėvo* ir *Suaugusiojo*. Kitaip tariant, tai yra tarsi trys skirtingi bendravimo lygiai, tarsi trys socialinės pozicijos, vieną iš kurių mes pasirenkame

konkrečioje bendravimo situacijoje. Beje, bendravimo procese pozicijos gali nesunkiai keisti viena kitą, nors yra nemažai ir tokių žmonių, kurių elgesiui būdingiausia viena kuri nors pozicija. Dabar smulkiau aptarsime minėtas vidines pozicijas.

Tėvo poziciją (nuostatas, elgesi) paprastai mes perimame iš savo tėvų. Bendraudami iš Tėvo pozicijos mes kalbame autoritariškai, kategoriškai, esame linkę kitus dogmatiškai vertinti ir kaltinti, mėgstame ironizuoti, nurodinėti ir drausti, pretenduojame būti teisuoliais. Antra vertus, bendraudami iš šios pozicijos, mes būname užjaučiantys ir besirūpinantys, linkę paskatinti ir apginti, palaikyti, paguosti ir patarti. Taigi Tėvo pozicija gali būti dvejopa: *kritiškas* Tėvas arba *besirūpinantis* Tėvas. Kai mes veikiame, jaučiame, mąstome taip, kaip tai darė mūsų tėvai, mes esame Tėvo būsenoje. Pateiksime keletą šiai pozicijai būdingų frazių pavyzdžių: „Tu privalai“; „Šito tau negalima“; „Kiek tau kartoti vieną ir tą patį“; „Jis visiškai kvailys“; „Nenukabink nosies“; „Vargšelis“; „Lauke šalta, apsirenk“; „Pirmiausia nusiramink“ ir 1.1.

Suaugusiojo pozicija nepriklauso nuo asmenybės amžiaus. Ji paremta mūsų patirtimi, turima informacija, sąmoningais sprendimais. Šioje būsenoje, anot E. Berne, veikiama įvertinant realybę, savo galimybes ir racionaliai išskaičiuojant. Bendraudami iš Suaugusiojo pozicijos, mes būname dalykiški, objektyvūs, dėmesingi, sugebame išklausti kitą. Priimdami sprendimus, remiamės ne nuostatomis, stereotipais, emocijomis ar nuotaikomis, o faktais, jų lyginimu. Sakiniai formuluojami be emocijų, konkrečiai, jiems būdinga argumentacija, užduodami atviro tipo klausimai. Pateiksime keletą šiai pozicijai būdingų frazių pavyzdžių: „Jei palygintume su...“; „Aš galvoju, kad...“; „Raktus palikau darbe“; „Jei ir toliau taip lietus, atstogas teks atidėti“ ir **pan.**

Vaiko pozicija savyje slepia tą mažą mergaitę ar tą mažą berniuką, kuriais mes buvome vaikystėje. Ši asmenybės pozicija gali būti labai įvairi, kadangi ir vaikai būna labai įvairūs. Bendraudami iš *laisvo, natūralaus* Vaiko pozicijos mes nesirūpiname dėl aplinkinių reakcijos, spontaniški, smalsūs, žaislingi, natūralūs, nelogiški, svajingi, tačiau kartu gali reikštis mūsų agresyvumas, nepaklusnumas, nekantrumas, piktdžiugiškumas, egoizmas, tingumas. Jei mummyse prabunda *prisitaikantis* Vaikas, mes jaučiame gėdą ir kalbę, esame baimingi, bejėgiai, delsiantys, susivaldantys, galvojame apie pasekmes. Mes laikomės susitarimų, normų, esame kuklūs ir nuolankūs, trokštame pagyrimo. Jei bendraujame iš „*mažajo profesoriaus*“ Vaiko pozicijos, būname intuityvūs, kūrybingi, originalūs, be to, sugebantys

manipuliuoti kitais: mes žinome, kada reikia verkti, norint ką nors pasiekti, kada - būti ramiems ir pan. Bendravimas iš Vaiko lygio neturėtų būti tapatinamas su suaugusio žmogaus nebrandumu. Anot E. Berne, tai geriausia asmenybės dalis, kuri leidžia pajusti gyvenimo džiaugsmą, išgyventi meilę ir kt., jeigu mes teisingai su ta dalimi elgiamės. Pateiksime keletą Vaiko pozicijai būdingų frazių pavyzdžių: „Taip tau ir reikia“; „Aš nesugebėsiu“; „Kaip norėčiau šokolado!“; „Ką man daryti?“; „Palikit mane ramybėje“ ir kt.

Žemiau pateikti pavyzdžiai leis dar geriau suprasti trijų aptartų vidinių asmenybės pozicijų skirtumus.

Reakcija į šiuolaikinio dailininko paveikslą:

- Aš-Tėvas:* Kažkokie kliedesiai! Ir ką tai galėtų reikšti?
Aš-Suaugęs: Prie paveiklo nurodyta ir kaina - trys šimtai penkiasdešimt litų.
Aš-Vaikas: O, kokios nuostabios spalvos!

Reakcija (jaunos sekretorės pavėlavimą į darbą:

- Aš-Tėvas:* Vargšėlė atrodo taip, lyg nebūtų akių sumerkusi šią naktį.
Aš-Suaugęs: Jeigu ji nesugeba apskaičiuoti savo laiko, kiti darbuotojai gali būti nepatenkinti.
Aš-Vaikas: Norėčiau ir aš mokėti taip linksmintis, net nematydamas laikrodžio.

Reakcija į kopūstų sriubos kvapą:

- Aš-Tėvas:* Kopūstai tikrai naudingi, jie palaiko mūsų šeimos sveikatą.
Aš-Suaugęs: Kopūstuose daug vitamino C.
Aš- Vaikas: Niekas neprivers manęs valgyti tą dvokiančią bjaurastį!

Teorijos autorius nurodo, kad svarbu ne tik tai, iš kurios vidinės pozicijos mes kalbame, bet ir tai, į kurią pašnekovo poziciją mes vieną ar kitą frazę adresuojame. Į Tėvo poziciją mes nukreipiame tas frazes, kuriomis lyg ir sutinkame, kad viskas būtų vertinama dogmatiškai, kritiškai, kuriomis parodome savo nuolankumą arba, atvirkščiai, parodome nepasitenkinimą mums siunčiamais pamokymais, kaltinimais ar vertinimais. Pvz., „Man gėda, kad aš nepaskambinau jam“; „Tai tu tinginys, o ne aš!“ ir kt. Į Suaugusiojo poziciją siunčiami tie pranešimai, kuriais mes norime gauti informacijos, pasitarti. Pvz., „Kodėl šitoje grafoje neįrašytas skaičius?“; „Nusprendžiau stoti į KTU“ ir kt. Kreipimasis į Vaiko poziciją paprastai būna susijęs su jausmais, emocijomis.

Pvz., „Pirmiausia tu nusiramink“; „Gal galėtum jau nebepykti ant manęs...“ ir kt.

Transakcijų tipai

Papildančios transakcijos

Transakcijos vadinamos **papildančiomis**, jei į pranešimą, pasiųstą iš tam tikros vidinės Aš pozicijos, asmenybė sulaukia **normos reakcijos** iš kitos asmenybės tam tikros Aš pozicijos. Pvz., du žmonės gali bendrauti kaip Tėvas-Tėvas, kai aptarinėja savo vaikų studentišką gyvenimą; kaip Suaugęs-Suaugęs, kai sprendžia kokią nors problemą; kaip Vaikas-Vaikas, kai kartu linksminasi. Toks bendravimas yra nekonfliktiškas ir, anot E. Berne, atitinka sveikus žmogiškus santykius. Pateiksime pavyzdžių (Tėvo, Suaugusio ir Vaiko pozicijas atitinkamai žymėsime T, S, V):

X Y

T T
S S
← →

X Y

T T
S S
V V
← →

X Y

T T
S S
V V
↗ ↘
↖ ↗

X: Koks vadybininko atlyginimas?

Y: Pradžiai - du tūkstančiai litų.

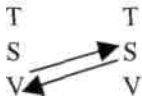
X: Tu man tikrai patinki.

Y: Tu man taip pat patinki.

X: Aš taip jaudinuosi dėl savo mamos sveikatos, kad negaliu susikaupti ir rašyti referatą.

Y: Tu susitark su dėstytoju ir važiuok kokiai savaitei pas

X Y



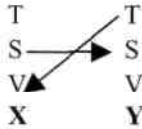
X: Aš taip įsiutęs, kad tuoj išmesiu tą prakeiktą kompiuterį pro langą!

Y: Ir kas tave taip supykėdė?
Ką tu pasieksi, išmesdamas kompiuterį?

Persikertančios transakcijos

Persikertančios transakcijos atsiranda tada, kai į siunčiamą pranešimą atsakoma netikėta arba nepageidaujama reakcija. Tokiu būdu yra pakeičiama bendravimo kryptis, žmonės lyg nususuka vienas nuo kito, atitolsta. Persikertančios transakcijos gali vesti į konfliktą. Pateiksime pavyzdžių:

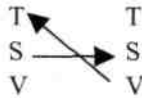
X Y



X: Kiek dabar valandų?

Y: Tu amžinai kažkur skubi!

X Y



X: Ar tu galėsi šiandien vakare atvažiuoti paimti mane iš darbo?

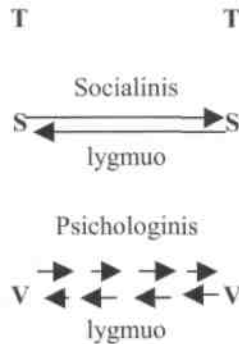
Y: Šiandien aš turiu tūkstantį darbų! Aistės gimtadieniui turiu parvežti tortą, veterinarui reikia parodyti katę, o tu dar nori mane pasodinti prie mašinos vairo!



- X: Klausyk, einam kur nors pasilinksmini!
- Y: Kada gi tu pagaliau surimtėsi!
- X: Kiek kartų tavęs reikia prašyti sutaisyti buto užraktą?!
- Y: O kiek man reikės maldauti, kad išskalbtum marškinius?!

Paslėptos transakcijos

Tai sudėtingesnis transakcijų tipas. Nuo papildančių ir persikertančių transakcijų jos skiriasi tuo, kad *bendravimo procese vienu metu čia dalyvauja daugiau negu dvi Aš būsenos. Kitaip tariant, po socialiai priimtina transakcija yra maskuojama tikroji transakcija, kuri yra numanoma*. Taigi bendraujama iškart dviejuose lygmenyse - socialiniame ir psichologiniame (žr. 10.1 pav.).



10.1 pav. Dvigubų transakcijų modelis (E. Berne, 1992)

Šis transakcijų tipas yra patogus ir mūsų mėgstamas: juk bet kada galime išsiginti psichologinio lygmens, o socialinis lygmuo yra saugus ir priimtinas. Pateiksime studento (X) ir studentės (Y) pokalbio pavyzdį. Psichologinio lygmens, t. y. numanomas, transakcijas pavaizduosime

trumpomis rodyklėlėmis, o jų tekstą užrašysime skliausteliuose. Socialinio lygmens transakcijos, kaip įprasta, vaizduojamos išsitenėmis rodyklėmis.

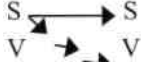
X Y X: Gal užeikime pas mane kavos? Aš gyvenu vienas..
(Tu man patinki...)

T T Y: Iš tikro lauke šalta. Kava būtų ne pro šalį... (Tu man
S ←→ S patinki taip *pat...*)



Dar vienas pavyzdys. Įsivaizduokite save (Y) automobilių parduotuvėje apžiūrinėjantį patinkantį modelį. Prie jūsų prieina pardavėjas (X) ir sako:

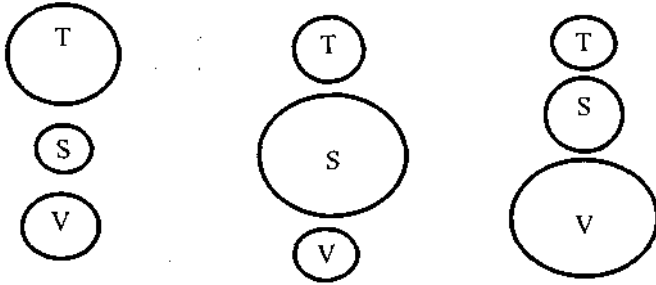
X Y X: Tai mūsų puikiausias sportinis modelis, bet jis jums per
brangus. (Sprendžiant pagal tavo išvaizdą, tas modelis tikrai
T T ne tau)



Pardavėjo siūstas pranešimas gali suaktyvinti arba jūsų Aš-Suaugusiojo būseną, arba Aš-Vaiko būseną. Priklausomai nuo to, nuskambėtų visai skirtingi atsakymai. Jūsų vidinis Suaugusysis atsakytų maždaug taip: „Taip, jūs teisingas, mano pajamos neleidžia man nusipirkti tokį automobilį“. Na, o jūsų maištingas vidinis Vaikas turbūt sukiltų prieš tokį „įžeidimą“: „Aš perku šį automobilį! Tai kaip tik tai, ko ieškojau“.

Taigi, analizuodami transakcijas, mes galime giliau pažinti save, sąmoningai reguliuoti tarpusavio santykius, įtakoti kitus ir įvertinti aplinkinių žmonių poveikį mums.

Piešdami skirtingo dydžio apskritimus, pavaizduokite savo Aš būsenas: Tėvo, Suaugusiojo, Vaiko. Kitaip tariant, didžiausiu apskritimu žymėkite tą būseną, kuri labiausiai reiškiasi jums bendraujant, ir atvirkščiai, mažiausiu apskritimu - rečiausiai besireiškiančią būseną. Pateiksime piešinių pavyzdžių:



Psichologinės pozicijos

Bendravime yra labai svarbu, kokios nuostatos į save ir į partnerį mes prisilaikome. Kitaip tariant, gyvenime žmogus užima teigiamą arba neigiamą poziciją savo ir kitų atžvilgiu. Jis gali nuspręsti:

Aš esu stiprus. Aš esu kvailas. Aš esu garbingas. Aš esu nenormalus. Aš esu siaubingas. Aš esu angelas. Aš viską darau neteisingai. Aš niekad neklystu. Aš geresnis už kitus. Aš nenusipelniau gyventi. Žmonės yra nuostabūs. Žmonės man duos visko, ko aš noriu. Manęs niekas nemyli. Žmonės yra simpatiški. Žmonės niekada nedaro kitiems gera.

Visos aukščiau paminėtos pozicijos iš esmės yra tokios pozicijos: „Aš geras“ arba „Aš blogas“ ir „Tu geras“ arba „Tu blogas“. E. Berne aptaria galimus keturis pastarųjų pozicijų derinius (žr. 10.2 pav.):

1. „*Aš geras ir tu geras*“. Tai sėkmę nešanti, sveikos asmenybės pozicija, kuri pradeda formuotis dar vaikystėje. Jei tėvai skatina vaiką, džiaugiasi juo, pripažįsta jo laimėjimus, ima formuotis pozityvi nuostata į supantį pasaulį. Būtent tokia nuostata mums padeda būti laimėtojais, turėti patikimų draugų ir veiklos partnerių, konstruktyviai spręsti problemas.

2. „*Aš geras, o tu blogas*“. Tai dominavimo pozicija, kuria stengiamasi parodyti savo pranašumą įvairiausiose srityse („aš stiprus, teisingas, puikus“). Be to, tuo pačiu siekiama sumenkinti, pasmerkti, pažeminti kitą („tu egoistas, silpnas, klystantis“). Ši pozicija yra projekcinė: kiti žmonės kaltinami dėl tų savybių, kurios būdingos pačiam kaltinančiajam. Tokio tipo žmonės ieško tikrų ar įsivaizduojamų priešų, aplink save sėja baimę ir pyktį. Tai žmonės, kurie nuolat jaučiasi apgauti ar persekiojami ir todėl apgaudinėja ar persekioja kitus.

3. „*Aš blogas, o tu geras*“. Tai savęs žeminimo, bejėgiškumo, nepasitikėjimo savimi pozicija. Tokiems žmonėms reikalinga globa, pagalba. Save žeminančios nuostatos ima formuotis dar vaikystėje, kai tėvai užima poziciją „Aš geras, tu blogas“, o vaikas statomas į poziciją „Aš blogas, o tu geras“. Šios pozicijos žmonės atitolsta nuo kitų, yra linkę į depresiją.

4. „*Aš blogas ir tu blogas*“. Tai beviltiškumo pozicija, neretai asmenybę atvedanti į alkoholizmą, narkomaniją. Visas pasaulis suvokiamas kaip juodas, blogas, kuriame neįmanoma pasitaisyti. Tokios nuostatos ima formuotis vaikystėje, kai tėvai labai demonstruoja savo pranašumą, neleidžia vaikui mąstyti ir veikti pačiam. Vaikas ima blogai galvoti ir apie save, ir apie tėvus.



10.2 pav. E. Berne psichologinių pozicijų rombas

Žaidimai, kuriuos žaidžiame

E. Berne į žmonių tarpusavio santykius pažvelgė neįprastai: jo teigimu, didžiąją mūsų gyvenimo dalį sudaro *psichologiniai žaidimai*, turintys tam tikras *taisykles, žaidėjus ir numanomą baigtį*. Iš psichologinio žaidimo gaunama tam tikra nauda (dažniausiai - psichologinė), tačiau žaidimai paprastai baigiasi sukeldami nemalonius jausmus visiems žaidimo dalyviams. Taigi šie žaidimai nėra linksmi. Žaidimus mes žaidžiame nesąmoningai arba sąmoningai, juos nuolat kartojame (ypač - mėgstamiausius) su tais pačiais ir naujais partneriais. Turbūt ir jūs esate pastebėję, kad kartais kartojate tuos pačius žodžius ta pačia intonacija, o keičiasi tik vieta ir laikas.

Žaidimą E. Berne apibrėžia kaip seriją paslėptų papildančių transakcijų, nepertraukiamai sekančių viena paskui kitą, su aiškiai numatoma baigtimi.

Kad būtų aiškiau, pateiksime žaidimo „Pabandyk... Taip, bet...“ pavyzdį. Įsivaizduokite, jog kalbasi dvi draugės:

X: Žinai, jaučiuosi pavargusi, nieko nebenoriu, nėra nuotaikos.

Y: Tai šiandien nesimokyk, pailsėk, išėik pasivaikščioti.

X: Taip, bet reikia rašyti referatą...

Y: Pabandyk susitarti su dėstytoju. Gal atidėtų savaitei..?

X: Taip, gal ir atidėtų, bet pasivaikščiojimu nuotaikos sau nepakelsiu...

Y: Tai gal nueik pas gydytoją?

X: Taip, bet ten tokios eilės...

Y: Tai gal suorganizuojame kokį vakarėlį? Pasilinksmintume.

X: Taip, bet tai brangiai kainuotų...

Y: Tai gal pabandyk...

(Ir 1.1. Po kurio laiko įsivyrauja tylą).

Kokią psichologinę naudą iš šio žaidimo gavo X? Jūs turbūt pastebėjote, kad žaidimo metu socialiniame lygmenyje vykę procesai („Padėk man!“) neatitiko to, kas vyko psichologiniame lygmenyje („Bet tau tai nepavyks!“). Atviras tekstas čia tebuvo kaukė, o svarbiausia buvo paslėpta informacija. Taigi X gauta psichologinė nauda yra ta, kad ji atsidūrė dėmesio centre. Antra, X parodė, kad jos draugė Y ne tokia jau ir protinga, jei nesugeba patarti.

Kaip būtų galima nutraukti žaidimą „Pabandyk... Taip, bet...“? Tiesiog žaidžiančio šį žaidimą reikėtų tiesiai paklausti: „O kaip tu pats galvoji spręsti savo problemą?“

Taigi žaidimai trukdo atviriems, garbingiems tarpusavio santykiams. Mes žaidžiame iš Aš-Tėvo būsenos, kai kartojame savo tėvų žaistus žaidimus. Mes žaidžiame iš Aš-Suaugusiojo būsenos, kai *žaidžiame sąmoningai*. Mes žaidžiame iš Aš-Vaiko būsenos, kai žaidimai yra susiję su ankstyvaisiais mūsų išgyvenimais, su vaikystėje priimtais sprendimais apie save ir kitus.

E. Berne aprašė daugybę žaidimų. Vien jų pavadinimai jums turbūt sukels jausmą, kad tai jau kažkur anksčiau girdėta, vykę: „Jeigu aš būčiau...“; „Ką pasakys žmonės?“; „Pažiūrėk, ką per tave padariau“; „Jeigu ne tu, tai aš galėčiau...“ ir t.t. Jeigu jus sudomino E. Berne požiūris į mūsų bendravimą kaip į psichologinius žaidimus, būtinai perskaitykite jo knygą „Žaidimai, kuriuos žaidžia žmonės“.

Gyvenimo scenarijus

E. Berne teigimu, mes jau vaikystėje susikuriame nesąmoningą savo gyvenimo planą - gyvenimo scenarijų. Kad ir kaip būtų keista, psichologinis scenarijus turi labai daug ką bendro su teatro scenarijumi. Ir viename, ir kitame yra tam tikri vaidmenys, dialogai, veiksmai, scenos ir siužetai, vedantys į kulminaciją ir pasibaigiantys teatro scenos (gyvenimo) užsklanda. *Psichologinis scenarijus - tai asmenybės gyvenimo veiksmų planas, kuris numato, į kokią tikslą bus orientuota asmenybė ir koku būdu to tikslo bus siekiama.* Savo gyvenimo dramą žmogus vaidina nesąmoningai; tik retais atvejais ši drama atsitiktinai gali būti įsisąmoninta. Asmeniniai mūsų scenarijai kartais būna panašūs į sentimentalią dramą, kartais - į fantastinius nuotykius, tragediją, farsą, romaną, linksmą komediją ar nuobodžią pjesę. Žmonių vaidinamos dramos gali būti konstruktyvios, destruktivos ar neproduktyvios, t. y. niekur nevedančios.

Kaip yra sukuriamas gyvenimo scenarijus? Vos gimęs vaikas ima kaupti informaciją apie jį supantį pasaulį. Pirmieji teigiami arba neigiami kontaktai su aplinka sukelia pirmuosius pojūčius, kurie nulemia pačią ankstyviausią informaciją apie save, savo vertingumą. Vaikai, kurie švelniai glaudžiami prie krūtinės, kuriems šypsomasi, kurie šnekinami, kaupia visai kitokią informaciją, negu tie kūdikiai, kurie paimami į rankas su nerimu, priešišku ar baime. E. Berne nuomone, pirmieji vaiko savo atžvilgiu išgyventi jausmai greičiausiai ir yra ta galinga jėga, kuri įtakoja visą gyvenimo planą (scenarijų), užimamą psichologinę poziciją gyvenime bei vaidinamus vaidmenis. Šalia vaiko visada

yra tėvai, seneliai ar kiti suaugusieji, kurie siunčia vaikui pačius įvairiausius pranešimus:

„Tu niekada nieko nepasieksi“.

„Vieną dieną tu tikrai tapsi įžymiu“.

„Tu siaubingas vaikas“.

„Neabejoju, tu ne viso proto“.

„Tu lėtas kaip vėžlys“.

„Mums būtų geriau be tavęs“.

„Tu tiesiog gimęs būti kunigu“.

Kaip matome, vaikystėje mes gauname daugybę mūsų gyvenimą programuojančių pranešimų: apie mokymosi naudą ir savo galimybes, apie religingumą, apie poilsį, apie sveikatą ir t. t. Vaikas, kurį nubaudžia už nesutikimą su suaugusiu, gali padaryti išvadą: „Nereikia mąstyti pačiam“. Vaikas, kurio rodomi jausmai ir emocijos yra kritikuojami, gali nuspręsti: „Nereikia jausti“ arba „Nereikia rodyti savo jausmų“. Tokias išvadas vaikas laiko neginčijamomis tiesomis, kurių laikydamasis tampa „geru berniuku“ arba „gera mergaite“, nes klauso savo tėvų.

Taigi iki septynerių metų mes parašome savo gyvenimo scenarijų, o paauglystėje šį „kūrinių“ papildome naujais faktais, priartiname jį prie realybės. Ir visa tai vyksta giliai pasąmonėje.

Kaip jau minėjome, scenarijai gali būti patys įvairiausi. Tačiau turbūt tiksliausia juos būtų skirstyti į tris grupes: laimėtojo, pralaimėtojo ir nelaimėtojo.

Laimėtojas - tai tas žmogus, kuris sugeba pasiekti scenarijuje numatytą tikslą (tapti lyderiu, įžymybe, specialistu, o galbūt, jei to troško, atsiskyrėliu ar pan.). Taigi kiekvienas žmogus *pats sau* nusprendžia, ar jis yra laimėtojas (kartais mums iš šono gali atrodyti priešingai...). Laimėtojui svarbu ne tiek sėkmė gyvenime, kiek autentiškumas, galimybė būti savimi. Laimėtojas realizuoja savo individualumą ir vertina tai kituose. Jis atsiskleidžia, o ne kuria kitiems patinkantį savo paveikslą.

Pralaimėtojas - tai tas žmogus, kuris nepasiekia gyvenimo scenarijuje numatyto tikslo. Pralaimėtojo pozicijos mes išmokstame dar vaikystėje. Tam turi įtakos konfliktai, grubumas šeimoje, sunkus fizinis darbas, auklėjimo ypatumai ir kt. Norėdami susidoroti su šiomis problemomis, vaikai išmoksta manipuliuoti savimi ir kitais. Šie „įgūdžiai“ išlieka ir suaugus; tai tampa elgesio norma. Pralaimėtoją galima pažinti iš kalbos. Jis dažnai atsigręžia į praeitį: „Jei aš būčiau vedęs kitą...“; „Jei aš būčiau graži...“; „Jei aš būčiau turtingas...“ Kartais pralaimėtojas „įsikimba“ į ateitį, laukia iš jos stebuklo: „Kai aš baigsiu

mokyklą..."; „Kai pagaliau užaugs vaikai..."; „Kai aš praturtėsiu..." Dar viena pralaimėtojų kategorija su baime laukia būsimų nelaimių: „O kas, jei aš neteksiu darbo..."; „O kas bus, jei aš jam nepatiksiu..." Taigi pralaimėtojai - tai abejonėse paskendę žmonės, praleidžiantys gerus *dabarties* šansus. Tai žmonės, kurie patys sau trukdo matyti, girdėti, jausti ir suprasti; save ir kitus jie mato kreivame veidrodyje.

Beje, pralaimėtojų kategorijai priskiriami ir tie, kurie pasiekia gyvenimo tikslą, tačiau per didelę kainą: užima išsvajotą postą tampa lyderiu, tačiau mainais už tai „gauna“ opaligę, insultą infarktą... Pralaimėtojai yra ir tie, kurie gyvenimo scenarijuje numato sau mirtį (savižudybę, mirtį nuo vėžio ar pan.) ir ją įgyvendina.

Nelaimėtojas - tai toks žmogus, kuris niekuo nerizikuoja, nelaimi ir nepralaimi. Jis niekada netampa lyderiu, jis yra pilkas ir nepastebimas, jo niekas nepasigenda. Tai žmogus, kuriam „ir taip gerai“.

O koks jūsų gyvenimo scenarijus? Dar nevēlu jį pakeisti. Tik pažindami save, įsisąmonindami vaikystės išgyvenimus ir sprendimus, galime pagaliau pradėti gyventi *čia ir dabar*, nutraukdami tą keistą beviltiškų pasikartojimų grandinę, kuri vadinama gyvenimo scenarijumi.

Pasvarstykite:

- Ar galite pavadinti save žmogumi, turinčiu mėgstamą Aš būseną?
- Ar keičiasi jūsų Aš būsenų portretas, priklausomai nuo aplinkybių, pvz., namuose? Universitete? Vakarėlyje?
- Ar keičiasi jūsų Aš būsenų portretas, bendraujant su skirtingais žmonėmis?
- Paprašykite savo draugą (draugę) nupiešti jūsų Aš būsenų portretą. Ar šis ir jūsų pieštasis - panašūs? Jei skiriasi, kodėl?
- Kokia iš minėtų psichologinių pozicijų jums artimiausia?
- Kaip manote, kokie yra jūsų mėgstamiausi žaidimai?

LITERATŪRA:

Bern E. (1992). *Igry, v kotoryje igranjut liudi. Liudi, kotoryje igranjut v igry*. Leningrad: Lenizdat.

Burton G., Dimbleby R. (1988). *Between ourselves: an introduction to interpersonal communication*. London: Arnold.

- James M., Jongeward D. (1978). *Born to win*. New York: Penguin.
- Milašiūnas, R. (1996). Gyvenimo scenarijus. *Psichologija tau*. 2. P. 5–7.

11. TARPKULTŪRINIAI BENDRAVIMO SKIRTUMAI

- Kodėl eksporto rinkodarininkams ypač svarbios išsamios verslo papročių ir praktikos žinios?
- Ar visada galime vadovautis mūsų elgesio normomis?
- Su kokiais bendravimo barjeriais galime susidurti kitose šalyse?
- Kokie drabužiai priimtini komandiruotėse?
- Kaip įvairių kultūrų atstovai supranta punktualumą?

Šiandieninio žmogaus bendravimo patogumui tarnauja telefonai, faksai, internetas. Šiandien panorėję galime iš vieno žemyno greitai patekti į kitą ir tenai pirkti įprastus gaiviuosius gėrimus, vitrinose matyti kitas įprastines prekes, žiūrėti CNN ar pamėgtas kelionių laidas. Mus lengvai gali užliūliuoti mintis, kad tai reiškia ir kultūrų suartėjimą. Nežiūrint to, kad pasaulis šiuolaikinių komunikacijos priemonių ir tarptautinės rinkos dėka „sumažėja“, mes netampame vis didesnio atskirų kultūrų supanašėjimo liudininkais. Futuristas J. Neisbit rašo, kad ateityje „švedai taps dar labiau švedais, kiniečiai - dar labiau kiniečiais, o prancūzai, tesergsti mus Dievas, dar labiau prancūzais.“

Darbo užsienyje sėkmė labai priklauso nuo to, kaip perprantame skirtumus tarp mūsų ir kitų šalių kultūros ir kiek stengiamės prie jų prisitaikyti. Mes visi didžiuojamės savo šalimi, savo kultūra, savo laimėjimais, tačiau, gerbdami ir pažindami kultūrą bei laimėjimus kitų, tuo besididžiuojančių, įgysime jų pasitikėjimą ir pagarbą.

Kaip elgtis svečioje šalyje?

Paklausus žmonių, kurie daug keliauja po įvairias pasaulio šalis, kokios yra didžiausios bendravimo kliūtys, dažniausiai išgirstame vienintelį atsakymą: visų pirma kalba. Bendraujant su kitos tautybės žmonėmis, reikėtų pasistengti išmokti bent jau pagrindines mandagumo frazes. Taip parodytume, kad norime juos suprasti ir gerbiame jų kultūrą. Net jeigu suklysimė, šios pastangos bus deramai įvertintos. Derėdamiesi su užsienio partneriais, dažniausiai kalbame ne gimtąja kalba. Kalbant kita, ne gimtąja kalba, „išslysta“ daugybė kalbos atspalvių, taigi galima netiksliai išreikšti savo mintis arba suprasti kitus.

Skirtingose šalyse sąmojingumas ir humoras suprantamas nevienodai. Didžiojoje Britanijoje žmogus, nesublizgėjęs sąmoju, laikomas kvailėliu; tačiau jeigu Vokietijoje per dieną pasakysime daugiau nei vieną šmaikštybę, būsime palaikyti juokdariu. Šalyse, kuriose pagarba svarbiau už viską, savo humorą reikia pasilaikyti sau.

Kitas ne mažesnis barjeras, išskylantis bendraujant su užsieniečiais - nežodiniai, neverbaliniai impulsai, sklindantys iš judesių, drabužių, manierų. Sutikus kitą žmogų, visada reikia iš pradžių suprasti, ar galime vadovautis mūsų šalies elgesio normomis. Nuo kultūros tradicijų priklauso įvairios tarpasmeninio nuotolio zonos, taip pat žmogaus saviraiška mimikos bei gestų kalba. Atsidūrus užsienyje, geriausia laikytis svečių priimančios šalies papročių net tada, jei mums labai sunku juos suvokti. Žinoma, niekas negali iš karto perprasti visų papročių bei kitos šalies taisyklių, bet apie svarbiausius papročius, ypač apie draustinus dalykus, kuriuos dažniausiai lemia religija, kiekvienam derėtų gauti informacijos. Reikia žinoti, kad į mečetes ir daugelį pagodų (Rytų Azijos šventyklos) neleidžiama įeiti apsiavus. Net per kaitrą neleidžiama pusnuogiams apžiūrinėti bažnyčių ir cerkvių Pietų Europos šalyse. Laisva turistų apranga privertė viešbučių darbuotojus Ispanijos salose raštu prašyti savo svečių neateiti vakarienės su šortais.

Renkantis drabužius komandiruotei į užsienį ar į priėmimą, niekada neužtenka paisyti vien tikrai klimato sąlygų. Jeigu nieko tikra nežinote, samprotaukite konservatyviai. Apsirenkite taip, kaip į susitikimą su aukščiausias pareigas užimančiu jūsų įmonės asmeniu. Jūsų išvaizda turi būti ne rėkianti, bet daranti įspūdį ir būtinai profesionali. Prieš atsakingą komandiruotę užsakykite, kad jūsų vizitinę kortelę išverstų į tos šalies, kur vykstate, kalbą ir išspausdinkite tai kitoje kortelės pusėje. Šia puse kortelę įteikite jus priimančiam žmogui. Atkreipkite dėmesį į vizitines korteles, kurias įteikia jums. Vizitinių kortelių dizainui ir spausdinimui įdedama daug darbo, todėl pasistenkite deramai tai įvertinti. Sužinokite, ar toje šalyje, kur keliaujate, vertinamas mokslinis laipsnis (tai galioja Prancūzijoje, Vokietijoje, Šveicarijoje, Korėjoje, Singapūre, Kinijoje, arabų šalyse ir daugelyje Pietų Amerikos valstybių). Jeigu tai priimtina, užrašykite ant vizitinės kortelės visus savo turimus laipsnius.

Amerikiečių mokslininkas R. Gesteland (1997) pasiūlė sistemą, pagal kurią visi tarptautinio verslo papročiai ir praktika logiškai sugrupuoti į tam tikrus modelius. Pristatydamas savo teoriją, R. Gesteland pirmiausia atsako į klausimą, kodėl eksporto rinkodarininkams ypač svarbios išsamios verslo papročių ir praktikos žinios:

- Tarptautiniame versle tikimasi, kad pardavėjas taikysis prie pirkėjo. (Sudarant tarptautinį sandėrį pirkėjo padėtis esti palankesnė. Jis gali nepaisyti kultūrinių skirtumų, nebent norėtų derėtis dėl kuo palankesnių sąlygų).
- Tarptautiniame versle tikimasi, kad atvykėlis taikysis prie vietos papročių.

Pateikdamas įvairių kultūrų elgesio versle modelius, R. Gesteland perspėja, kad nėra dviejų derybininkų, kurie elgtųsi visiškai vienodai, net jei abu priklauso tai pačiai kultūrai. Taigi yra išskiriami elgesio modeliai, kurie reiškia kultūros tendencijas, t. y. bruožus, būdingus daugumai, bet, suprantama, ne visiems aptariamos kultūros verslininkams. Panagrinėkime juos išsamiau.

Orientacija į dalykinius reikalus ir orientacija į tarpusavio santykius

Kaip teigia R. Gesteland (1997), šiuolaikiniam pasauliui būdingas toks verslo kultūrų pasiskirstymas:

1. *orientacija į dalykinius reikalus*;
2. *orientacija į tarpusavio santykius* (žr. 11.1 lentelę).

Verslininkai, *orientuoti į dalykinius reikalus (OR)*, daugiausia dėmesio skiria užduotims, o tie, kurie *orientuojasi į tarpusavio santykius (OS)* - žmonėms. OS žmonės mieliau dirba su šeimos nariais, draugais ir gerai pažįstamais asmenimis ar jų grupėmis - su tais, kuriais galima pasitikėti. Jiems nesmagu dirbti su nepažįstamais, ypač jei šie užsieniečiai. Konfliktai kyla tuomet, kai į reikalus orientuoti eksporto rinkodarininkai bando pradėti verslą į santykius orientuotose rinkose. Dauguma OS žmonių laiko OR atstovus įkyriais, agresyviais ir pernelyg tiesmukais. OR verslininkai mano, kad jų partneriai, atstovaujantys OS kultūrai, dažnai be reikalo atidėlioja sprendimus, neturi savo nuomonės, yra tiesiog nenuspėjami. Kadangi OR žmonės yra dalykiški ir gana lengvai pradeda dirbti su nepažįstamais, eksporto rinkodarininkai paprastai gali greitai užmegzti tiesioginį kontaktą su potencialiais pirkėjais tose rinkose. Pavyzdys - Jungtinės Amerikos Valstijos. Amerikiečiai, galbūt todėl, kad yra išaugę itin dinamiškoje, įvairių kultūrų visuomenėje, dalykinius reikalus su nepažįstamais verslininkais aptaria gana lengvai. Tokį atvirumą iliustruoja telemarketingo populiarumas. Kasmet

amerikiečiai perka gaminių ir paslaugų už daugiau kaip 300 milijardų dolerių iš visiškai nepažįstamų asmenų telefonu. Šitokia į dalykinius reikalus orientuota rinkodara reiškia, jog tarp pardavėjo ir pirkėjo tėra vienintelis ryšys - kliento telefono numeris. Suprantama, net Amerikoje, kuo didesnis ir sudėtingesnis sandėris, tuo daugiau pirkėjas norės žinoti apie pardavėją. Tačiau svarbiausia, kad *į reikalus orientuotose kultūrose rinkodarininkai gali užmegzti kontaktą su perspektyviu pirkėju be jokio išankstinio paruošimo, bendravimo ar ryšių. Griežtai į tarpusavio santykius orientuotose rinkose verslo ryšius galima pradėti tik tada, kai pažįstate reikalingus asmenis arba gebate suruošti viską taip, kad būtumėte jiems pristatyti.* Visoje OS pasaulio dalyje planuokite užmegzti ryšius su galimu klientu ar partneriu netiesiogiai, tarptautinės mugės ar prekybos misijos metu, arba padedami trečiosios šalies pristatymo. Tam idealiai tiktų aukštas pareigas užimantis asmuo arba organizacija, pažįstama abiem pusėm. Užmegzti kontaktą gali padėti mūsų šalies ambasados komercijos skyrius, prekybos ir pramonės rūmai, prekybos asociacijos, gal net bankas.

Verslo derybos paprastai trunka daug ilgiau OS kultūrose nei OR šalyse. Kultūrose, orientuotose į dalykinius reikalus, apie reikalus kalbama jau pirmojo susitikimo metu. OR verslininkai labai pasitiki raštiškomis sutartimis. OR šalyse derybose gali dalyvauti teisininkas, su kuriuo konsultuojamasi. OS kultūros pirmiausia pasitiki tarpusavio santykiais, kurie, jų manymu, padeda išvengti nesusipratimų bei spręsti problemas. OS rinkose pirmiausia susidraugaujama, o tik paskui sudaromas sandėris. OS kultūrose nepasitikėjimas nepažįstamais asmenimis, ypač užsieniečiais, dažnai verčia pareigūnus delsti. Pavyzdžiui, „Volkswagen“ bendrovei pririekė devynerius metus trukusių derybų, kad susitartų su Kinijos valdžia dėl automobilių gamyklos atidarymo; „McDonald's“ kompanija dirbo daugiau kaip dvylika metų, kol susitarė su tuometine sovietų valdžia dėl pirmųjų restoranų statybos. Klientas ar partneris iš OS kultūros nori būti tikras, kad ne tik kompanija, bet ir jūs asmeniškai imsitės atsakomybės už bendros veiklos sėkmę, kad palaikysite glaudžius asmeninius ryšius. Reikia laiko, kantrybės ir kartais geležinių kepenų plėtojant patikimus santykius OS rinkose. Panašu, kad išgėrimai pagreitina ryšių įtvirtinimo procesą Rytų Azijoje - tačiau tik tarp vyrų. Moterys tuose vyriškos draugystės ritualuose vis dar yra nepageidaujamos.

11.1 lentelė. *Verslo kultūrų pasiskirstymas -orientacija į dalykinius reikalus ir orientacija į tarpusavio santykius (R. Gesteland, 1997, p. 18)*

KULTŪROS . ORIENTUOTOS Į DALYKINIUS REIKALUS
Šiaurės ir germaniškoji Europa Didžioji Britanija Šiaurės Amerika Australija ir Naujoji Zelandija Pietų Afrika
KULTŪROS. NUOSAIKIAI ORIENTUOTOS Į DALYKINIUS REIKALUS
Lotynų ir Rytų Europa Viduržemio jūros regionas Honkongas, Singapūras
KULTŪROS. ORIENTUOTOS Į TARPUSAVIO SANTYKIUS
Arabų valstybės Didžioji Afrikos dalis Lotynų Amerika Didžioji Azijos dalis

OR bei OS verslo kultūros skiriasi ir savo bendravimo būdu. Derybininkai iš OR šalių vertina tiesią, atvirą, nesudėtingą kalbą, o derybininkai iš OS dažnai mėliau vartoja netiesioginį, subtilų, vingrų stilių. Šis skirtumas yra didžiausias nesusipratimų tarp OS ir OR verslo žmonių šaltinis. OR derybininkai, bendraudami su kitais, siekia būti teisingai suprasti. Jie net didžiuojasi tuo, kad sako tai, ką galvoja, ir galvoja tai, ką sako. Pavyzdžiui, olandų verslininkai visiškai pagrįstai garsėja tiesmukiškumu. OS kultūrose tiesumas ir atvirumas, taip vertinami OR šalyse, reikš nesubrendimą ir naivumą, gal net arogancią. OS kultūrose tik vaikai ir suvaikėję suaugusieji sako tai, ką galvoja, nes jie kitaip nemoka bendrauti. OS derybininkai pirmenybę teikia harmoningiems ir sklandiems tarpusavio santykiams. Jie slepia savo emocijas, ypač neigiamas, stengiasi išsaugoti harmoniją, atidžiai kontroliuodami savo kalbą ir veiksmus, kad neįžeistų ir neįstumtų aplinkinių į nemalonią padėtį. Šios kultūros atstovai nekantravimo, susierzinimo, nusivylimo ar pykčio rodymą suvokia kaip harmonijos ardymą ir laiko tai

šiurkštumu bei įžeidimu. OS šalyse reputaciją praranda abi pusės, kai prie pasitarimų stalo vienos pusės derybininkas pradeda karščiuotis. Asmuo, parodęs savo pyktį, t. y. pasielgęs vaikiškai, praranda reputaciją. Be to, atvirai demonstruodamas pyktį, jis priverčia ir kitą pusę prarasti reputaciją. Daugiau nieko ir nereikia, kad net ir perspektyviausios derybos atsidurtų aklavietėje.

Daugelis japonų, kinų ir Pietryčių Azijos žmonių žodelį „ne“ laiko keiksmažodžiu. Kad neižeistų, jie verčiau sumurmės: „Tai gali būti sunku“ arba „Mes turime į tai pasigilinti“. Populiarūs atsakymai „Galbūt“ ir „Tai bus nepatogu.“ Kai Rytų Azijos derybininkai pakeičia temą ar tiesiog nutyla, dažnai tai reiškia: „Pamiršk tai.“ Pavyzdžiui, daugelis atvykstančiųjų į Japoniją mano pasiekę susitarimą, nes jų partneriai keletą kartų jiems pasakė „taip“, lydėdami tą „taip“ daugybe šypsenų ir palinkėjimų. Tačiau visai nebūtinai tai reiškia sutikimą. Neužmirškite, kad japonai bet kuria kaina vengia nuomonių priešiško arba konfrontacijos. Jeigu jie priversti atsakyti į tiesiai užduotą klausimą, galvoja, kad privalo sutikti, nenorėdami sudrumsti jūsų harmonijos. Jie nemato jokios problemos dėl to, kad vėliau pasirodys su visiškai priešingu sprendimu, priimtu kompanijos reikalų ir gerovės vardan.

Mandagus azijiečių, arabų, afrikiečių ir lotynų amerikiečių bendravimo būdas padeda išsaugoti harmoniją. To, ką jie sako prie derybų stalo, tikroji prasmė dažnai būna numanoma, t. y. prasmė aiškėja iš konteksto bei aplinkos. JAV antropologas E. T. Hali sugalvojo šias kultūras tiksliai apibūdinantį terminą - „plataus konteksto“ kultūros. Kai kalba šiaurės europiečiai, šiaurės amerikiečiai, australai bei Naujosios Zelandijos gyventojai, didžioji prasmės dalis būna akivaizdi, t. y. išreiškiama žodžiais. Klausytojas sugeba suprasti, kas sakoma, nekreipdamas ypatingo dėmesio į kontekstą. E. T. Hali tai pavadino „siauro konteksto“ kultūromis.

Danų mokslininkė M. Djursaa, ištyrusi Danijos, Vokietijos bei Didžiosios Britanijos verslininkų elgesį, teigia, kad visos minėtos Europos kultūros, be abejonės, priklauso siaurajam kontekstui, tačiau skirtumai tarp jų taip pat akivaizdūs. Britai akivaizdžiai labiau nei arabai linkę į dalykinius reikalus ir siauresnį kontekstą, bet kartu jie daug labiau nei jų kolegos danai ir ypač vokiečiai linkę į platų kontekstą bei tarpusavio santykius.

Formalios ir neformalios verslo kultūros: statusas, hierarchija, valdžia bei pagarba

Formalios kultūros paprastai būna susiskirsčiusios į hierarchijas, kurios atspindi narių padėtį ir valdžią. Tuo tarpu neformalios kultūros labiau vertina egalitarines (pranc. *égalitaire* - lygybė) visuomenes su mažesniais statuso bei valdžios skirtumais. Sunkumų kyla, kai verslininkams iš egalitarinių kultūrų prireikia bendrauti su partneriais iš hierarchija pagrįstų visuomenių. Laisvas neformalus bendravimas piktina aukšto rango žmones iš hierarchinių kultūrų. Iš kitos pusės, neformalių kultūrų atstovai gali palaikyti formalaus elgesio partnerius niūriais, nedraugiškais, pasipūtusiais arba arogantiškais, per daug sureikšminančiais statuso bei užimamų pareigų svarbą. Nesusipratimų būtų išvengta, jeigu abi pusės suvoktų, kad skirtingas elgesys versle priklauso nuo skirtingų kultūros vertybių. Manoma, kad neformalios kultūros vertina visuomenės narių lygybę, o formalių kultūrų vertybių sistema apima hierarchijas ir visuomeninės padėties skirtumus. Formalumas visada susijęs su padėtimi visuomenėje (statusu), organizacijos struktūriniu hierarchija bei su tuo, kaip išreiškiama pagarba aukšto statuso asmenims. Tarptautinės rinkodaros specialistai turėtų žinoti, ar bendrauja su formaliomis, ar su neformaliomis kultūromis (žr. 11.2 lentelę).

Egalitarinių bei hierarchinių visuomenių skirtumai gali tapti rimta kliūtimi prekyboje. Tarptautinės rinkodaros vadybininkai iš neformalių kultūrų dažnai nesupranta, kaip pabrėžti pagarbą aukšto rango veikėjams iš formalių kultūrų, kurie gali lengvai išsižeisti dėl nepakankamai parodyto dėmesio. Reikia atminti, kad formalūs kreipiniai, t. y. pavardėmis, pareigomis, laipsniais, titulais, pavyzdžiui „Daktare Miuleri“, yra vienas iš svarbiausių būdų parodyti savo pagarbą aukšto rango asmenims. Pietų ir Pietryčių Azijoje kostiumas ir kaklaraištis karšto sezono metu yra pagarbos išraiška (sėdėdami su švarku tvankiame kabinete, rodysite dar didesnę pagarbą). Lotynų Amerikoje ir didžiojoje Europos dalyje linkstama su panieka vertinti verslininką, kurio interesai ribojasi vien pinigų „kalimu“. Aukštesnė padėtis priskiriama žmogui, sugebančiam protingai kalbėtis apie meną, muziką, literatūrą, istoriją, filosofiją bei kiną. Kilmė, išsilavinimas taip pat gali suteikti aukštesnę statusą.

11.2 lentelė. *Formalios ir neformalios verslo kultūros (R. Gesteland, 1997, p. 47)*

LABAI NEFORMALIOS KULTŪROS

Australija
JAV

VIDUTINIŠKAI NEFORMALIOS KULTŪROS

Kanada
Naujoji Zelandija
Danija, Norvegija

FORMALESNĖS KULTŪROS

Didžioji Europos dalis
Viduržemio jūros regionas
Arabų šalys
Lotynų Amerika
Didžioji Azijos dalis

Formalios kultūros linkusios vertinti žmones pagal amžių, lytį, užimamas pareigas ir pagal tai, ar jis pirkėjas, ar pardavėjas. Ypač tai būdinga Pietų Korėjai, Japonijai ir Saudo Arabijai, kur vyrai verslo pasaulyje tradiciškai įgyja aukštesnį statusą nei moterys. Keturios tarptautinio verslo žmonių grupės hierarchinėse kultūrose yra priverstos dirbti nepalankesnėmis sąlygomis. Tai:

- žmonės, užimantys žemesnes pareigas savose organizacijose
- jauni abiejų lyčių žmonės
- moterys
- bet kurio amžiaus vyrai ir moterys - tarptautinės rinkodaros ir pardavimų darbuotojai.

Jauniems eksporto specialistams, dirbant su hierarchinių kultūrų pirkėjais, rekomenduojama laikytis trijų žingsnių strategijos:

1. Pasistenkite, kad jus pristatytų pats vyriausias, kokį tik sugebėsite rasti, vyras.
2. Būkite tikras savo srities ekspertas. Geros profesinės žinios suteikia statusą. Privalote aiškiai parodyti savo profesines žinias, o ne pasakoti apie jas.
3. Susipažinkite su vietos protokolu. Turite žinoti, kaip išreikšti pagarbą nepadlaižiaujant.

Griežtai ir laisvai traktuojančios laiką kultūros

Skirtingose kultūrose punktualumas yra suprantamas skirtingai. Jeigu visą valandą pavėluosite Ispanijoje, tai visiškai leistina, bet jeigu daugiau kaip penkias minutes pavėluosite Niujorke - tai derybos gali pasibaigti net neprasidėjusios. Suprasdami šio tikslumo arba netikslumo reikšmę tam tikroje šalyje, parodysime savo pagarbą ir išsiauklėjimą.

Viena pasaulio visuomenių grupė garbina laiką. Griežtai traktuojančiose laiką visuomenėse punktualumas yra privaloma savybė: dienotvarkės geležinės, darbotvarkės nepajudinamos, o dalykiniai susitikimai pertraukiami labai retai. E.T. Hali šias laiką garbinančias kultūras pavadino monochroniškomis (gr. *monos* - vienas, *chronos* - laikas). Visiškai kitokios - polichroniškos visuomenės, kurios mažiau dėmesio skiria punktualumui ir nesikankina dėl terminų (žr. 11.3 lentelę).

Polichroniškose kultūrose vadybininkas gali vėluoti į susitikimą, nes galbūt turėjo pagelbėti draugui ar šeimos nariui. O gal ankstesnis susitikimas pasibaigė vėliau nei buvo manyta, nes polichroniškose kultūrose nedovanotinai šiurkštų nutraukti susitikimą vien dėl to, kad esate suplanavęs kitą. Neįsizižeiskite ir nenustebkite, kai jūsų susitikimą nuolat pertraukinės netikėti lankytojai, klerkai su šūsnimis laišku ir popieriu bei atsakymai į telefono skambučius. Svarbiausia - būkite kantrūs! Sudarydami sandėrį ar pasirašydami sutartį, atminkite, kad polichroniškose kultūrose santykiai reiškia kur kas daugiau nei prievarta primesti terminai. Planuodami turėkite kuo didesnę laiko atsargą ir kuo artimiau (geriausia - susitikinėti asmeniškai) bendraukite su partneriais.

Skirtingas laiko ir dienotvarkių suvokimas sukelia konfliktus. Konfliktai kyla todėl, kad griežtai pagal darbotvarkę dirbantys atvykėliai laisviau traktuojančius laiką kolegas ima laikyti tinginiais, nedrausmingais ir nemandagiais žmonėmis, tuo tarpu pastarieji pirmuosius neretai mano esant arogantiškais pedantais, vergaujančiais pačių susikurtoms elgesio taisyklėms. Beje, monochroniškoje kultūroje labai nemandagu būti nepunktualiam, kita vertus, labai nemandagu pasipūtėliškai žvelgti į polichronišką kultūrą.

Įsivaizduokite, jog jūs eksporto vadybininkas, susitaręs susitikti su klientu. Kada geriausiai pasirodyti vokiečio, ypač vertinančio punktualumą, biure? Kada atvykti pas italą, kuris paprastai vėluoja pusvalandį? Vokietijos rinkos specialistai teigia, kad, atvykęs į susitikimą prieš penkias minutes, parodysite, jog jums, kaip ir jūsų klientui, itin svarbu laikas. Šioje

monochroniškoje kultūroje sampratos „punktualumas“ ir „patikimumas“ labai susijusios. Italijoje, kaip ir kitoje laisviau laiką traktuojančioje šalyje, nepatariama vėluoti į susitikimus. Atminkite - pardavėjas visada privalo rodyti pagarbą pirkėjui. Atvykdami laiku, geriausiai išreikšite pagarbą net polichroniškoje kultūroje. Be to, „polichroniški“ klientai ar partneriai tikisi, kad „monochroniški“ vadybininkai visada pasirodys laiku, net dirbdami laisvai laiką traktuojančiose kultūrose.

11.3 lentelė. *Orientavimasis į laiką ir dienotvarkės įvairiose verslo kultūrose (R. Gesteland, 1997, p. 57)*

LABAI MONOCHRONIŠKOS VERSLO KULTŪROS

Šiaurės ir germaniškoji Europa
Šiaurės Amerika
Japonija

VIDUTINIŠKAI MONOCHRONIŠKOS VERSLO KULTŪROS

Australija ir Naujoji Zelandija
Pietų ir Rytų Europa
Honkongas, Singapūras, Taivanis
Kinija, Pietų Korėja

POLICHRONIŠKOS VERSLO KULTŪROS

Arabų valstybės
Afrika
Lotynų Amerika
Pietų ir Pietryčių Azija

Atidžiai pažvelgę į 11.3 lentelę, pastebėsite, kad šaltesnio klimato verslo kultūros garbina laikrodį, dienotvarkes ir griežtai traktuoja laiką, o karštesnio klimato kultūrų požiūris į laiką kur kas laisvesnis. Beje, prieš 40 metų Japonija, Honkongas, Singapūras, Taivanis, Kinija ir Pietų Korėja buvo polichroniškos kultūros. Šios šalys yra pavyzdys, kad, plėtojantis verslo santykiams, keičiasi ir verslo kultūra. Ir šiandien žmonės iš pramoninių Pietų Kinijos provincijų labiau kreipia dėmesį į laiką, negu menkiau išvystytoje Vidurio Kinijoje; susitikimas Pietų Korėjoje tikriausiai prasidės laiku, jei vyks Seule, o ne kur nors mažame miestelyje.

Neverbalinis elgesys versle: ekspresyvios ir santūrios kultūros

Ekspresyvūs žmonės bendrauja visiškai kitaip, nei santūresni verslo partneriai. Galima skirti tokias tris bendravimo rūšis:

- *verbalinis bendravimas* apima žodžių ir jų junginių prasmes
- *paraverbalinė kalba* apima tariamų žodžių garsumo įvairovę, tylos ir pašnekovo pertraukimo pokalbio metu momentus
- *neverbalinis bendravimas* - tai kūno kalba.

Dėl didžiulės paraverbalinio ir neverbalinio elgesio ekspresyvumo įvairovės tarptautinio verslo vadovai ir derybininkai patiria nemalonių netikėtumų. 11.4 lentelė rodo, kuriose rinkose vyrauja ekspresyvi, o kuriose - santūri kultūra.

Ekspresyvūs verslininkai mėgsta kalbėti garsiai, kad visi girdėtų. Jie dažnai pakelia balsą, kad atkreiptų dėmesį į svarbų punktą, o jeigu kokią mintį reikia ypatingai pabrėžti, iš visų jėgų trenkia kumščiu į stalą. Santūriose kultūrose, pavyzdžiui Tailande, garsus balsas reiškia pyktį, o dažni gestai ir besikeičianti mimika verčia manyti, kad žmogus šiek tiek „trenktas“. Santūrus, negarsiai kalbantys verslininkai irgi neretai pakliūva į nemalonią padėtį derėdamiesi su ekspresyviais partneriais. Tyli, monotoniška kalba suvokiama kaip nesvarbi. Ekspresyviems žmonėms nesmagu, jei pokalbis netikėtai trumpam nutrūksta. Santūrios kultūros atstovai pauzes tarp žodžių vertina ne mažiau už pačius žodžius. Ekspresyviems verslininkams pašnekovų pertraukimas atrodo normali pokalbio dalis, bet santūrių kultūrų žmonės tokį elgesį laiko nepaprastai šiurkščiu.

Tarptautinio verslo ekspertų nuomone, skirtingų kultūrų atstovų deryboms daugiausia sunkumų gali sudaryti keturi kūno kalbos aspektai.

1. *Proksemika: asmeninė erdvė ir distancija tarp asmenų.* Kiekvieną žmogų supa nematomas oro sluoksnis, kurio dydis priklauso nuo to, kurioje pasaulio dalyje užaugome, ir nuo situacijos, kurioje atsidūrėme. Pavyzdžiui, du anglai, ką tik susitikę pobūvyje, stovės per ištiestą ranką vienas nuo kito. Tačiau atstumas tarp dviejų besimylinčių susitrauks iki nulio. 11.5 lentelėje nurodomos distancijos, ištyrus atstumus tarp tos pat lyties įvairių kultūrų verslininkų.

11.4 lentelė. *Ekspresyvios ir santūrios kultūros (R. Gesteland, 1997, p.68)*

LABAI EKSPRESYVIOS KULTŪROS

Viduržemio jūros regionas

Lotynų Europa

Lotynų Amerika

VIDUTINIŠKAI EKSPRESYVIOS KULTŪROS

JAV ir Kanada

Australija ir Naujoji Zelandija

Rytų Europa

Pietų Azija

SANTŪRIOS KULTŪROS

Rytų ir Pietryčių Azija

Šiaurės ir germaniškoji Europa

2. *Haptika: prisilietimai, fizinis kontaktas.* Įvairių kultūrų žmonės paduoda ranką bei pasisveikina įvairiai. Vien Europoje yra daug rankos paspaudimo būdų. Vokiečių rankos paspaudimas tvirtas ir greitas; prancūzų - lengvas, anglų - paprastas ir santūrus. Skandinavijoje yra įprotis ranką paspausti du kartus iš eilės, o po to jūs iš karto atstumiamas, kad aplinkui susidarytų pakankama erdvė. Italijoje ir Graikijoje ranką krato apie minutę ir tuo pačiu gal dešimt kartų švelniai paspaudžia. Arabų pasisveikinimas gana dažnas, švelnus, ilgai trunkantis. Tolimuosiuose Rytuose, t. y. Japonijoje, Taivanyje, Malaizijoje, fizinis kontaktas nėra mėgstamas, nors šių šalių verslininkai jau įprato prie trumpo rankos paspaudimo sveikinantis, kai sudaromi prekybiniai sandėriai. Daug europiečių spaudžia ranką kiekvieną kartą susitikę ir išsiskirdami. Šiaurės amerikiečiai spaudžia ranką tvirtai, tačiau rečiau už europiečius.

Dalykiniuose susitikimuose vyrai sveikinasi su moterimis paduodami ir tvirtai paspausdami ranką. Tačiau, susitikus su užsienio prekybos partnerio žmona, nuo rankos paspaudimo reikėtų susilaikyti. Jeigu pristatinėjate kolegą grupei žmonių, pirmiausia priekite prie vyriausio, aukščiausias pareigas

užimančio asmens. Jeigu tenka prisistatyti pačiam, apeikite visus dalyvius iš eilės - taip leisite suprasti, kad jums jie visi lygūs.

11.5 lentelė. *Asmeninė erdvė ir reikiamo atstumo išlaikymas (R. Gesteland, 1997, p. 74)*

NEDIDELĖ; 20 - 30 cm
Arabų šalys
Viduržemio jūros regionas
Lotynų Europa
Lotynų Amerika

DIDELĖ: 40 - 60 cm
Daugelis Azijos šalių
Šiaurės, Vidurio ir Rytų Europa
Šiaurės Amerika
Australija

3. *Okuletika: žiūrėjimas tiesiai į akis, akių kontaktas.* Turbūt subtiliausia kūno kalbos forma yra žvilgsnis. Skirtingose kultūrose žvilgsnių kontaktai skiriasi. Pas mus priimta šnekantis žiūrėti į pašnekovą, taigi ir laikytis asmeninio ar viešojo nuotolio. Tai rodo susidomėjimą ir pagarbą kalbančiajam. Bet kai su nepažįstamu žmogumi atsiduriame labai ankštoje erdvėje, ilgas žvilgsnių kontaktas laikomas įkyrumu. Afrikos tautų kultūroje, atvirkščiai, mandagu kalbantis nežiūrėti į pašnekovą, jeigu jį gerbiame. Rytuose moterys, kurios žiūri vyrui į veidą, laikomos įžūliomis. 11.6 lentelėje pateikiama kontakto akimis įvairovė skirtingose verslo kultūrose.

4. *Kinetika: kūno judesiai ir gestai.* Tarptautiniams derybininkams ypač svarbūs du kinetikos aspektai: veido mimika ir plaštakų bei rankų judesiai. Ekspresyvūs žmonės labai išraiškingai ir daug gestikuliuoja, norėdami pabrėžti savo žodžius. Santūrių kultūrų atstovai vertina ramesnę neverbalinį elgesį ir nemėgsta atviro emocijų reiškimo. Pietiečiai pasitiki žmonėmis, atvirai rodančiais savo jausmus, ir įtariai žiūri į juos slepiančius. Tuo tarpu japonai ir vokiečiai emocijų demonstravimą gali palaikyti vaikiškumu ir nesubrendėliškumu.

11.6 lentelė. *Kontakto akimis įvairovė skirtingose verslo kultūrose (R. Gesteland, 1997, p. 78)*

INTENSYVUS AKIŲ KONTAKTAS
Arabų šalys ir Viduržemio jūros regionas
Lotynų Europa ir Lotynų Amerika

STIPRUS IR VIDUTINIŠKAS AKIŲ KONTAKTAS
Šiaurės Europa ir Šiaurės Amerika
Korėja ir Tailandas

NETIESIOGINIS AKIŲ KONTAKTAS
Didžioji Azijos dalis

Įvairiose kultūrose gali visiškai skirtis kurio nors gesto, mimikos ar poelgio vertinimas. Pavyzdžiui, įvairiose kultūrose *antakių pakėlimas* reiškia visiškai skirtingus dalykus. Šiaurės amerikiečiai šia veido išraiška parodo susidomėjimą ar nustebimą; anglai - skeptiškumą; vokiečiai nori pasakyti „Jūs protingas“; filipiniečiai - „Sveiki!“, arabai ištaria „Ne“, azijiečiai išreiškia nepritarimą. Antai vienose šalyse *galvos linktelėjimas* reiškia „taip“, o papurtymas - „ne“, kitose, pavyzdžiui, Indijoje, kaip tik atvirkščiai. Jei kas nors *rodo į mus pirštu*, mes galime pagalvoti: „Jis visai neišauklėtas.“ Šis gestas Tailande laikomas itin pikta panieka ir rodomas tik tuo atveju, kai paliečiama žmogaus galva, kuri laikoma sielos buveine. Arabų šalyse, Indijoje *kojos* - tai suteršti galinti kūno dalis, ir būtų nepagarbu ištiesti jas sėdint prieš tenykštį gyventoją. Musulmonų, induizmo ir budistų kultūrose *kairė ranka* laikoma nešvaria. Manoma, jog ji turi teršiamųjų savybių, todėl ja draudžiama prisiliesti, ja neleistina nė valgyti. Savo vizitinę kortelę teisingiausia paduoti dešine ranka, tuo pat metu prilaikant jos alkūnę kairiąja. Pietryčių Azijoje nevalia *glostyti vaiko galvos*, nes tikima, kad tokiu būdu galima sužaloti vaiko sielą...

Skirtinga neverbalinės kalbos gestų interpretacija atskleidžia vieną iš svarbiausių tarptautinio verslo problemų: mandagus ir tinkamas elgesys vienoje kultūroje gali tapti labai nemandagus ir įžeidžiantis kitoje. Todėl, vykdami į užsienį bei priimdami kitos šalies derybininką (ypač, jeigu jis pirkėjas), nepamirškite pasidomėti tos šalies papročiais ir kultūra.

Pasvarstykite:

- Kaip užmegzti pradinį kontaktą OR ir kaip - OS kultūrose?
- Kas svarbiau tarpkultūrinėse verslo derybose - dalykiniai reikalai ar tarpusavio santykiai?
- Kokie tarpkultūrinio bendravimo skirtumai sukelia daugiausia nesusipratimų?
- Kaip paaiškintumėte skirstymą į „siauro“ ir „plataus“ konteksto kultūras?

LITERATŪRA

- Gesteland R. R. (1997). *Kaip išgauti „taip“: menas bendrauti ir derėtis įvairiose kultūrose*. Vilnius: Tyto alba.
- Gold Dž. (1990). *Osnovy povedenčeskoj geografii*. Moskva: Progress.
- Spilein M. (1997). *Vyro įvaizdis: knyga veikliam vyrui*. Kaunas: Tyrai.
- Vanderbilt A. (1996). *Viskas apie etiketą*. Vilnius: Melsa.
- Volf I. (1996). *Šiuolaikinis etiketas*. Vilnius: Lektūra.
- Zimbardo F., Leippe M. (2000). *Socialnoje vlijanie*. Sankt-Peterburg.

12. KAIP IEŠKOTI DARBO

- Kaip rašyti gyvenimo aprašymą?
- Kaip reikia pasiruošti pirmajam pokalbiui su darbdaviu?
- Ką daryti, jei darbo ieškote po ilgesnės pertraukos?
- Kaip elgtis, jei jus atleido?

Žymi etiketo specialistė A. Vanderbilt pateikia daug vertingų patarimų, kaip ieškoti darbo. Nors darbo ieškojimas galėtų būti nuostabus, nuotykių kupinas laikas, daugeliui sukelia nemažą nervinę įtampą. Baisiausia, kad jus tirs ir vertins, gal net pripažins esant netinkamą, nesvarbu, ar praradote senąjį darbą, ar ką tik baigėte universitetą, ar tik ieškote naujų išmėginimų. Nerimas sumažės, jei rūpestingai suplanuosite savo veiksmus ir blaiviai vertinsit situaciją. Žinokite, svarbiausia - gerai save pažinti. Pamažtykite, kokių turite ypatingų gabumų, ką mėgstate veikti, kuo jūs rimčiausiai domitės ir, žinoma, ką geriausiai mokate. Susidarykite savo privalumų sąrašą ir tuomet ieškokite tokio darbo, kurį dirbdami tuos gabumus galėtumėt pritaikyti. Ieškant darbo, jums reikės varžytis su kitais. Ne kiekvienas mėgsta konkurenciją ar protingai reagoja. Užsitęsę ieškojimai įbaugina net labiausiai savimi pasitikinčius. Jeigu jūs organizuotas ir informuotas žmogus ir į šį procesą žiūrite kaip į kasdieninio gyvenimo dalį, mažiau bijosite konkurentų ir padidinsite galimybes gauti norimą vietą.

Taigi darbo ieškojimą vertinkite ne kaip mūšį, bet kaip nuoseklias pastangas susirasti užsiėmimą, labiausiai atitinkantį jūsų gebėjimus ir patirtį. Sistemingos pastangos, išsamus gyvenimo aprašymas ir teigiamas požiūris į ateitį padės kalbėtis su bet koku darbdaviu.

Gyvenimo aprašymas

Gera autobiografija arba darbinės veiklos aprašymas yra svarbiausias dalykas, prisistatant darbdaviui. Autobiografiją pradėkite nuo to, kas esate, koks jūsų išsilavinimas ir patirtis bei kokį darbą norėtumėte dirbti. Apibūdinkite savo ankstesnį darbą, pažymėkite, kas labiausiai ir mažiausiai patiko. Kokių įgijote žinių ir įgūdžių? Pagalvokite, koks darbas jums idealiai tiktų. Kokioje firmoje jums labiau patiktų dirbti: didelėje ar mažoje,

jaukesnėje? Pamažtykite, kodėl siekiate karjeros? Ką labiausiai norėtumėte veikti? Kokie jūsų planai po vienerių, dviejų, trejų ar net po penkerių metų?

Autobiografija skirstoma į kelias dalis: biografinius duomenis, buvusios tarnybos, įgytos patirties bei išsilavinimo aprašymą. Svarbiausia dalis yra jūsų profesinio gyvenimo santrauka.

Biografiniai duomenys. Tai jūsų vardas, pavardė, namų adresas ir telefonas. Net jeigu jūsų dabartinis darbdavys žino, kad ieškote darbo, geriau duoti namų telefoną nei tarnybinį. Nesiųskite fizinių duomenų: amžiaus, ūgio ar svorio.

Tarnyba ir patirtis. Ankstesnius darbus surašykite chronologine tvarka. Sąrašą pradėkit nuo paskutinės jūsų darbo vietos. Nurodykit įstaigų pavadinimus, adresus, savo pareigas ir įsidarbinimo laiką. Apibūdinkite savo veiklos sritį ir pasiekimus. Reikėtų nurodyti savanoriškus darbus bei kitokią veiklą. Nepamirškite parašyti, ar mokate užsienio kalbą, ar dirbate kompiuteriu ir kontoros įranga. Amerikiečiai mėgdavo kaitalioti darbus karjeros sumetimais. Tačiau dažnai darbus keičiantį žmogų gali palaikyti nepastoviu ar nekompetentingu darbuotoju. Jei jūsų gyvenimo aprašyme darbo vietų sąrašas neįprastai ilgas, būkite pasiruošęs tai paaiškinti. (Darbdaviai nelabai mėgsta darbuotojus, metančius darbą, kai kiti pasiūlo didesnę atlyginimą).

Išsilavinimas. Jei esate baigęs vidurinę mokyklą, nurodykite jos pavadinimą ir adresą. Jei turite aukštąjį išsilavinimą, nerašykite apie vidurinę, bet pradėkit nuo mokslinio laipsnio bei vardo ar mokslinio darbo. Į sąrašą galite įtraukti po aukštojo mokslo įgytas žinias ir laipsnius. Datas galite rašyti arba ne.

Jeigu ką tik baigėte mokyklą, galite plačiau apžvelgti savo išsilavinimą: pažymių vidurkį (jei jis neblogas), dėstytas disciplinas, apdovanojimus ir pagyrimus bei papildomo ugdymo veiklą. Jei jūs ką tik baigėte universitetą ir jūsų darbo patirtis nedidelė, pirmiausia apibūdinkite savo išsilavinimą, galite paminėti atliktą praktiką, įvykdytus projektus.

Karjeros tikslai ir darbo motyvai. Jei turite konkrečių karjeros tikslų, autobiografijos pradžioje apibūdinkite juos vienu, dviem sakiniais. Kita vertus, gyvenimo aprašyme karjeros tikslų galite ir nenurodyti. Apie juos galite rašyti motyvaciniam laiške. Svarbiausia, niekuomet apie savo motyvus ir tikslus nekalbėti miglotai. Rašydami galvokite apie darbą, kurio jūs prašote.

Rekomendacijos. Jei jūsų darbdavys sutinka parašyti jums rekomendaciją, nedvejodami sutikit. Kitais atvejais rekomendaciją jums gali parašyti žmogus, kuris puikiai jus pažįsta: buvęs dėstytojas arba kolega.

Patarimai rašančiam autobiografiją

- Įrašykite naujausius faktus.
- Atidžiai patikrinkite, ar nėra rašybos klaidų.
- Rašykit mašinėle, o ne ranka. Jei neturite rašomosios mašinėlės ar kompiuterio, pasamdykite ką nors, kad išspausdintų. (Yra daug tarnybų, kurios profesionaliai tai padarys).
- Rašykite tik ant labai gero balto popieriaus.
- Tekstas turi tilpti viename puslapyje, spausdinkite per vieną intervalą tarp eilučių.
- Nemeluokite. Pagyros ir melas vis tiek išaiškės.
- Nurodykite, kad reikalui esant galite pateikti rekomendacijas. Paruoškite sąrašą asmenų, kurie galės jus rekomenduoti. Jame turi būti pavardės, adresai ir telefono numeriai. Šį sąrašą paduokite darbdaviui per pokalbį.
- Niekuomet nerašykite į rekomendacijų sąrašą žmonių, nesutarę su jais iš anksto.
- Nenurodykite pageidaujamo atlyginimo.
- Paprašykite kelis bendradarbius perskaityti ir įvertinti jūsų autobiografiją.

Pasiruošimas pokalbiui

Ieškančiam darbo skelbimai ir įdarbinimo agentūros yra svarbus informacijos šaltinis. Tačiau nusiuntę vien gyvenimo aprašymą, vargu ar būsit pakviesti pokalbio, jau nekalbant apie pasiūlymą dirbti. Daugiau nei pusę laisvų vietų padeda užpildyti įdarbinimo agentūros ir asmeniniai ryšiai.

Tūkstančiai žmonių randa darbą pagal skelbimus laikraščiuose skelbimų arba verslo puslapiuose. Jei skelbiamas tik telefono numeris, paskambinkit ir tik paklauskit. Venkite pokalbio apie priėmimą į darbą telefonu. *Jūsų tikslas - susitarti dėl susitikimo.* Negavę iš firmos atsakymo septynias dienas ar dešimt dienų, paskambinkit ir pasiteiraukit dėl pokalbio. Jei skelbime parašyta: „Neskambinti“, tuomet neskambinkit; darbdaviai nemėgsta samdyti tų, kurie nepaiso jau paties pirmo prašymo.

Bet kokiame, net pirmajame pokalbyje privalote išmanyti apie kompanijos veiklą. Pavartykite kompanijos brošiūras ir žinynus, sužinokite apie jos produkciją, paslaugas, veiklos kryptis, skelbiamus finansinius rodiklius. Įsigilinkite į kompanijos ar pramonės šakos perspektyvas ir problemas. Pamėginkite išsiaiškinti, ar firmai negresia susijungimas arba pardavimas. Turėtumėt žinoti šios kompanijos ir konkurentų pelningiausius gaminius ir paslaugas. Daug ką galite sužinoti iš laikraščių ir žurnalų verslo skilčių. Praverstų išmanyti kompanijos hierarchiją ir sudėtį skyriaus, kuriame norite dirbti. Neapsiribokite vien spaudiniais. Pakalbėkit su žmonėmis, kurie dirba jus dominančioje srityje. Kuo daugiau per pokalbį žinosit apie kompaniją, tuo geresnį išpūdį padarysit pašnekovui, kuo įdomesnis ir sėkmingesnis bus pašnekosys, tuo daugiau galimybių, kad jums pasiūlys darbą. Iš anksto paruošti atsakymai į labiausiai tikėtinus klausimus padės atskleisti jūsų sugebėjimus, kvalifikaciją ir patirtį. Nors kiekvienas darbas ir darbdavio stilius skiriasi, pokalbio klausimai būna neįtikėtinai panašūs. Pateiksime kai kuriuos iš jų.

Dažniausi pokalbio klausimai.

1. *„Papasakokite apie save“ arba „Kaip jūs save apibūdintumėte?“* Atminkit, kad darbdaviui neįdomu, ar jūs save laikot linksnu žmogumi, ar mėgstate sportuoti (nebent darbas susijęs su sportu). Jam terūpi, ar jūs tinkamas kandidatas tam tikram darbui. Pasinaudokite proga ir apibendrinkite savo gebėjimus ir ankstesnio darbo patirtį.

2. *„Kokias darote klaidas? Ar turite silpnybių?“* Į šį klausimą atsakykit truputį linksmiau, išryškindamas paskutinę silpnybę, kurią jau įveikiate.

3. *„Kodėl norite šio darbo?“* Pašnekovas nori sužinoti, ar jūs rimtai nusprendėte ir ar firma turės naudos, jus pasamdžiusi. Dabar jums pravers surinkta informacija. Atsakymą kuo išsamiau pagrįskite. *Savo kvalifikaciją susiekite su konkrečia firma ir konkrečiu darbu.* Niekuomet nesakykite, kad domitės dideliu atlyginimu arba jums galima mažiau mokėti. Užsiminkit, kad jums darė didelį išpūdį tai, ką skaitėt ir girdėjot apie kompaniją: jos vystymasis, darbo aplinka, vadovų savybės, įdarbinimo politika, moderni produkcija ar darbo stilius.

4. *„Kodėl turėčiau jus samdyti?“* Darbdaviai dažnai šito klausia, tikrindami jūsų saviraišką. Stenkitės pasitikinčiai kalbėti apie savo įgūdžius. Tokioje situacijoje nedera save menkinti, bet ir girtis nebūtina. Sakykit, kad esate laikomas patikimu darbuotoju, puikiai sugebat parduoti produkciją arba kiti ne kartą gyrė jūsų gebėjimą vadovauti. Palanki proga įterpti informaciją, kurios nėra jūsų gyvenimo aprašyme.

5. „*Kodėl jūs išėjote (kodėl jūs norit išeiti) iš dabartinio darbo?*” arba „*Už ką jus atleido?*” Sakykite tiesą ir nekritikuokite buvusio ar dabartinio darbdavio. Jei jus atleido, nemėginkit teisintis. Jei tebedirbate, prisipažinkite pašnekovui, kad jūsų dabartinis vadovas ar darbdavys nieko nežino apie ieškomą darbą ir paprašykit, kad neprasitartų jūsų darbovietai anksčiau už jus pačius. Jei jus atleido ekonominiais sumetimais, užsiminkit, ką dar atleido ir kodėl, jei tai bus jums naudinga. Pavyzdžiui, kai kurios kompanijos pirmiausia atleidžia vėliausiai priimtus darbuotojus arba dėl biudžeto apribojimų mažina etatus.

6. „*Kiek jūs uždirbdavote?*” Sakykit atvirai. Pripažinkit, kad tikitės didesnės algos.

7. „*Kokio pageidautumėt atlyginimo?* ” Pokalbį apie užmokestį geriau atidėti, kol pasiūlys darbą. Derybos dėl atlyginimo - paskutinė ir bene sunkiausia užduotis, ieškant naujo darbo, tačiau yra būdų ją palengvint. Įsidėmėkite pagrindinę derybų taisyklę: tegul darbdavys pirmas pasiūlo atlyginimą. Taip jis parodys, kad nori jus įdarbinti. Taip pat jūs sužinosite, ką firma mano apie pareigas, į kurias jūs pretenduojate. Niekada nediskutuokite apie pinigus, kol firma neįvardijo pirminės sumos. Jei pokalbis apie pinigus užsimegs prieš tai - pasakykite, kad jūs vis dar bandote išsiaiškinti, ką tiksliai jums reikės daryti, ir neapsisprendėte, kiek jūsų paslaugos galėtų būti vertos. Jeigu jie paklaus: "O kiek jūs norėtumėte uždirbti?", atsakykite klausimu: „Ar jūs man siūlote darbą?” Jeigu jie atsakys „taip”, tada paklauskite, kiek jie sutiktų jums mokėti. Jeigu jie mėgintų išsisukinėti sakydami: „Jeigu mes pasiūlytume jums darbą, už kokį atlyginimą jūs sutinkate dirbti?”, atsakykite: „Jeigu jūs siūlote man darbą, mes diskutuosime dėl atlyginimo”. Tuomet geriausia paklausti, kokį atlyginimą jums galėtų pasiūlyti. Išgirdę apytikslį dydį, pasiprašykit didžiausios siūlomos sumos.

Kaip pasirinkti drabužius pokalbiui. Jei norit pokalbio metu laisvai jaustis, dėvėkit patogius drabužius. Svarbu, kad jie būtų švarūs ir išlyginti. Geriausia į pokalbį eiti tais drabužiais, kuriuos vilkėtumėte ir pirmąjį darbo dieną. Pasistenkite atrodyti kuo geriausiai ir tinkamiausiai. Laikykitės bendrų švaros ir tvarkos taisyklių, renkitės klasikiniu stiliumi ir kukliai ir pritapsit bet kokiaje įstaigoje. Moterys turėtų vilkėti sijoną ar suknelę, truputį pasikvėpinti ir susilaikyti nuo rėksmingų papuošalų. Vyrams tiktų švarkas, kaklaraištis, o batai būtinai turi būti nublizginti. Neškitės lagaminėlį, diplomatą ar portfelį su gyvenimo aprašymu, rekomendacijomis ir kitais tinkamais dokumentais.

Pokalbio repeticija. Gerai pasiruošę pokalbiui, paprašykit draugą, kad suruoštų jums pokalbio repeticiją ir suvaidinkit visą pokalbį. Paprašykit draugą

kritiškai įvertinti jūsų aprangą, elgseną, balso tembrą, rankos paspaudimą ir žvilgsnį. Neblogai būtų šią repeticiją įrašyti į vaizdo ar garso juostą, tuomet galėsit geriau patyrinėti savo elgesį. Pamatysit, ar nervinatės, painiojat atsakymus, o gal nusišnekat.

Kaip rašyti pareiškimą. Pokalbio metu jus gali paprašyti užpildyti pareiškimo anketą, todėl turėkit plunksnakočių, reikalingų datų, pavardžių, adresų ir telefonų sąrašą, kad galėtumėt atsakyti į klausimus apie išsilavinimą, ankstesnes darbo vietas ir rekomendacijas. Vietoj atsakymo nerašykit „Ieškoti gyvenimo aprašyme“; užpildykit kiekvieną skiltį. Į klausimą apie atlyginimą galite parašyti „derybų objektas“. Rašykitė įskaitomai.

Prieš pokalbį patikrinkite:

- Ar jūsų nagai ir plaukai švarūs?
- Ar drabužiai neskylėti ir nepurvini?
- Ar nublizginti batai?
- Ar pasikartojot surinktą informaciją?
- Ar pasikartojot atsakymus?
- Ar pasiėmėt bent porą gyvenimo aprašymų ir rekomendacijų egzempliorių? O plunksnakočių?
- Ar pasitikslint pokalbio laiką?
- Ar žinote tiksli kompanijos adresą, kuriame aukšte ji įsikūrusi ir per kiek laiko ten nuvyksit?
- Ar gerai žinot pašnekovo pavardę ir pareigas?

Pokalbis

Neverta ir sakyti, kad į bet kurio lygio pokalbį dėl darbo turit atvykti laiku. Paskaičiuokit, kiek laiko sugaišit kelyje ir pridėkit mažiausiai ketvirtį valandos nenumatytiems trukdžiams. Pokalbis prasideda nuo tos minutės, kai peržengiat firmos slenkstį. Jeigu atvykote į didelį pastatą, pasistenkite kuo geriausiai atrodyti jau lifte. Jūsų bendrakeivis gali būti būsimasis pašnekovas. Svarbiausi patarimai:

- Sveikindamiesi su pašnekovu, tvirtai paspauskite jam ranką ir pasakykite: „Malonu susipažinti“ arba „Ačiū, kad skyrėte man laiko“.
- Nesėskite, kol jums nepasiūlys. Kėdėje sėdėkite tiesiai, bet nebūkit per daug įsitempęs.
- Pokalbį pradėti leiskit pašnekovui. Tikriausiai jis pasistengs, kad jaustumėtės laisvai. Atsakę į pirmąjį pašnekovo klausimą arba pats jį uždavęs, pasijusit tvirčiau.
- Apsikeitę mandagumo frazėmis, papasakokit apie save ir kodėl tinkate šiam darbui. Kalbėdami žiūrėkit pašnekovui į veidą. Išlaikykit vienodą balso intonaciją ir nekalbėkit nei per lėtai, nei per greitai. Pasistenkit pažaboti nervinius įpročius, pavyzdžiui, netaršykit plaukų.
- Pokalbis yra dialogas, bet ne monologas. Sėkmingiausiai jis pavyksta tuomet, kai pašnekovai po lygiai kalba ir klauso. Tačiau, jeigu pašnekovas nukrypsta nuo temos, nenutraukite jo. Atidžiai išiklausykit į pašnekovo klausimus. Susijaudinus ir išsigandus lengva pamesti pokalbio giją. Atminkit, kad pašnekovo intonacija ir žodžių niuansas gali daryti įtaką jūsų atsakymams.
- Pradėję kalbą apie dabartinę ar buvusį darbą, jokiu būdu nejuodinkit darbdavio ar kompanijos.
- Nederėtų užduoti savanaudiškų klausimų: ar reikės dirbti viršvalandžius, kiek dienų truks jūsų pirmosios atostogos. To paklauskite tik gavę darbą.
- Nerūkykite. Jei jums pasiūlys cigaretę, mandagiai atsakykit net jei pašnekovas rūko.
- Pokalbiui pasibaigus, nedelskit ir išeikit. Pašnekovas pats duos ženklą, kada pokalbis baigtas. Jis padėkos jums už vizitą ir gal būt pasakys, kad jam buvo malonu susitikti. Jis gali pažvelgti į laikrodį arba tiesiog atsistoti. Jums gali pasakyti: „Pranešiu maždaug per savaitę“ arba „Paskambinkit po savaitės“. Jeigu pašnekovas tylės, tuomet jūs paklauskite: „Ar galiu paskambinti po savaitės ir sužinoti galutinį sprendimą?“ Išėidamas pažvelkite pašnekovui į akis, paspauskite ranką ir padėkokit už susitikimą.

Sugrįžimas į darbo pasaulį

Jei darbo ieškote po ilgesnės pertraukos, būkite pasiruošęs tai paaiškinti. Jei auginate vaikus, parašykite tai laiške. Retas darbdavys neigiamai vertins šį faktą, jei jūsų kvalifikacija nepriekaištinga. Jei nedirbdami įgijot naujų profesinių įgūdžių, pavyzdžiui, mokėtės užsienio kalbos arba lankėt kursų,

nepamirškite paminėti gyvenimo aprašyme arba laiške. Trumpalaikiai arba savanoriški darbai padidins jūsų šansus.

Pastaraisiais metais padaugėjo vyresnių nei penkiasdešimties metų žmonių, minančių įstaigų slenksčius. Neretai vyresnio amžiaus žmonės ieško darbo jo netekę, bankrutavus įmonei, anksti išėję į pensiją, persikėlę gyventi į naują vietą ir pan. Darbdaviai labiausiai vertina tris bruožus: atsakomybę, ryžtą ir entuziazmą, o tai tokio amžiaus žmonėms įaugę į kraują. Manoma, kad vyresni darbuotojai patikimesni, paklusnesni ir pastovesni, negu jaunuoliai. Atsakomybės jausmas susiformuoja per ilgus metus, o gyvenimo patirtis - išskirtinė vertybė. Vis dėlto nederėtų pamiršti ir neigiamų bruožų, būdingesnių vyresnio amžiaus darbuotojams. Dažnai jie laikomi užsispyrusiais, nelanksčiais, nesugebančiais arba nenorinčiais domėtis naujomis technologijomis. Vyresnio amžiaus kandidatas turėtų išsklaidyti neigiamas nuostatas, kalbėdamas apie naujausias verslo kryptis. Pokalbyje jis turi pabrėžti teigiamą požiūrį į naujoves. Kitaip tariant, parodyti savo charakterio lankstumą, gebėjimą prisitaikyti ir norą mokytis.

Vyresnio amžiaus moterys, pradedančios dirbti pirmą kartą ar grįžtančios į darbą, gali jaustis nedrąsiai. Dirbančios moterys atrodo jaunesnės ir madingesnės. Jei išbuvote namuose kelerius metus ir dabar ieškote darbo, žinokite, kad, priešingai nei dvidešimtmetės, vyresnės moterys turi daugiau patirties ir įgūdžių. Jūs derėdavotės su pardavėjais, namų savininkais, tvarkydavot namus, auginate vaikus - visa tai nepaprastai reikalinga darbe. Gal dalyvavote savanoriškoje veikloje, pavyzdžiui, politinėje kampanijoje, ekologiniam judėjime? O gal rinkote labdarą, globojote senelius, buvote išrinkta į visuomeninę tarybą? Gal jūs patyrusi sodininkė, kulinarė arba įgudusi rankdarbių meistrė? Visi šie darbai reikalauja organizacinių ir vadovavimo gebėjimų, todėl puikiai paruošia darbui. Jei kurį laiką nedirbote, įvertinkite savo išvaizdą.

Išėjimas iš darbo

Vienas didžiausių sukrėtimų mūsų gyvenime yra atleidimas iš darbo. Baisiausi žodžiai darbuotojui - „Jūs atleistas“. Net labai turtingos firmos neapsaugotos nuo sunkumų. Jei jus atleido iš darbo, nepameskite galvos. Susijaudinimas yra natūrali būseną, tačiau panika ar pyktis padėties neišgelbės. Stenkitės elgtis taip, kad kuo greičiau rastumėt naują darbą. Atminkit, kad

atleidimas iš darbo gali būti pirmas žingsnis į geresnę karjerą ir visavertiškesnę gyvenimą. Norėdami greičiau gauti darbą, neliekitė pagiežos, kurią jaučiate savo darbdaviui ar viršininkui. Rizikuojate negauti rekomendacinio laiško. Garbingai reaguokite į šią žinią. Suprantama, galit paklausti, kodėl jus atleidžia. Gal dėl etatų mažinimo, gal jūs neatitikote tam tikrų reikalavimų. Nors labai skaudu girdėti kritiką, tačiau svarbu sužinoti atleidimo priežastis, kad pasimokytumėt iš klaidų ir kitur jų nedarytumei

Pasvarstykite:

Kaip jūs ruošiatės darbo paieškai?

Kaip jūs manote, koks darbas jums labiausiai tinka? Kodėl?

Parašykite savo motyvacinį laišką darbdaviui.

Įsivaizduokite, kad jus atleido iš darbo. Pabandykite rasti keletą teigiamų šios situacijos pusių.

LITERATŪRA

Baršauskienė V. (1994). *Biznis ir profesinis įvaizdis*. Kaunas: Technologija.

Vanderbilt A. (1996). *Viskas apie etiketą*. Vilnius: Melsa.

Volf I. (1996). *Šiuolaikinis etiketas*. Vilnius: Lektūra.

Zimbardo F., Leippe M. (2000). *Socialnoje vlijanie*. Sankt-Peterburg.