

## Лекція 4.

### Тема: Людина у системі соціальних зв'язків.

**Мета:** визначити сутність понять «стереотипи», «толерантність»; формувати вміння застосовувати знання з різних навчальних курсів і власного життєвого досвіду для розв'язання навчальних практичних завдань; забезпечити засвоєння моделі конфлікту; показати які шляхи виходу з конфліктів існують; розвивати вміння відстоювати та аргументувати свою позицію; сприяти формуванню активної життєвої позиції.

#### План

1. Стереотипи, упередження, забобони. Шляхи подолання стереотипів.
2. Основні форми та прояви дискримінації. Засоби захисту від дискримінації.
3. Конфлікти та способи їх подолання.

#### 1. Стереотипи, упередження, забобони. Шляхи подолання стереотипів.

**Стереотип** — усталена, стандартна часто спрощена, думка про соціальні групи чи про окремих індивідів як представників цих груп. Це судження, у загострено спрощеній та узагальненій формі, з емоційним забарвленням, що приписує визначеному класу деякі властивості, чи, навпаки, відмовляє їм у цих властивостях.

Стереотипи характеризуються емоційною забарвленістю та стійкістю. Їх можна порівняти з таким природним явищем, як айсберг, лише 1/10 якого ми бачимо над поверхнею води. А що там унизу й до чого може призвести зіткнення з ним? Уперше термін «стереотип» саме в цьому значенні використав класик американської журналістики Волтер Ліппман, який 1922 р. опублікував працю «Громадська думка».

За визначенням Ліппмана, громадська думка «чіпляє ярлик» на базі певних характеристик. Стереотипи виникають і закріплюються як результат суджень. У процесі еволюції суспільства стереотипи можуть з'являтися, еволюціонувати або зникати. Люди не формують стереотипи самостійно на базі власного досвіду, а переймають їх від родичів, знайомих, з мас-медіа. Найчастіше формування стереотипів відбувається непомітно, завдяки цьому вони утверджуються як стійкі еталони, що панують над свідомістю людини. Стереотипи завжди сприймаються простіше, ніж реальні речі. Завдяки стереотипам найскладніші явища можна окреслити двома-трьома реченнями. Особливість стереотипів полягає в тому, що вони володіють підсвідомістю і окремої людини, і суспільства загалом. Вони впливають на наші дії, поведінку, судження про різні явища та навіть на хід суспільних подій.

Існують різноманітні класифікації стереотипів. Наприклад, за змістом стереотипи поділяють на професійні, фізіогномічні й етнічні.

Професійні стереотипи — це узагальнені образи типових представників окремих професій. Наприклад, охоронця зазвичай уявляють схожим на героя голлівудської кінострічки — широкоплечим мовчазним красенем з величезними кулаками, який уміє поводитися зі зброєю й володіє карате. Насправді ж охоронцеві зовсім не обов'язково бути саме таким. Головне для нього —

відповідально ставитися до своєї роботи, виявляти навкруги себе тих, хто може становити небезпеку, передбачати загрозу й вміти її відвернути. Люди постійно стикаються із професійними стереотипами. Це набуває особливого значення в період, коли молодь обирає професію. Тому юнакам і дівчатам завжди потрібно пам'ятати, що уявлення про професію можуть бути неповними або викривленими, і тому слід вивчати й аналізувати інформацію з різних джерел.

Фізіогномічні стереотипи ґрунтуються на визнанні зв'язку між зовнішністю та рисами характеру людини. Наприклад, вважається, що люди з повними губами доброзичливі, а невеликі очі характеризують урівноважених осіб, вірних своїм ідеалам. Водночас потрібно пам'ятати, що в представників різних народів існують різні стереотипи щодо зовнішності. Так, деякі турецькі прислів'я говорять про дурість людей високого зросту та хитрість низькорослих, а англійці не довіряють рудоволосим.

Етнічні стереотипи фіксують взаємини між етнічними групами, пов'язані з національним характером. Автостереотип етносу змальовує самосвідомість, уявлення етносу про себе. Гетеростереотип — образ іншого етносу.

Негативні стереотипи слід долати, адже такі уявлення погано впливають на розвиток діалогу різних етнічних культур. Часто стереотипи використовують як зброю для пропаганди расизму та ксенофобії. Для прикладу можна навести антисемітську пропаганду в Німеччині у 20—30-х роках ХХ ст., яка призвела до трагедії Голокосту.

Етнічні стереотипи часто використовують політики з власною метою: одні — щоб вносити розбрат між різними народами, інші — щоб створити ґрунт для поєднання культур. Етнічні стереотипи використовують як інструмент в інформаційній війні, політичних змаганнях і чорному піарі.

У шаленому ритмі сучасного життя людям зазвичай бракує часу, щоб розібратися в істинній сутності того чи іншого явища, його емоційній характеристиці, тому люди сприймають його механічно та, не замислюючись, відносять до певної групи чи категорії, тобто стереотипізують його. Стереотипи дають змогу точніше передати суть повідомлення та зберегти час для його сприйняття. Зокрема, для масової комунікації важливо використовувати масові стереотипи, щоб інформацію сприйняла більшість людей.

Найчастіше їх використовують у рекламі. Наприклад, було помічено, що, вибираючи певний продукт, покупець орієнтується не на раціональну інформацію, яка б допомогла його обрати, а на ту, що не суперечитиме вибору, який він зробив раніше, та підтвердить його звичні уявлення й установки.

Стереотипи також поділяють на групові, національні, державні, регіональні, релігійні, расові, соціальні, гендерні, політичні та інші.

Гендерні стереотипи — це внутрішньосоціальні установки щодо місця чоловіка й жінки в суспільстві, їхніх функцій та соціальних завдань. Основний гендерний стереотип — те, що жінка створена тільки для хатніх справ, дітей і церкви, знаходимо, наприклад, у теорії Фрідріха Ніцше. Цей стереотип дуже глибоко увійшов до людську свідомість, тому й нині деякі чоловіки вважають жінку лише матір'ю та господинею в домі, а не особистістю, яка може вирішувати суспільні справи. Підтвердження цього — незначна кількість жінок, які займають високі управлінські, керівні державні посади.

Дехто й досі з упередженням ставиться до виконання чоловіком і жінкою певних ролей, наприклад, коли батько бере відпустку для догляду за дитиною або жінка займається традиційно чоловічим видом спорту. Тому зараз, як ніколи, ми маємо сприяти розвитку індивідуального мислення, критично ставитися до нав'язаних нам думок і кожному людину оцінювати як окрему особистість з позиції її моральних і професійних характеристик.

**Забобони** — це помилкові переконання, віра в невідомі надприродні сили, що впливають на майбутні події. Забобони зберігаються як пережитки минулого у свідомості окремих людей. Забобони можуть передаватися з покоління в покоління. Слідом за дорослими діти теж починають вірити в певні явища чи прикмети. Ця віра іноді породжує безпідставні надії, пасивну покору долі, викликає страх перед невідомим. Для звільнення від забобонів треба знаходити правильні пояснення подій і явищ навколишнього світу.

**Упередження** — це несправедлива, хибна думка, яка з'являється щодо будь-кого або чого-небудь заздалегідь, без ознайомлення, та пов'язане з нею відповідне ставлення; тобто це антипатія, заснована на стереотипах. Люди часто використовують упередження для підтвердження власних суб'єктивних суджень, аби виправдати свою поведінку. Зазвичай людина не усвідомлює власного упередженого ставлення до інших і вважає, що це наслідок об'єктивного досвіду та оцінки конкретних фактів чи вчинків. Так, через упередженість керівник може вважати, що всі його підлеглі — ледачі й некомпетентні, хоча насправді це не так. Боротися з упередженнями можна, лише зосереджуючись на ситуаціях співпраці та взаємодії, орієнтуючись на підвищення статусу.

Рене Декарт зазначав: «Не слід надавати особливої віри тому, що мені прищеплено за посередництвом прикладу та звичаю». Ці слова мають певне пояснення. Суспільство не стоїть на місці, воно перебуває у процесі безперервного розвитку, і тому усталені традиції та звичаї також мають змінюватися відповідно до нового стилю життя суспільства.

## **2. Основні форми та прояви дискримінації. Засоби захисту від дискримінації.**

Нині ми часто стикаємося з таким явищем, як прояв дискримінації, що здійснюється за певними ознаками, наприклад, стать, мова, релігія, політична позиція чи точка зору, вік, майновий стан чи місце народження та походження. **Дискримінація** — навмисне обмеження або позбавлення прав певних категорій громадян за їхньою расовою чи національною належністю, політичними або релігійними переконаннями, статтю тощо.

Дискримінація означає позбавлення людини можливості користуватися своїми правами повною мірою. Вона порушує принцип рівності і призводить до приниження гідності окремої особистості або цілої групи людей, позбавляє їх участі в суспільно-громадському житті, обмежує комунікацію. Вона спричиняє страждання, комплекс неповноцінності, постійні внутрішні переживання та дискомфорт дискримінованих.

Дискримінація тісно пов'язана з таким явищем, як нетерпимість, що проявляється у відсутності поваги до вчинків і переконань інших людей, якщо вони відрізняються від власної особистісної позиції.

Дискримінація — одна з найпоширеніших форм порушення прав людини. Саме тому міжнародне право з прав людини ґрунтується на принципі повної заборони дискримінації. Це знайшло своє відображення в Загальній декларації прав людини й багатьох інших міжнародних конвенцій та угод, до яких приєдналася й Україна.

Правова дискримінація може бути подолана шляхом зміни законів. Звичаяву дискримінацію подолати складно, оскільки вона є нормою моралі окремої спільноти, і для її подолання необхідно змінити свідомість цієї спільноти.

Одними з найяскравіших виявів дискримінації є расизм і ксенофобія.

**Расизм** — сукупність антинаукових концепцій, що ґрунтуються на положенні про психічну й фізичну нерівноцінність людських рас, які поділяються на «вищі» (повноцінні) та «нижчі» (неповноцінні).

Расизм проповідує обмеження можливостей соціального розвитку окремих расових або етнічних груп, перекриває шлях до різних видів діяльності через расову приналежність. Теорія расизму базується на ідеї про поділ людей на вищі й нижчі раси, де перші є творцями цивілізації й покликані панувати над іншими, тоді як інші не здатні створювати й засвоювати високу культуру, тому й приречені бути в ролі експлуатованих.

Перші узагальнюючі праці з расизму з'явилися в середині XIX ст. У трактаті «Досвід про нерівність людських рас» один з найвідоміших теоретиків расизму Ж.-А. Гобіно оголосив «вищою» расою білявих блакитнооких арійців, яких він вважав творцями всіх високих цивілізацій, що збереглися в «найчистішому» вигляді серед аристократії німецьких народів. Ця теорія стала основою багатьох расистських концепцій.

Сучасний расизм у різних країнах має свої форми. Сьогодні расисти стверджують, що всі раси й культури мають жити окремо одна від одної, на власних «історичних територіях», що вони не повинні змішуватися, аби не втратити ідентичність і самобутність. Але наукового підтвердження існуванню різних рас не існує. Біологам вдалося розпізнати тільки одну расу — людську.

Причиною расизму також є **ксенофобія** — нетерпимість чи неприязне ставлення до когось або чогось чужого, незнайомого та незвичного. Історично так складалося, що поява чужинців, як правило, не віщувала нічого доброго. Вони претендували на поля й пасовища, на дружин і майно. Чужинці несли собою загрозу сформованому способу життя. Тому кочові племена воювали з племенами, які траплялися на їхньому шляху. Нині людина, так само, як у минулому, відділяючи себе від чужих світів і людей, підтримує страх перед невідомим.

**Є кілька заходів для боротьби з дискримінацією та расизмом, що включають:**

юридичні дії задля забезпечення дотримання права на недопущення дискримінації;

освітні програми, що підвищують обізнаність щодо механізмів упереджень і нетерпимості та сприяють розумінню різноманітності;

діяльність громадянського суспільства, що засуджує дискримінацію й упередженість, протидіє злочинам на ґрунті ненависті та мовної ворожнечі, надає допомогу жертвам дискримінації або сприяє змінам у законодавстві.

На міжнародному рівні боротьба з дискримінацією проводиться системно в рамках різних організацій. ООН прийняла Міжнародну конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації, яка зобов'язує держави, що її підписали, до ліквідації расової дискримінації. Інші конвенції ООН стосуються дискримінації конкретних груп — такі, як Конвенція про ліквідацію всіх форм дискримінації жінок або Конвенція про права інвалідів.

У ЄС існує кілька директив щодо боротьби з дискримінацією.

Так, Директива расової рівності забезпечує рівне ставлення до людей, незалежно від їх расового чи етнічного походження. Рамкова директива рівності зайнятості забороняє дискримінацію на робочому місці за ознаками інвалідності, сексуальної орієнтації, релігії або переконань, а також за віком. Рівність чоловіків і жінок передбачена у двох директивах, в одній — з питань праці та зайнятості, в іншій — з питань доступу до товарів і послуг.

Протидією дискримінації є **толерантність** — моральна якість, що виявляється в повазі інтересів, почуттів, звичок інших людей. Це терпиме ставлення до думок, що не збігаються з власними, позиціями, віруваннями, терпимість до критики, до поведінки інших. Вона передбачає захист й обґрунтування власної позиції. 1995 р. ЮНЕСКО зробила спробу сформулювати офіційне значення толерантності в «Декларації принципів толерантності». Серед іншого, у цьому вичерпному документі толерантність означає «повагу, прийняття та поцінування розмаїття світових культур, форм самовираження й способів виявлення людського ества... Толерантність є гармонія в різноманітності». Толерантність натомість передбачає прихильність, готовність до діалогу та співпраці. Для толерантності вирішальним є розуміння поглядів, звичок, почуттів, відмінних від власних. Толерантність є обов'язковим принципом будь-якого демократичного суспільства та соціальної держави, адже це взаємоповага через взаєморозуміння. Вона необхідна для мирного існування в усьому світі. Недарма основні релігії світу приділяють велику увагу толерантності.

Толерантність є необхідною умовою досягнення гармонії в суспільстві. Без неї неможливо досягти високих позитивних взаємовідносин на всіх рівнях особистого, соціального та політичного життя і всередині країни, і в системі міжнародних відносин.

Просуванню ідей соціальної рівності, вихованню позитивного ставлення до тих, хто «відрізняється», сприяє інклюзивний підхід.

**Інклюзія** — це політика і процес, що передбачає збільшення ступеня участі та отримання більших можливостей у соціальному житті й навчанні для всіх людей незалежно від фізіологічних чи психологічних особливостей. Інклюзія сприяє пошуку найкращих способів сприйняття людської різноманітності, вона вчить приймати відмінності з позитивної точки зору. Такий підхід виключає будь-яку дискримінацію, що забезпечує однакове ставлення до всіх людей, але створює спеціальні умови для людей з особливими потребами.

Інклюзія проголошує цінність людини незалежно від її здібностей і досягнень, враховує думки, почуття й потреби людини, визначає її спроможності та сприяє подоланню бар'єрів, що надає рівний доступ до залучення в життя суспільства. Інклюзія базується на певних цінностях, що спрямовані долати винятки і збільшувати участь. До них належить рівність, об'єктивність і

справедливість. Рівність підкреслює, що не всі є однаковими, але всі є рівноцінними. Повага до багатоманітності стосується кожної особи й означає цінувати інших і добре ставитися до них.

### **3. Конфлікти та способи їх подолання.**

**Конфлікт** — зіткнення протилежних інтересів, поглядів, загострення суперечностей, що призводить до ускладнень у стосунках чи гострої боротьби.

Це вияв неузгодженості інтересів, незгода між двома чи більше сторонами, коли кожна з них намагається зробити так, щоб було прийнято саме її позицію, і стати на заваді іншій стороні чинити те саме.

Вчені стверджують, що конфлікти відіграють у житті суспільства позитивну роль, “оскільки роблять соціальні відносини рухливішими, гнучкішими, запобігають застою, “змертвінню” індивідуальної чи групової життєдіяльності, стимулюють її рух”.

#### **Класифікація конфліктів за різними ознаками**

1. З урахуванням кількості осіб, які беруть участь у протиборстві:

парні (двосторонні);

локальні, що охоплюють невелику кількість людей;

загальні, або багатосторонні.

2. За складом учасників:

міжособистісні;

міжгрупові;

міжнаціональні;

міжкласові;

міждержавні.

3. З погляду цілей, які обстоюють сторони:

особисті;

групові;

суспільні.

4. За своєю глибиною:

антагоністичні, в основі яких непримиренність інтересів;

неантагоністичні, спричинені не надто глибокими суперечностями.

5. За наслідками:

позитивні (конструктивні);

негативні (деструктивні).

Джерела виникнення конфліктів такі:

— насущні потреби;

— нестача джерел;

— психологічні потреби;

— відмінність інтересів;

— відмінність у світосприйнятті, в уявленнях про добро і зло, наявність власних переконань;

— відмінність цінностей, що пов’язано з унікальністю кожної людини, наявність власних цінностей, емоцій, що спричиняють незгоди, розходження у поглядах, ускладнюють ситуацію

Основою міжнаціональних, міждержавних конфліктів найчастіше буває дискримінація, в основі якої лежить упереджене, несправедливо негативне ставлення до людей.

Стадії конфліктної ситуації

1. Передконфліктна ситуація.

Зростає емоційна напруженість, кожна зі сторін оцінює власні можливості й намагається обрати свої методи впливу на протилежну сторону.

2. Зародження конфлікту.

Ззовні спілкування є нормальним, але дещо стриманішим. Відкритого зіткнення ще немає, але можуть виникнути непорозуміння, замовчування, ухиляння від відповіді тощо.

3. Конфронтація.

Виникає загроза, коли певні особи опиняються перед загрозою зіткнення між собою Є бажання сторін зробити якомога гірше іншому.

4. Конфлікт.

Відкриті й неприховані дії суперників, неприхована агресія.

5. Вирішення конфлікту.

Усуваються причини конфлікту і сторони змінюють ставлення один до одного.

Наслідки конфліктних ситуацій

1. Конструктивна (мобілізувальна).

Може сприяти позитивним зрушенням, бути джерелом розвитку:

містить позитивний потенціал;

розкриває важливі проблеми, які в результаті стають зрозумілішими, яснішими,

зумовлює розв'язання проблем;

сприяє виходу стримуваних емоцій, напруженості та стресу;

виступає джерелом становлення особистості;

її вдосконалення та саморозвитку;

набуття нею досвіду спілкування, терпимості, взаєморозуміння;

не передбачає насильства як методу розв'язання проблеми;

сприяє пошуку кращого подальшого спілкування, співробітництва.

2. Руйнівна (дезорганізувальна):

містить деструктивний потенціал;

відвертає енергію від розв'язання важливіших проблем;

руйнує мораль;

поглиблює різницю у ставленні до цінностей;

призводить до порушення чи припинення спілкування;

до розриву відносин;

виражає нетерпимість;

породжує “жертви” конфлікту;

порушуються основні права людини;

мають місце різні форми дискримінації (расової, етнічної, релігійної, статевої тощо);

вдається до насильства як методу розв'язання конфлікту (війна, депортація, психологічне і фізичне насильство, насильство з боку системи тощо);

має наслідком знищення людей, продуктивних сил, культурних цінностей; породжує стійкі упередження, стереотипи, нетерпимість.

Шляхи подолання конфліктів. Можливі способи поведінки у конфліктній ситуації (п'ять сходинок подолання конфлікту)

1. Співробітництво, консенсус (узгодженість, згода) — взаємне вирішення спірних питань. У вирішенні конфлікту обидві сторони узгоджують свої позиції, враховуючи інтереси кожної зі сторін.

Використовують у таких ситуаціях:

вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче від цього усунутися;

обидва учасники конфлікту здатні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного;

обидві сторони конфлікту наділені однаковою владою або не помічають різниці у становищі.

2. Розумний компроміс.

Розумний компроміс вимагає:

розуміння потреб і можливостей інших людей;

вміння вступати з ними в діалог;

вміння висувати розумну аргументацію своєї позиції;

вміння прислухатися до слів партнера.

Умови прийняття компромісу:

одну зі сторін влаштовує тимчасове рішення;

можна скористатися короткочасною вигодою;

обидві сторони мають однакову владу й однакові шанси на успіх.

3. Пристосування.

Виправдано в таких ситуаціях:

вас не турбує те, що сталося;

ви хочете зберегти мир і добрі стосунки з іншими людьми;

ви розумієте, що правда на вашому боці.

Іноді пристосування — це зміна своїх поглядів, позицій, життєвого шляху на угоду певним людям і це відмова від власної лінії в житті.

4. Ухиляння.

Кожна зі сторін не відстоює своїх прав, не бажає співпрацювати для вирішення проблеми, а ухиляється від її вирішення.

Застосовуються, коли:

результат не дуже важливий для вас;

ви знаєте, що не можете або не хочете вирішити конфлікт на свою користь;

у складній ситуації, коли розв'язання конфлікту потребує багато зусиль.

5. Конкуренція.

Доцільно використовувати за таких обставин:

результат дуже важливий для вас, і ви робите велику ставку на варіант вирішення проблеми;

у разі критичної ситуації, яка потребує миттєвого реагування;

рішення необхідно прийняти швидко, і ви маєте достатньо влади для цього.

Умови, що сприяють успішному врегулюванню конфліктів

1. Кожна сторона конфлікту повинна визнати наявність конфліктної ситуації і право на існування різних позицій.



2. Чим організованішими є сторони конфлікту, тим легше досягти домовленості та виконання умов угоди.

3. Сторони конфлікту мають дотримуватися певних правил гри, щоб цивілізовано вирішувати свої питання.

4. Рівні можливості для кожної зі сторін конфлікту.

Необхідні дії в разі конфлікту

Розпізнати конфлікт (певні психологічні та фізичні реакції — підвищення голосу, стрес, серцебиття, прискорене дихання, збліднення тощо)

Проаналізувати свої почуття та емоції (розібратися у своїх почуттях та зрозуміти почуття інших, настане взаєморозуміння)

Зрозуміти глибинні інтереси конфлікту (зробити аналіз глибинних інтересів учасників конфлікту)

Спробувати знайти ідеї, як досягти своїх прагнень (визначити перелік рішень, спробувати знайти неординарне, прийнятне для всіх рішення)

Вибрати рішення, яке б задовольнило всіх

У суспільстві одні соціальні групи бувають впливовішими за інших, існує поділ на класи, тому люди, які належать до різних класів, не можуть бути рівними, різні їхні класові інтереси, а це породжує конфлікти.

**Соціальний конфлікт** — це така форма відносин між соціальними спільнотами, мотивація яких зумовлена протилежними потребами та інтересами, цінностями, нормами.

### **Причини виникнення соціальних конфліктів**

1. Протилежні інтереси соціальних груп.

2. Різне розуміння мети суспільного розвитку.

3. Конфлікти з приводу влади.

4. З приводу засобів життєдіяльності, необхідних для задоволення тих чи інших потреб.

5. Переділ власності.

6. Домагання різних груп щодо енергетичних та сировинних ресурсів.

7. Взаємини батьків і дітей — конфлікт цінностей, що сповідує молоде і старе покоління.

8. Низькі прибутки, що не дають змоги задовольнити потреби в житлі, одязі, відпочинку, — причина сімейних конфліктів.

### **Шляхи подолання соціальних конфліктів**

Конфлікти потрібно регулювати й вирішувати цивілізованими методами: через переговори сторін конфлікту;

організацією "круглих столів";

проведенням консультацій представників різних партій, рухів, парламентських фракцій.

У сучасних розвинених країнах конфлікти між робітниками і підприємцями вирішують такими способами:

проводять різні консультації підприємців і профспілок;

уряди прислуховуються до думок профспілок, робітничих партій;

робітники проводять страйки, різноманітні акції протесту.

### **Основні джерела конфліктів у сім'ї**

Розходження уявлень подружжя, батьків і дітей про сімейні цінності.

Низький рівень загальної культури.

Неповага до членів сім'ї.

Незнання шляхів розв'язання конфліктів.

Шляхи подолання конфліктів у сім'ї

**1. Примус** — вольове нав'язування результатів.

Задовольняє лише одного учасника конфлікту.

Виникає криза у відносинах через приниження гідності інших членів родини.

**2. Конфронтація.**

Ніхто з учасників конфлікту не бере до уваги позицію іншого. Відносини між членами родини стають негативними.

**3. Відхід від розв'язання суперечки.**

З'являється час для обдумування, прийняття рішень.

**4 Компромiс.**

Це відкритий пошук найбільш зручного і справедливого розв'язання конфлікту на основі рівності прав і обов'язків, взаємних поступок учасників конфлікту.

**Спілкування** — процес взаємозв'язку, взаємовідносин, взаємодії між людьми, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, вміннями та навичками, а також результатами діяльності.

У спілкуванні велику роль відіграє те, як людина вміє слухати, бо така людина досягає більших успіхів у спілкуванні з людьми, ніж та, що весь час говорить сама і не дає змоги висловитися іншим.

Конфлікти у спілкуванні виникають, якщо людина:

не вміє слухати, весь час перебиває співрозмовника;

дратується, коли її не слухають;

хоче завжди бути в центрі уваги;

втручається в розмову дорослих;

говорить погано або насмішкувато про тих, кого немає, а присутній заступається за них;

окремі слова, фрази, думки співрозмовника викликають упереджене ставлення до нього;

не звертає ніякої уваги на свого співрозмовника.

### Список використаних джерел:

1. Людина і світ: підруч. для 11 кл. загальноосвітніх навч. закл. (рівень стандарту) / Т. В. Бакка., Л. В. Марголіна., Т. В. Мелешенко. – К. : Видавничий дім «Освіта», 2012. – 240 с. : іл.
2. Конфліктологія: Практикум [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад.: М. М. Дученко, О. А. Шевчук. – Електронні текстові дані – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 88 с.
3. Інтегрований курс «Громадська освіта» (рівень стандарту): підуч. для 10 кл. закладів загальноосвітньої середньої освіти / Бакка Т. В., Марголіна Л. В., Мелешенко Т. В. – К. : УОВЦ «Оріон», 2018 – 240 с. : іл.