EMPĀTIJA DIGITĀLAJĀ VIDĒ

1. Empātijas digitālajā vidē definīcija

Empātija digitālajā vidē ir cilvēka spēja digitālās komunikācijas procesā izprast cita cilvēka emocijas, izjūtas un skatījumu, kā arī atbilstoši un iejūtīgi reaģēt uz viņa pieredzi, vajadzībām un emocionālo stāvokli. Tā izpaužas saziņā sociālajos tīklos, e-pastos, ziņapmaiņas lietotnēs, tiešsaistes diskusijās, videokonferencēs un citās digitālajās platformās.

Amerikas Psihologu asociācijas (APA) psiholoģijas vārdnīcā empātija skaidrota kā spēja izprast cilvēku no viņa skatpunkta vai iztēlē piedzīvot viņa izjūtas, uztveri un domas. Savukārt pētnieki Christopher Terry un Jeff Cain digitālo empātiju raksturo kā tradicionālās empātijas izpausmi ar datora starpniecību, saglabājot rūpes un ieinteresētību par citiem cilvēkiem [1; 2].

Tādējādi empātija digitālajā vidē nav tikai pieklājīga saziņa vai pozitīvu emocijzīmju izmantošana. Tā ietver spēju saprast otra cilvēka situāciju, ņemt vērā iespējamo emocionālo kontekstu un izvēlēties komunikācijas veidu, kas neievaino, nepazemo un veicina savstarpēju sapratni.

2. Empātijas veidi digitālajā vidē

Digitālās empātijas izpratnē būtiski ir divi savstarpēji saistīti aspekti – kognitīvā un emocionālā empātija [3; 4].

2.1. Kognitīvā empātija

Kognitīvā empātija ir spēja saprast cita cilvēka skatījumu, domas, motīvus un iespējamo emocionālo reakciju, pat ja paša cilvēka pieredze ir atšķirīga.

Digitālajā vidē tā izpaužas, piemēram, mēģinot izprast, kāpēc cilvēks publicējis kritisku komentāru, kādēļ klients ir neapmierināts vai kādu nozīmi konkrēts paziņojums var iegūt dažādām auditorijām.

Kognitīvā empātija nenozīmē automātiski piekrist otra cilvēka viedoklim – tā nozīmē censties izprast viņa skatupunktu, pirms tiek izdarīti secinājumi.

2.2. Emocionālā empātija

Emocionālā empātija ir spēja emocionāli atsaukties uz otra cilvēka pārdzīvojumiem un atpazīt to emocionālo nozīmi.

Digitālajā komunikācijā tā var izpausties, izrādot līdzjūtību cilvēkam, kurš dalās ar sarežģītu pieredzi, atbalstot kolēģi attālinātā sarunā vai reaģējot iejūtīgi uz cilvēka satraukumu.

Emocionālā empātija nenozīmē, ka cilvēkam pašam pilnībā jāpiedzīvo otra emocijas. Svarīgi ir atzīt otra izjūtas un reaģēt ar cieņu.

2.3. Empātiskas rūpes un rīcība

Papildus emociju izpratnei svarīga ir arī rūpju izpausme konkrētā rīcībā. Tā var būt atbalstoša atbilde, privāta saruna, palīdzības piedāvājums vai iejaukšanās situācijā, kurā kāds tiek aizskarts.

Piemēram, ieraugot sociālajā tīklā pazemojošus komentārus par kādu personu, empātija var izpausties ne tikai kā emocionāls pārdzīvojums, bet arī kā konstruktīva aizskartās personas aizstāvēšana.

Šajā ziņā digitālā empātija ir saistīta gan ar cilvēka spēju saprast un izjust, gan ar viņa izvēli, kā attiecīgajā situācijā rīkoties [4; 6].

3. Digitālās empātijas galvenās iezīmes

3.1. Emociju izpratne ierobežotu signālu apstākļos

Klātienes komunikācijā cilvēki uztver ne tikai vārdus, bet arī sejas izteiksmi, balss intonāciju, žestus un ķermeņa valodu. Rakstiskajā digitālajā saziņā liela daļa šo signālu nav pieejama. Tādēļ rakstisku ziņu var būt grūtāk interpretēt, un pastāv lielāks pārpratumu risks [3].

3.2. Apzināta un pārdomāta reakcija

Digitālajā vidē ziņojumus iespējams nosūtīt dažu sekunžu laikā, taču tūlītēja reakcija ne vienmēr ir labākā izvēle. Empātiska komunikācija paredz spēju apstāties, pārdomāt vēstījumu un novērtēt, kā tas varētu ietekmēt adresātu.

3.3. Cita cilvēka perspektīvas respektēšana

Empātija nozīmē pieņemt, ka cilvēkiem var būt atšķirīga pieredze, vērtības, zināšanas un emocionālās reakcijas. Digitālajā vidē šī prasme ir īpaši svarīga, jo vienā sarunā vai diskusijā var piedalīties dažādu vecumu, kultūru un sociālo grupu pārstāvji.

3.4. Cieņpilna valoda un attieksme

Empātija izpaužas valodas izvēlē, uzrunas veidā, argumentācijas stilā un attieksmē pret sarunas dalībniekiem. Tā paredz izvairīšanos no pazemošanas, izsmiekla, personiskiem uzbrukumiem un nepamatotiem pieņēmumiem.

3.5. Atbildība par digitālo rīcību

Digitālajā vidē informāciju iespējams ātri pārpublicēt, komentēt un izplatīt plašai auditorijai. Empātiska rīcība ietver arī izpratni par šādas rīcības iespējamām sekām, piemēram, kā publisks komentārs var ietekmēt cilvēka reputāciju, drošības sajūtu vai emocionālo labklājību.

4. Empātijas nozīme digitālajā komunikācijā

4.1. Savstarpējās uzticēšanās veidošana

Empātiska komunikācija palīdz cilvēkiem justies uzklausītiem un cienītiem. Ja digitālā saziņa nav tikai formāla informācijas nodošana, bet tiek ņemtas vērā arī cilvēku vajadzības un izjūtas, var veidoties labvēlīgākas attiecības un lielāka uzticēšanās.

4.2. Konfliktu un pārpratumu mazināšana

Īsos digitālos ziņojumos bieži trūkst konteksta un emocionālo signālu. Empātija mudina precizēt to, kas līdz galam nav skaidrs, uzdot jautājumus un pārbaudīt sākotnējos pieņēmumus, nevis uzreiz uztvert ziņojumu kā uzbrukumu.

4.3. Iekļaujošas digitālās vides veicināšana

Empātija palīdz ņemt vērā dažādu cilvēku pieredzi un vajadzības. Tas ir būtiski tiešsaistes kopienās, izglītības vidē, darba kolektīvos un publiskajā komunikācijā, kur jānodrošina cieņpilna attieksme arī pret cilvēkiem ar atšķirīgiem uzskatiem vai iespējām.

4.4. Atbildīgas komunikācijas un digitālās pilsonības veicināšana

Digitālā empātija ir nozīmīga atbildīgas digitālās līdzdalības daļa. Tā palīdz apzināties, ka aiz profila, komentāra vai ieraksta atrodas reāls cilvēks. Empātiska attieksme var veicināt atbalstošu uzvedību un mazināt vienaldzību pret citu cilvēku aizskaršanu internetā [2; 6].

4.5. Profesionālo attiecību un organizācijas tēla stiprināšana

Uzņēmumu un organizāciju komunikācijā empātija ir svarīga klientu apkalpošanā, publiskajās attiecībās, krīzes komunikācijā un ikdienas saziņā ar kolēģiem. Cilvēka neapmierinātības vai satraukuma atzīšana palīdz veidot cieņpilnu dialogu un meklēt risinājumus, nevis tikai formāli atbildēt uz sūdzību.

5. Galvenie empātijas izaicinājumi digitālajā vidē

5.1. Neverbālās komunikācijas trūkums

Teksta ziņojumā nav redzama sūtītāja sejas izteiksme un nav dzirdama balss intonācija, tāpēc ironija, joks vai īsa atbilde viegli var tikt pārprasta. Arī emocijzīmes ne vienmēr nodod sākotnēji iecerēto nozīmi, nereti tās var tikt uztvertas kā ironiskas vai sarkastiskas. [3].

5.2. Tiešsaistes dezinhibīcija

Tiešsaistes dezinhibīcija ir parādība, kurā digitālās vides īpatnību dēļ cilvēks var izteikties brīvāk, asāk vai impulsīvāk nekā klātienes komunikācijā. Anonimitāte, fiziska distance un tiešas emocionālas reakcijas trūkums var veicināt aizskarošu uzvedību [2].

5.3. Ātra un impulsīva reakcija

Sociālo tīklu vide veicina tūlītēju komentēšanu, dalīšanos un atbildēšanu. Reaģējot tūlītēji, cilvēks var neizvērtēt situāciju, izplatīt nepārbaudītu informāciju vai aizskart citus.

5.4. Informācijas pārslodze un emocionāls nogurums

Pastāvīga saskarsme ar ziņām par konfliktiem, krīzēm un citu cilvēku grūtībām var apgrūtināt uzmanības noturēšanu un emocionālu iesaisti. Tādēļ empātija digitālajā vidē ir saistīta arī ar spēju apzināti pārvaldīt uzmanību un noteikt personiskās robežas.

5.5. Konteksta trūkums un atšķirīgas interpretācijas

Cilvēki ne vienmēr zina, kādos apstākļos radīts konkrēts ieraksts vai komentārs. Atsevišķa frāze var šķist aizskaroša, lai gan tās autors nav to tā iecerējis, vai arī aiz šķietami neitrāla vēstījuma var slēpties nopietna problēma. Empātiska pieeja paredz vispirms noskaidrot kontekstu.

5.6. Algoritmu un informācijas “burbuļu” ietekme

Digitālo platformu ieteikumu sistēmas atlasa un izceļ daļu satura atbilstoši platformu darbības principiem. Ja cilvēks pārsvarā sastopas ar līdzīgi domājošiem lietotājiem, viņam var būt grūtāk iepazīt citu grupu pieredzi un izprast atšķirīgus skatupunktus. Pētnieki norāda, ka platformu algoritmi un satura izplatīšanas mehānismi var ietekmēt to, kam tiek pievērsta uzmanība un pret ko tiek izjusta empātija [4].

6. Empātijas veicināšanas principi digitālajā komunikācijā

6.1. Pirms atbildes izprast situāciju

Pirms reaģēt uz komentāru vai ziņojumu, jāizlasa tas pilnībā, jāņem vērā sarunas konteksts un jāizvairās no pārsteidzīgiem secinājumiem.

6.2. Atzīt otra cilvēka emocijas

Ja sarunas biedrs pauž satraukumu, vilšanos vai skumjas, ir svarīgi parādīt, ka viņa izjūtas ir pamanītas. Tas nenozīmē, ka jāpiekrīt visiem viņa secinājumiem.

Piemērs: “Saprotu, ka šī situācija jūs ir sarūgtinājusi. Mēģināsim noskaidrot, ko varam darīt tālāk.”

6.3. Uzdot precizējošus jautājumus

Ja vēstījuma nozīme nav skaidra, labāk pajautāt, ko cilvēks ar to domājis, nevis piedēvēt viņam negatīvus nolūkus.

6.4. Izmantot cieņpilnu un saprotamu valodu

Jāizvairās no sarkasma, pazemojošiem apzīmējumiem, agresīviem formulējumiem un personiskiem uzbrukumiem. Kritizējot ideju vai rīcību, jānošķir tā no cilvēka personības.

6.5. Pielāgot komunikāciju situācijai

Jāizvērtē, vai konkrētajai situācijai piemērotāka ir īsa publiska atbilde, detalizēts skaidrojums, privāta saruna vai videokonference. Emocionāli sarežģītos gadījumos rakstiska saziņa var nebūt labākais risinājums [3].

6.6. Ievērot privātumu un konfidencialitāti

Empātija ietver rūpes par to, kā tiek izmantota cita cilvēka sniegtā informācija. Personiskus stāstus, sarakstes ekrānuzņēmumus vai sensitīvu informāciju nedrīkst pārpublicēt, neizvērtējot atļauju, privātuma riskus un iespējamās sekas.

6.7. Neatbalstīt pazemošanu un kiberbulingu

Ja digitālajā vidē notiek sistemātiska aizskaršana, empātiska rīcība var ietvert atbalstu cietušajam, aizskarošā satura ziņošanu platformai un vēršanos pie atbildīgajām personām. Nav nepieciešams iesaistīties agresīvā strīdā ar pāridarītāju, lai parādītu atbalstu.

6.8. Saglabāt profesionālas un emocionālas robežas

Empātija nenozīmē pienākumu piekrist visiem, vienmēr būt pieejamam vai uzņemties atbildību par citu cilvēku emocijām. Tā paredz cieņpilnu attieksmi pret citiem, vienlaikus saglabājot arī savas robežas.

7. Empātijas piemēri digitālajā vidē

1. piemērs – klientu apkalpošana

Neempātiska atbilde: "Jūsu problēma jau ir izskaidrota iepriekš. Izlasiet norādījumus!"

Empātiska atbilde: "Saprotu, ka atkārtoti sastapties ar šo problēmu ir nepatīkami. Pārbaudīsim situāciju un mēģināsim atrast risinājumu."

Atšķirība – otrajā atbildē tiek atzītas klienta izjūtas un piedāvāts konkrēts nākamais solis.

2. piemērs – sociālo tīklu diskusija

Neempātiska reakcija: "Tikai cilvēks, kurš neko nesaprot, var tā domāt."

Empātiska reakcija: "Es šo jautājumu redzu citādi, tomēr vēlos saprast, kādi argumenti tevi noveduši pie šāda secinājuma."

Atšķirība – tiek saglabātas tiesības nepiekrist, vienlaikus respektējot sarunas biedru.

3. piemērs – kolēģu saziņa attālinātā darbā

Neempātiska atbilde: "Kāpēc uz manu ziņu joprojām nav atbildes?"

Empātiska atbilde: "Vēlos pārliecināties, vai manu ziņu saņēmi. Kad tev būtu iespēja to izskatīt?"

Atšķirība – tiek atstāta iespēja, ka kavējumam ir cits iemesls, nevis apzināta nevērība.

4. piemērs – publiska reakcija uz personisku stāstu

Neempātiska reakcija: "Tev nevajadzētu par to sūdzēties."

Empātiska reakcija: "Paldies, ka dalījies ar savu pieredzi. Tas izklausās sarežģīti. Ceru, ka tev ir pieejams nepieciešamais atbalsts."

Atšķirība – otra cilvēka pieredze netiek noniecināta un viņam netiek uzspiests, kā būtu jājūtas.

8. Empātija digitālajā vidē – ko rāda pētījumi?

Zinātniskie pētījumi ļauj secināt, ka digitālā empātija ir pētniecībā analizējama un novērtējama parādība, nevis tikai vispārīgs apzīmējums pieklājīgai uzvedībai.

Collins un līdzautoru 2024. gada veiktajā pētījumā tika izstrādāta un pārbaudīta Digitālās komunikācijas empātijas skala (Digital Communication Empathy Scale – DCES). Tā paredzēta empātijas mērīšanai digitālās komunikācijas kontekstā un palīdz analizēt dažādus empātijas aspektus [5].

2025. gada pētījumā šīs skalas validācija tika turpināta. Rezultāti liecināja par saistību starp digitālās empātijas rādītājiem un prosociālu uzvedību tiešsaistē, piemēram, tādu rīcību, kas vērsta uz atbalstu un labumu citiem [6].

Savukārt 2026. gada pētījumā par digitālās komunikācijas ilgumu un digitālo empātiju tika konstatētas atšķirīgas sakarības dažādās izlasēs. Daļā analīžu sakarības bija nelineāras, bet citās – statistiski nenozīmīgas. Tā kā pētījumā izmantoti šķērsgriezuma dati, tas neļauj secināt, ka tieši digitālajā vidē pavadītais laiks izraisa empātijas izmaiņas [7].

Arī agrākā pētījumā par virtuālo empātiju tika konstatēts, ka empātija tiešsaistē ir saistīta ar empātiju klātienes saskarsmē, taču tās rādītāji bija zemāki nekā empātijas rādītāji reālās dzīves situācijās pētītajā izlasē [8].

2026. gada publikācijā par empātiju digitālajā laikmetā īpaši uzsvērts, ka digitālā empātija ietver gan kognitīvo, gan emocionālo aspektu un ka platformu dizains, ieteikumu sistēmas un satura moderēšana var ietekmēt empātiskās mijiedarbības iespējas [4].

Kopumā pētījumi neļauj apgalvot, ka digitālās tehnoloģijas vienmēr mazina vai vienmēr veicina empātiju. Ietekme ir atkarīga no komunikācijas veida, situācijas, individuālajām atšķirībām un platformas īpatnībām.

9. Secinājumi

Empātija digitālajā vidē ir spēja izprast un respektēt citu cilvēku emocijas, pieredzi un skatupunktu, sazinoties ar digitālo tehnoloģiju starpniecību. Tā ietver kognitīvo empātiju jeb cita cilvēka skatupunkta izpratni, emocionālo empātiju jeb atsaucību uz viņa pārdzīvojumiem, kā arī rūpes, kas var izpausties konkrētā rīcībā.

Digitālās komunikācijas īpašības – ierobežoti neverbālie signāli, ātra informācijas apmaiņa, anonimitāte un algoritmiski atlasīts saturs, kas var radīt papildu izaicinājumus savstarpējai sapratnei. Tādēļ būtiski ir apzināti izvēlēties valodu, pārbaudīt savus pieņēmumus, cienīt privātumu, uzklausīt citus un atbildīgi rīkoties situācijās, kad cilvēki tiek aizskarti.

Empātija digitālajā vidē nav tikai individuāla prasme. Tā ir arī nozīmīgs priekšnoteikums uzticamai, iekļaujošai un atbildīgai komunikācijai digitālajā sabiedrībā.

10. Praktiskie uzdevumi

1. praktiskais uzdevums – "Empātiska vai neempātiska komunikācija?"

Mērķis – attīstīt prasmi atpazīt empātisku komunikāciju digitālajā vidē un veidot cieņpilnas atbildes.

Uzdevums: izlasi situāciju un abus atbilžu variantus!

Situācija: kolēģis darba grupas čatā raksta: "Man neizdevās laikā pabeigt uzdevumu. Atvainojos, pēdējās dienas ir bijušas ļoti saspringtas."

A: *"Tā nav mūsu problēma. Katram ir savi pienākumi!"*

B: *"Saprotu, ka tev ir bijis saspringts periods. Kā varam palīdzēt, lai uzdevumu pabeigtu?"*

Jautājumi:

1. Kura atbilde ir empātiskāka? Kāpēc?
2. Kā otra atbilde varētu ietekmēt kolēģa pašsajūtu un turpmāko sadarbību?
3. Uzraksti savu empātiskas atbildes variantu!

2. praktiskais uzdevums – "Pārveido atbildi!"

Mērķis: iemācīties pārveidot aizskarošu vai neiejūtīgu digitālo ziņojumu cieņpilnā un empātiskā vēstījumā**.**

Uzdevums: pārveido zemāk redzamos komentārus tā, lai tie paustu savu viedokli, bet neaizskartu otru cilvēku!

1. Sākotnējais komentārs

"Tu vispār neko nesaproti!"

Tevis pārveidotā atbilde _____

2. Sākotnējais komentārs

"Beidz čīkstēt, tā nav nekāda problēma."

Tevis pārveidotā atbilde _____

3. Sākotnējais komentārs

"Ja nezini atbildi, tad labāk neraksti!"

Tevis pārveidotā atbilde _____

11. Izmantotie avoti

1. **American Psychological Association.** (2023). *Empathy.* APA Dictionary of Psychology. https://dictionary.apa.org/empathy

2. **Terry, C., & Cain, J.** (2016). The emerging issue of digital empathy. *American Journal of Pharmaceutical Education, 80*(4), Article 58. https://doi.org/10.5688/ajpe80458

3. **Grondin, F., Lomanowska, A. M., & Jackson, P. L.** (2019). Empathy in computer-mediated interactions: A conceptual framework for research and clinical practice. *Clinical Psychology: Science and Practice, 26*(4), e12298. https://doi.org/10.1111/cpsp.12298

4. **Kashyap, B., & Formosa, P.** (2026). Empathy in the Digital Age: Implications for Content Moderation and Platform Governance. *Minds and Machines, 36*, Article 28. https://doi.org/10.1007/s11023-026-09784-x

5. **Collins, A. M., Warburton, W. A., Bussey, K., & Sweller, N.** (2024). Factor Structure and Psychometric Properties of the Digital Communication Empathy Scale (DCES). *International Journal of Human-Computer Studies, 183*, Article 103183. https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2023.103183

6. **Collins, A. M., Warburton, W. A., Sweller, N., & Bussey, K.** (2025). Further validation of the Digital Communication Empathy Scale (DCES). *Computers in Human Behavior Reports, 19*, Article 100721. https://doi.org/10.1016/j.chbr.2025.100721

7. **Collins, A. M., Warburton, W. A., Sweller, N., & Bussey, K.** (2026). Development of digital empathy: Non-linear relationships between daily digital communication time and digital empathic tendencies. *Computers in Human Behavior, 182*, Article 109007. https://doi.org/10.1016/j.chb.2026.109007

8. **Carrier, L. M., Spradlin, A., Bunce, J. P., & Rosen, L. D.** (2015). Virtual empathy: Positive and negative impacts of going online upon empathy in young adults. *Computers in Human Behavior, 52*, 39–48. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.05.026