

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В.І. ВЕРНАДСЬКОГО
Навчально-науковий гуманітарний інститут
Кафедра психології, філософії та суспільних наук**

О.О. Власенко

КОНФЛІКТОЛОГІЯ

*Методичні рекомендації для підготовки до семінарських занять,
практичних занять та самостійної роботи
для здобувачів вищої освіти зі спеціальності С4 Психологія*

Київ – 2025 рік

РОЗРОБНИК: доктор психологічних наук, доцент, завідувач кафедри психології, філософії та суспільних наук Олена ВЛАСЕНКО

Рецензент: доктор психологічних наук, професор кафедри психології, філософії та суспільних наук Ольга ДРОБОТ

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри психології, філософії та суспільних наук Протокол № 1 від 25.08.2025

Протокол № 8 від 27.08.2025р.

Голова НМР ННГІ

Сергій ГУБАРЄВ

ЗМІСТ

Вступ	4
1. Опис навчальної дисципліни	5
2. Структура навчальної дисципліни	7
3. Зміст навчальної дисципліни	9
4. Індивідуальні завдання.	16
5. Рекомендації щодо складання термінологічного словника, написання есе, рефератів, доповідей, тез	16
6. Критерії та система оцінювання результатів навчання	18
7. Рекомендовані джерела інформації	25
Додатки	27

ВСТУП

Методичні рекомендації для підготовки до семінарських занять та самостійної роботи розроблені з метою допомоги у самостійній роботі здобувача з вивчення дисципліни «Конфліктологія».

При опрацюванні матеріалу для формування відповідних компетентностей з напрямку подолання конфліктів та управління конфліктними ситуаціями здобувач повинен:

- чітко розуміти мету та суть отриманого завдання;
- розібрати та проаналізувати конспект лекцій та рекомендовану літературу;
- визначити та надати аргументовані відповіді на поставлені питання;
- виконати поставлені завдання;
- виокремити перелік питань, що потребують додаткового опрацювання чи пояснення викладача.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Вивчення даної дисципліни передбачає формування загального уявлення у здобувачів про теоретичні підходи, методологічні принципи, морально-етичні засади природи конфліктів та набуття практичних навичок вирішення конфліктних ситуацій, вироблення вмінь прогнозування і контролювання цього процесу.

Велика увага приділяється особистості практикуючого психолога як суб'єкта надання психологічної допомоги й організатора профілактичної психологічної роботи

Метою вивчення навчальної дисципліни є забезпечення оволодіння студентами знань щодо природи внутрішніх та зовнішніх конфліктів, формування у студентів цілісної системи знань про природу внутрішніх, міжособистісних, міжгрупових, сімейних, етнічних конфліктів, причини їх виникнення, способи управління конфліктними ситуаціями й також знань про методи і методики подолання конфліктів і спричинених ними стресів.

Вивчення курсу дає можливість набути загальні та фахові компетентності пов'язані з комунікацією та конфліктологією, визначити рівень сформованості комунікативних вмінь та можливостей регулювання конфліктів у діловій сфері;

Завданнями вивчення дисципліни є:

- формування у студентів уявлення про причини, специфіку та шляхи запобігання і розв'язку конфліктів різних видів;
- ознайомлення студентів із сучасними технологіями управління конфліктами, визначення і подолання маніпулятивних впливів у конфліктах і запобігання і подолання стресів спричинених конфліктами

Очікувані програмні результати навчання за дисципліною (за освітньою програмою):

ПР 2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.

ПР 9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання (зокрема, щодо організації раннього втручання).

ПР 13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

ПР 14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

ПР 19. Ефективно використовувати ресурсні та інтегративні стратегії для посилення особистісного резилієнсу в умовах процесу реінтеграції.

Загальні та спеціальні компетентності, що формуються в процесі вивчення дисципліни:

ЗК 1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

ЗК 8. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 9. Здатність працювати в команді.

СК 8. Здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову в т. ч. особам, які отримали психологічні травми, зокрема внаслідок війни).).

СК 9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту

СК 11. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку.

СК 12. Здатність до роботи з ідентичністю та посиленням адаптаційних ресурсів для продуктивної реінтеграції особистості.

Інтегральна компетентність, що формується в процесі вивчення дисципліни - здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов.

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

ДЕННА ФОРМА

Назви розділів і тем	Кількість годин				
	Всього	у тому числі			
		Лек	Сем	Прак	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна					
Тема 1. Конфліктологія як наука.	9	2	2		5
Тема 2. Особливості конфлікту	9	2	2		5
Тема 3. Психологічний аналіз конфлікту	14	2	2		10
Тема 4. Характеристика розвитку конфлікту	14	2	2		10
Разом за модулем 1	46	8	8		30
Модуль 2. Види конфліктів, шляхи їх попередження та розв'язання					
Тема 5. Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів	14	2	2		10
Тема 6. Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів	14	2	2		10
Тема 7. Характеристика міжособистісних та групових конфліктів	16	2	2	2	10
Тема 8. Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.	14	2	2		10
Тема 9. Методи та форми керування конфліктами	16	2	2	2	10
Разом за модулем 2	74	10	10	4	50
Всього годин	120	16	16	4	80

ЗАОЧНА ФОРМА

Назви розділів і тем	Кількість годин				
	Всього	у тому числі			
		Лек	Сем	Прак	с. р.
1	2	3	4	5	6
Модуль 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна					
Тема 1. Конфліктологія як наука.	9	0,5	0,5		10
Тема 2. Особливості конфлікту	9	0,5	0,5		10
Тема 3. Психологічний аналіз конфлікту	14	0,5	0,5		12
Тема 4. Характеристика розвитку конфлікту	14	0,5	0,5		12
Разом за модулем 1	46	2	2		44
Модуль 2. Види конфліктів, шляхи їх попередження та розв'язання					
Тема 5. Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів	14	0,25	0,25		13
Тема 6. Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів	15	0,25	0,25		14
Тема 7. Характеристика міжособистісних та групових конфліктів	14	0,5	0,5	1	13
Тема 8. Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.	14	0,5	0,5		13
Тема 9. Методи та форми керування конфліктами	16	0,5	0,5	1	13
Разом за модулем 2	74	2	2	2	80
Всього годин					
	120	4	4	2	110

3. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна

Тема 1. Конфліктологія як наука.

Лекція на тему: Конфліктологія як наука.

Питання, що висвітлюються: Становлення науки конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Типологія конфліктів. Формування ідей цієї науки. Галузі вітчизняної конфліктології. Проблема конфлікту в зарубіжній психології.

Експериментально-психологічний і соціологічний підходи до міжгрупових конфліктів.

Семінарське заняття на тему: Конфліктологія як наука.

Питання до обговорення:

- Становлення науки конфліктології.
- Історія конфліктології.
- Формування ідей цієї науки.
- Галузі конфліктології.
- Зв'язок конфліктології з різними науками
- Типологія конфліктів.

Самостійна робота за напрямом: Аналіз конфліктології як науки.

1. Складання термінологічного словника з слів: конфліктологія, конфлікт, поняття, категорії конфліктології, метод, аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація, історичний метод, системний аналіз, об'єктивність, методологія психології конфлікту.
2. Проаналізувати роль роботи Л. Козера «Функції соціального конфлікту» в становленні науки конфліктології.
3. Охарактеризуйте конфліктологію як науку та її зв'язок з іншими науками.

Література: 4, 5, 8, 10, 11

Тема 2. Особливості конфлікту

Лекція на тему: Особливості конфлікту

Питання, що висвітлюються: Поняття «конфлікт». Причини зіткнень. Дефініція і сутність конфлікту. Соціальність конфлікту. Соціологічний і психологічний аспект конфлікту. Визначальна особливість і три характерні ознаки конфлікту. Предмет і об'єкт конфлікту. Суб'єкт і учасники (прямі і непрямі) конфлікту. Можливості непрямих учасників конфлікту. Поняття «сторона конфлікту». Сила в соціальному конфлікті. Роль навколишнього середовища у конфлікті.

Семінарське заняття на тему: Особливості конфлікту

Питання до обговорення:

- Поняття «конфлікт». Причини зіткнень.
- Дефініція і сутність конфлікту.
- Соціологічний і психологічний аспект конфлікту.
- Визначальна особливість і три характерні ознаки конфлікту.
- Предмет і об'єкт конфлікту.
- Суб'єкт і учасники (прямі і непрямі) конфлікту.
- Можливості непрямих учасників конфлікту.
- Поняття «сторона конфлікту».
- Роль навколишнього середовища у конфлікті.
- Соціальність конфлікту.

Самостійна робота за напрямом: Аналіз конфлікту та його ролі

1. Складання термінологічного словника з слів: причини конфліктів, об'єкт конфлікту, предмет конфлікту, функції конфліктів, конструктивні наслідки конфліктів, деструктивні наслідки конфліктів.
2. Проаналізувати позитивні та негативні функції конфліктів.
3. Визначити яка роль конфлікту у суспільстві та різних структурних утвореннях: індивідів, соціальних груп, організацій.
4. Розібрати поняття «соціального напруження» та його роль у формуванні конфлікту.
5. Визначити сторони соціальних суперечностей в соціальному конфлікті (для опрацювання взяти приклад соціального конфлікту).

Література: 2, 4, 5, 8, 10, 11

Тема 3. Психологічний аналіз конфлікту

Лекція на тему: Психологічний аналіз конфлікту

Питання, що висвітлюються: Основа класифікації типів конфліктів. Типологізація за складом учасників. Розмаїття міжгрупових конфліктів. Типи конфліктів: за причиною виникнення; за способом вирішення; за напрямом впливу; за ступенем вираженості; за часом протікання; за масштабами розповсюдження; за психічним станом сторін; за метою і наслідками. Класифікація видів конфлікту. Структурні елементи конфлікту: конфліктуючі сторони; зона розбіжностей; уявлення про ситуацію; мотиви (види, формування мети); дії (види конфліктних дій). Рівні конфлікту.

Семінарське заняття на тему: Психологічний аналіз конфлікту

Питання для обговорення:

- Основа класифікації типів конфліктів.
- Аспекти визначення меж конфлікту:
- Розвиток конфлікту та конфліктогени

- Фази конфлікту

Самостійна робота за напрямом: **Психологічна сутність конфлікту**

1. Проаналізувати психологічні механізми конфлікту: емоції, мотивація, когнітивні процеси, що лежать в основі конфліктних відносин.
2. Визначити передумови внутрішньоособистісного конфлікту.
3. Проаналізувати розвиток міжособистісного конфлікту на конкретному прикладі.
4. Визначити особливості міжгрупового конфлікту.
5. Проаналізувати психологічні наслідки конфлікту.
6. Навести основні конфліктогени в конфлікті (на основі реального прикладу).
7. Пояснити, як психологічні фактори впливають на розвиток та розв'язання конфлікту.

Література: 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12

Тема 4. Характеристика розвитку конфлікту

Лекція на тему: Характеристика розвитку конфлікту

Питання, що висвітлюються: Передконфліктна ситуація. Соціальна напруженість. Інцидент. Варіанти поведінки конфліктантів. Стадія розвитку (ескалація) конфлікту. Чотири форми конфліктної поведінки. Види ескалації. Хронічний (затяжний) конфлікт. «Енергетичний потенціал» і варіант гострого конфлікту. Стадія завершення конфлікту і переговорний процес. Варіанти розвитку подій на завершальній стадії конфлікту. Метод примусу у завершенні конфлікту. Переговори і перемир'я. Постконфліктна ситуація. Післядієвість конфлікту. Результативність конфлікту. Роль консенсусу у виході з конфліктної ситуації. Післяконфліктна реальність. Соціальні функції конфлікту.

Семінарське заняття на тему: Характеристика розвитку конфлікту

Питання для обговорення:

- Характеристика основних етапів конфлікту.
- Основні способи розв'язання конфліктів:
- Поради щодо ефективного розв'язання конфлікту
- Теорія трансактного аналізу
- Три основні позиції в конфлікті за Е. Берном
- Метод картографічного аналізу
- Післяконфліктний період

Самостійна робота за напрямом: **Аналіз розвитку конфлікту**

1. Проаналізувати передконфліктну ситуацію обраного конфлікту з позиції: виникнення протиріч, накопичення незадоволених потреб, різних інтересів.

2. Визначити у певній ситуації об'єктивні передумови, які ще не призвели до відкритого протистояння.
3. Надати характеристику стадії усвідомлення конфлікту.
4. Проаналізувати характеристики ескалації конфлікту.
5. Визначити значення піку протистояння в конфлікті.
6. З'ясувати вплив виснаження на вирішення конфлікту.
7. На основі визначеної конфліктної ситуації проаналізувати, які саме соціальні, економічні, психологічні або політичні фактори вплинули на розв'язання конфлікту.
8. Ознайомитись з різними моделями розвитку конфліктів (циклічні, лінійні).
9. Описати, як саме змінювалися методи протистояння, емоційний стан учасників, їхні позиції протягом конфлікту.
10. Навести конкретні приклади конфліктів з реального життя (включаючи особисті, суспільні, міжнародні) для ілюстрації різних етапів та характеристик.

Література: 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15

Модуль 2. Види конфліктів, шляхи їх попередження та розв'язання

Тема 5. Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів

Лекція на тему: Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів

Питання, що висвітлюються: Поняття внутрішньо-особистісного конфлікту в різних наукових теоріях. Зигмунд Фройд, Альфред Адлер, Карл Юнг. Представник гештальт-психології К. Левін. Засновник концепції когнітивного дисонансу Л. Фестінгер. Карл Роджерс та Абрахам Маслоу про особистість.

Віктор Франкл, У. Джемс, Р. Ассаджіолі засновник концепції психосинтезу, О. Лурія, О. Леонтьєв, С. Рубінштейн, Е. Фромм.

Семінарське заняття на тему: Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів

Питання для обговорення:

- Поняття внутрішньо-особистісного конфлікту в різних наукових теоріях.
- Зигмунд Фройд і внутрішній світ людини
- Альфред Адлер і формування характеру особистості
- Карл Юнг в поясненні внутрішньоособистісного конфлікту
- Представник гештальт-психології К. Левін.
- Засновник концепції когнітивного дисонансу Л. Фестінгер.
- Карл Роджерс про структуру особистості
- Представник гуманістичної психології Абрахам Маслоу про особистість

- Віктор Франкл та сенс життя
- У. Джемс та формула людської самоповаги.
- Р. Ассаджіолі засновник концепції психосинтезу
- О. Лурія, О. Леонтьєв та внутрішній конфлікт
- С. Рубінштейн про джерело внутрішньоособистісного конфлікту
- Е. Фромм та індивідуальність людини

Самостійна робота за напрямом: **Аналіз внутрішньо-особистісних конфліктів**

1. Проаналізувати першоджерела: В. Франкл, У. Джемс, Р. Ассаджіолі, О. Лурія, О. Леонтьєв, С. Рубінштейн, Е. Фромм, З. Фройд, А. Адлер, К. Юнг, К. Левін, Л. Фестінгер, К. Роджерс.
2. Проаналізувати стан зіткнення протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, цінностей, цілей або ідеалів як передумову внутрішньо-особистісного конфлікту.
3. Визначити як стан когнітивного дисонансу впливає на внутрішньо-особистісний конфлікт.
4. Описати стан негативних емоцій, як передумову внутрішньо-особистісного конфлікту.
5. Проаналізувати частоту настання конфліктів між бажанням та обов'язком.
6. Описати стан, коли конфлікт призводить до психологічних проблем, тривоги, стресу та інших негативних наслідків для особистості.

Література: 2, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14

Тема 6. Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів

Лекція на тему: Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів.

Питання, що висвітлюються: Поняття внутрішньо-особистісного конфлікту в різних наукових теоріях. Теорії внутрішньо-особистісного конфлікту. Причини внутрішньо-особистісного конфлікту. Динаміка внутрішньоособистісного конфлікту. Профілактика та подолання внутрішньоособистісного конфлікту.

Семінарське заняття на тему: Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів

Питання для обговорення:

- Причини внутрішньо-особистісного конфлікту. Види внутрішньоособистісного конфлікту.
- Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів
- Види невротичних внутрішньо-особистісних конфліктів
- Показники внутрішньоособистісного конфлікту

- Причини внутрішньоособистісного конфлікту
- Мотиваційний конфлікт (З.Фрейд, К.Хорні, К.Левін).
- Моральний конфлікт (В.Баклановський, І.Арніцане, Д.Федорина)
- Конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності (А.Захаров, С.Кратохвіл, А.Свядош, А.Харитонов).
- Рольовий конфлікт.
- Адаптаційний конфлікт.
- Конфлікт неадекватної самооцінки (А.Петровський, М.Ярошевський, Т.Юферова, Д.Хекхаузен)
- Невротичний конфлікт (К.Хорні)
- Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів
- Профілактика та подолання внутрішньоособистісного конфлікту.
- Правила безконфліктної поведінки

Самостійна робота за напрямом: **Аналіз виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів**

1. Охарактеризувати на конкретному прикладі конфлікт між внутрішньоособистісними цінностями.
2. Проаналізувати психологічні наслідки для особистості відсутності у неї можливості досягнення декількох важливих, однак взаємовиключних цілей.
3. Визначити психологічні наслідки неможливості зробити вибір між кількома рішеннями.
4. Проаналізувати фізіологічні прояви внутрішньо-особистісного конфлікту.
5. Опрацювати взаємозалежність змін у суспільстві та внутрішньо-особистісних конфліктів.
6. Описати процес переосмислення цінностей, як один з напрямків вирішення конфлікту.

Література: 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 15

Тема 7. Характеристика міжособистісних та групових конфліктів

Лекція на тему: Характеристика міжособистісних та групових конфліктів

Питання, що висвітлюються: Поняття, об'єктивні та суб'єктивні причини міжособистісних конфліктів. Процес рефлексії. Три позиції взаємного відображення суб'єктів. Роль стереотипів у сприйнятті особистості та процесі міжособистісної взаємодії. Негативна установка й установка-готовність. Конфліктна установка. Ресурсні та ціннісні конфлікти. Ірраціональна мотивація. Класифікація причин конфліктів. Типи причинних факторів конфліктів В.Лінкольна. Класифікація міжособистісних конфліктів. Міжособистісна сумісність і міжособистісна несумісність

Семінарське заняття на тему: Характеристика міжособистісних та

групових конфліктів

Питання для обговорення:

- Поняття міжособистісного конфлікту.
- Причини міжособистісних конфліктів
- Передумови виникнення міжособистісних конфліктів
- Класифікація причин конфліктів В.Лінкольна
- Реальний механізм взаємодії
- Соціальна перцепція
- Механізми міжособової перцепції
- Сутність рефлексії
- Каузальна атрибуція
- Переваги та недоліки стереотипізації.
- Класифікація міжособистісних конфліктів
- Конфлікти в сім'ї
- Особливості сімейних конфліктів.
- Процес становлення та розвитку сім'ї.

Практичне заняття на тему: Аналіз міжособистісних та групових конфліктів

Аналіз кейсу: зіткнення індивідів з протилежними інтересами, як приклад міжособистісного конфлікту.

Симуляція конфліктної ситуації: учасники грають ролі. Відбувається аналіз:

- Розгляд різності семантичного сприйняття однакових категорій та понять мовлення.
- Визначення механізмів міжособової перцепції.
- Вплив дефіциту часу на розвиток міжособистісного конфлікту.
- Аналіз стадій розвитку конфлікту.

Самостійна робота за напрямом:

1. Відпрацювання навичок активного слухання, емпатії, конструктивного зворотного зв'язку.
2. На конкретному прикладі розібрати ситуацію сімейного конфлікту та виявити причини та шляхи вирішення даного конфлікту.
3. Проаналізувати основні причини виникнення міжгрупових конфліктів.
4. Описати конфлікт цінностей як передумову групового конфлікту.
5. Окреслити каузальну атрибуцію певних соціальних подій в розрізі групового конфлікту.

Література: 4, 6, 7, 10, 11, 14

Тема 8. Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.

Лекція на тему: Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.

Питання, що висвітлюються: Розуміння стресу, його різновиди, форми та

рівні. Причини виникнення психологічного стресу, його розвиток. Професійний стрес. Емоційне вигорання. Хронічна втома. Рекомендації Г. Сельє щодо стресів. Технології консенсусу.

Семінарське заняття на тему: Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.

Питання для обговорення:

- Поняття стресу
- Різновиди психологічного стресу
- Форми та рівні стресу
- Причини виникнення психологічного стресу
- Розвиток стресу, фактори
- Професійний стрес. Емоційне вигорання. Хронічна втома
- Рекомендації Г. Сельє щодо стресів.
- Технології врегулювання конфліктів
- Чотирьох кроковий метод урегулювання конфліктів
- Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів
- Технології консенсусу

Самостійна робота за напрямом: **Аналіз взаємозв'язку стресу та конфлікту. Вирішення конфліктів.**

1. Виокремити основні причини робочих стресів.
2. Визначити фізіологічні реакції особистості в процесі довготривалого протистояння стресу.
3. Проаналізувати вплив відсутності стресу на рівень ефективності роботи.
4. Визначити вплив наявної особистісної тривожності на рівень стресу та на виникнення конфліктів.
5. Розібрати межі впливу на протікання стресової ситуації.
6. Визначити взаємозв'язок конфлікту та ситуативного стресу.
7. Охарактеризувати техніки управління рівнем стресу.

Література: 1, 2, 5, 9, 15

Тема 9. Методи та форми керування конфліктами

Лекція на тему: Методи та форми керування конфліктами

Питання, що висвітлюються: Технології врегулювання конфліктів. Чотирьох кроковий метод урегулювання конфліктів. Організаційні технології врегулювання конфліктів. Ініціативи по зняттю напруги (Ч. Осгуд). Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів. Консенсусні технології вирішення конфліктів. Конфліктний медіаторинг.

Семінарське заняття на тему: Методи та форми керування конфліктами

Питання для обговорення:

- Технології врегулювання конфліктів.
- Інформаційні технології врегулювання конфліктів
- Комунікативні технології врегулювання конфліктів
- Чотирьох кроковий метод врегулювання конфліктів
- Організаційні технології врегулювання конфліктів
- Ініціативи по зняттю напруги (Ч. Осгуд)
- Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів
- Етапи ведення переговорів
- Стили ведення переговорів
- Консенсусні технології вирішення конфліктів
- Конфліктна медіація

Практичне заняття на тему: Методи та форми керування конфліктами.

Аналіз кейсу: зіткнення індивідів з протилежними інтересами, як приклад міжособистісного конфлікту.

Опрацювання:

- графічне відображення складових компонентів конфліктної ситуації;
- всебічний аналіз поведінки учасників конфлікту;
- формулювання основних передумов та предмету проблеми конфлікту;
- аналіз мотивів кожного з учасників конфлікту;
- опрацювання можливих напрямків врегулювання конфлікту;
- представлення плану медіації.

Самостійна робота за напрямом: Аналіз методів та форм керування конфліктами.

1. Розібрати структурні методи вирішення конфлікту.
2. Проаналізувати основні стратегії поведінки при розв'язанні конфлікту.
3. Визначити внутрішньоособистісні методи вирішення конфлікту.
4. Проаналізувати переваги стратегій відходу від конфлікту.
5. Визначити методи управління метою яких є запобігання виникненню конфліктів.
6. Охарактеризувати персональні методи управління конфліктами.
7. Визначити загальні правила безконфліктної поведінки в організації.
8. Проаналізувати технології ведення переговорів, їх переваги та недоліки.

Література: 2, 4, 5, 8, 10, 11

4. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Індивідуальні завдання з дисципліни: реферати, доповіді, есе та інші види індивідуальних завдань, запропонованих викладачем, надаються здобувачу у разі необхідності та не є обов'язковим елементом.

Індивідуальні завдання (ІЗ) з дисципліни виконуються студентами

самостійно із забезпеченням необхідних консультацій з окремих питань з боку викладача на основі вибору завдання. ІЗ охоплює усі основні теми дисципліни.

При виконанні та оформленні ІЗ студент може використати комп'ютерну техніку, інформацію з Інтернету, статистичний, довідковий та інші необхідні матеріали.

№ з/п	Орієнтовний зміст завдання	Форма звітності
1.	Аналіз першоджерел визначних представників сучасних психологів.	Письмовий звіт
2.	Написання тез студентів на конференціях.	Письмовий звіт

5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СКЛАДАННЯ ТЕРМІНОЛОГІЧНОГО СЛОВНИКА, НАПИСАННЯ ЕСЕ, РЕФЕРАТІВ, ДОПОВІДЕЙ

Рекомендації щодо складання термінологічного словника.

Складання термінологічного словника є видом самостійної роботи студента, що включає збір та систематизацію визначень термінів психологічної науки, які описують психологію як науку, вид діяльності, професію

У словнику зазначаються визначення термінології психології з обов'язковим посиланням на відповідні науково-теоретичні (можливо, нормативно-правові) джерела. Мають бути розкритий зміст понять, що позначаються відповідними термінами.

Рекомендується звернути увагу на проблему узгодженості термінології, що міститься в різних джерелах.

Обов'язковими є посилання на джерела, що містять вказані у термінологічному словникові визначення.

Рекомендується зробити узагальнюючий результат аналізу термінології, насамперед стосовно того, як змінювались підходи до визначення тих чи інших психологічних понять.

Рекомендації щодо написання есе, рефератів, доповідей.

Есе, реферат, доповідь передбачає наявність логічної структури (вступ, основна частина, висновок).

Текст повинен бути аргументованим, лаконічним, оригінальним та висвітлювати суб'єктивну позицію автора.

Важливими є також: чіткий зв'язок абзаців, використання мови, що створює ілюзію живої комунікації, та уникнення плагіату, сленгу та ненормативної лексики.

Основні вимоги до тексту:

- Структура: має містити вступ (постановка тези/проблеми), основну частину (аргументація та аналіз) та висновок (узагальнення та підсумки).
- Аргументованість: викладена позиція має бути підкріплена переконливими доводами, прикладами з життя, історичними подіями, цитатами чи аналізом.
- Суб'єктивність: виражає унікальну думку автора, його особистий світогляд та ставлення до теми, що відрізняє його від інформаційних текстів.
- Лаконічність: важливо висловлювати думки стисло, ясно та уникати зайвої інформації, зосереджуючись на головній ідеї.
- Оригінальність: не допускається плагіат або використання чужих робіт; есе має засвідчувати самостійне мислення автора.
- Логічність: думки мають розкриватися послідовно, без різких стрибків, з чіткою внутрішньою логікою.

Вимоги до оформлення:

- Шрифт: Times New Roman, розмір 14.
- Міжрядковий інтервал: 1,5.
- Вирівнювання тексту: по ширині.
- Поля: ліворуч – 2 см, праворуч – 1,5 см, зверху та знизу – 2 см.
- Абзацний відступ: 1,25 см.
- Мова: українська

Рекомендації щодо написання тез.

Тези (від thesis - положення, твердження) - це коротко, точно, послідовно сформульовані ідеї, думки, положення наукової доповіді, повідомлення, статті або іншої наукової праці.

Тези доповіді - це опубліковані на початку наукової конференції (з'їзду, симпозіуму) матеріали попереднього характеру, що містять виклад основних аспектів наукової доповіді.

Обсяг тез може бути в межах 2-3 сторінки машинописного тексту через 1,5 інтервали.

Алгоритм тези можна подати так: теза - обґрунтування - доказ - аргумент – результат - перспектива.

Тези доповіді, будь-якої наукової публікації оформляють згідно до вимог:

- у правому верхньому куті розміщують прізвище автора та його ініціали та доповнюють відомостями про нього;

- назва тез доповіді коротко відображає головну ідею, думку, положення (2 - 5 слів);

- послідовність викладу змісту може бути наступна: актуальність, проблеми; стан розробки проблеми в науці і практиці; основна ідея, положення, висновки дослідження; основні результати та їх практичне значення. В тезах зазвичай не використовують цитати, цифровий матеріал.

Формулювання кожної тези починається з нового рядка, кожна теза має самостійну думку, висловлену в одному або кількох реченнях.

6. КРИТЕРІЇ ТА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Формою підсумкового контролю за навчальною дисципліною є залік.

Контрольні заходи включають поточний контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських та практичних занять і за результатами виконання завдань самостійної роботи. Передбачені такі види контрольних заходів: усна співбесіда під час семінарських та практичних занять, усний захист повідомлень за темою семінарського заняття, виконання тестових завдань, перевірка письмового звіту за результатами виконання письмових завдань.

Здобувачу, який **не набрав прохідного мінімуму (60 балів)** з навчальної дисципліни - отримує незадовільну оцінку і вважається таким, що має академічну заборгованість.

Критерії оцінювання захисту доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті:

3 бали – здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст поставленого завдання.

2 бали – в цілому володіє навчальним матеріалом, але не демонструє глибини знань, може не вистачати аргументації в поясненнях. Допускаються несуттєві неточності.

1 бал – не в повному обсязі володіє матеріалом. Має суттєві помилки у відповіді.

Для здобувачів заочної форми навчання при розрахунку використовується коефіцієнт 3,3.

Критерії оцінювання доповнення / участі в дискусіях:

2 бали – доповнення змістовне, ґрунтовне, конструктивно доповнює обговорення теми;

1 бал – доповнення містить інформацію, що суттєво не розширює дискусію.

Для здобувачів заочної форми навчання при розрахунку використовується коефіцієнт 3.

Критерії оцінювання презентації, доповідей, есе, рефератів

Презентація, доповідь, есе, реферат – це наочне представлення результатів самостійної роботи здобувача з опрацювання обраної теми, питання, завдання тощо. Мета презентації – набуття здобувачем навичок з аналізу інформації та наочного представлення результатів дослідження. Критерії оцінювання наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

Критерії оцінювання презентації, доповіді, есе, реферату

Кількість балів	Мета	Висновки	Ключові положення	Структура
3 бали	Всі частини пов'язані з метою і предметом дослідження та містять важливі твердження за темою дослідження	Результати дослідження узагальнюються метою формулювання важливих і значущих висновків за темою дослідження	Матеріал має в основі ключові положення, які повністю розкривають тему дослідження	Дослідження надає інформацію в логічній послідовності і завершується викладенням важливих моментів дослідження
2 бали	Матеріал містить важливі твердження за темою дослідження, але містить не відповідну темі інформацію	Деякі висновки є недостатньо обґрунтованими	Дослідження має в основі декілька ключових положень, однак вони перевантажені інформацією	Дослідження має певну непослідовність викладу теми дослідження
1 бал	Матеріал має опосередковане відношення до теми дослідження	Висновки є нелогічними або недостатньо обґрунтованими	У ключових положеннях відчувається нестача інформації, що необхідна для поточнення висновків	Дослідження має непослідовність у викладі теми

Для здобувачів заочної форми навчання при розрахунку використовується коефіцієнт 3,3.

Критерії оцінювання практичних завдань:

4 бали - здобувач у повному обсязі володіє матеріалом, вільно та аргументовано його презентує, глибоко та всебічно розкриває зміст поставленого завдання, правильно інтерпретує отримані результати, використовує обов'язкову, додаткову літературу та інформаційні ресурси, демонструє самостійність, достовірність, незаангажованість проведеного дослідження;

3 бали - здобувач у достатньому обсязі володіє матеріалом, вільно його презентує, але може не вистачати аргументації в поясненнях, в основному розкриває зміст поставленого завдання, використовує обов'язкову літературу, демонструє самостійність та достовірність проведеного дослідження. Допускаються несуттєві неточності;

2 бали - в цілому володіє матеріалом, але не демонструє глибини знань, самостійності у вирішенні поставлених завдань, не спирається на необхідну літературу, наявні суттєві неточності;

0-1 балів - не в повному обсязі володіє матеріалом, фрагментарно та поверхово його викладає, недостатньо розкриває зміст поставлених питань. Має суттєві помилки у відповідях чи в роботі. Демонструє не самостійність у виконанні завдань самостійної роботи.

Для здобувачів заочної форми навчання при розрахунку використовується коефіцієнт 5.

Основними критеріями, що характеризують рівень компетентності здобувача вищої освіти при оцінюванні результатів **підсумкового (семестрового) контролю**, є такі:

- виконання всіх видів навчальної роботи, що передбачені програмою навчальної дисципліни;
- глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових рекомендованих нормативних джерелах, вміння аналізувати явища, що вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;
- характер відповідей на поставлені питання (чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);
- вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;
- вміння аналізувати достовірність одержаних результатів

Шкала оцінювання результатів підсумкового контролю, що використовується в Університеті

Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за стобальною шкалою	Оцінка за національною шкалою		Значення оцінки
		для екзамену	для заліку	
A	90 - 100 балів	«відмінно»/ «excellent»	«зараховано»/«passed»	Відмінно - відмінний рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу з можливими незначними недоліками
B	80 - 89 балів	«добре»/ «good»		Дуже добре - достатньо високий рівень знань (умінь) в межах обов'язкового матеріалу без суттєвих (грубих) помилок
C	75 - 79 балів			Добре - в цілому добрий рівень знань (умінь) з незначною кількістю помилок

D	69 - 74 балів	«задовільно»/ «satisfactorily»		Задовільно - посередній рівень знань (умінь) із значною кількістю недоліків, достатній для подальшого навчання або професійної діяльності
E	60 - 68 балів			Достатньо - мінімально можливий допустимий рівень знань (умінь)
FX	30-59 балів	«незадовільно»/ «unsatisfactory» (з можливістю повторного складання)	«не за- раховано» / «failed»	Незадовільно - потрібно додатково працювати для отримання позитивної оцінки
F	1-29 балів	«незадовільно»/ «unsatisfactory» (з обов'язковим повторним курсом)		Незадовільно - необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням курсу

Розподіл балів за видами діяльності (денна форма навчання):

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів за одиницю	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів за семестр	Форма контролю
Робота на семінарському занятті	2	9	18	Залік
Підготовка доповідей, есе, рефератів	3	9	27	
Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	3	9	27	
Тестування	10	2	20	
Розв'язання практичних завдань	4	2	8	
Разом			100	
Розрахунок балу за залік : $18+27+27+20+8 = 100$				

Розподіл балів за видами діяльності (заочна форма навчання):

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів за одиницю	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів за семестр	Форма контролю
Робота на семінарському занятті	6	2	12	Залік
Підготовка доповідей, есе, рефератів	10	2	20	
Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	10	2	20	
Тестування	28	1	28	
Розв'язання практичних завдань	20	1	20	
Разом			100	
Розрахунок балу за залік : $12+20+20+28+20 = 100$				

**Форми контролю набуття результатів навчання з дисципліни
«Конфліктологія»**

Назви розділів і тем	Форми і методи контролю знань	Максимальна кількість балів за темою
Модуль 1. Конфліктологія як наука і навчальна дисципліна		
Тема 1. Конфліктологія як наука.	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 2. Особливості конфлікту	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 3. Психологічний аналіз конфлікту	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 4. Характеристика розвитку конфлікту	Тестування Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	18
Разом за модулем 1		42
Модуль 2. Види конфліктів, шляхи їх попередження та розв'язання		
Тема 5. Поняття внутрішньо-особистісних конфліктів	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 6. Особливості виникнення та прояву внутрішньо-особистісних конфліктів	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 7. Характеристика міжособистісних та групових конфліктів	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті.	12

	Опрацювання кейсів, підготовка висновків.	
Тема 8. Конфлікти і стрес. Вирішення конфліктів.	Проведення опитування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті	8
Тема 9. Методи та форми керування конфліктами	Тестування. Підготовка доповідей, есе, рефератів. Захист доповідей, есе, рефератів на семінарському занятті Опрацювання кейсів, підготовка висновків.	22
Разом за модулем 2		58
Всього		100

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ:

1. Бардин Н. М., Жидецький Ю. Ц., Кіржецький Ю. І. та ін. Стресостійкість : навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.
2. Виноградова В.Є Профілактика та вирішення конфліктів: методичний посібник. Київ, Видавництво КМЦППК, 2013. 40 с.
3. Власенко О.О., Копилова С.В. Стратегії адаптивної поведінки в конфлікті: психологічні аспекти різних рівнів комунікації керівників. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія.* Том 36 (75) № 2. 2025. С. 66-71.
4. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник . Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
5. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів: Навчальний посібник. – Харків-Київ: Р. И. Ф., 2006. 320 с.
6. Дученко М. М., Шевчук О. А. Конфліктологія: Практикум: навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» Київ : КПП ім. Ігоря Сікорського, 2020. 88 с.
7. Завгородня Ю. Політична конфліктологія: навчально-методичний посібник для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти. Одеса : Юридична література, 2023. 64 с.
8. Кавиліна Г. К. Конфліктологія: навчальний посібник. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с
9. Копилова С.В., Власенко О.О. Адаптивна функція soft skills: динаміка підходів до управління професійним розвитком особистості. *Вчені*

записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Том 36 (75) № 3. 2025. С. 7-13.

- 10.Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с
- 11.Петровська Т. В., Курдибаха О. М. Конфліктологія: навч. посіб. Київ : Позднішев, 2024. 193 с.
- 12.Примуш М. В., Дубель М. В. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2023. 48 с.
- 13.Тихомирова Є.Б. Конфліктологія та теорія переговорів. Рівне: Перспектива, 2017 р. 240 с.
- 14.Трофименко А. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посібник / А. В. Трофименко, Ю. В. Константинова. Маріуполь : МДУ, 2020. 375 с.
- 15.Фокс Д.Дж. Антисоціальний, нарцисичний і прикордонний розлад особистості. К. Саврок, 2023, 240

Інформаційні ресурси.

1. Електронна бібліотека Національної бібліотеки України ім.В.І.Вернадського. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Інститут психології імені Г.С. Костюка. Національної Академії педагогічних наук України. Режим доступу: <http://psychology-naes-ua.institute/>
3. Студентська бібліотека «Читалка» Режим доступу. <http://chitalka.net.ua/>
4. Левус Н. Схильність осіб з різними акцентуаціями характеру до певного стилю поведінки у конфлікті. Зб наукових праць Львівського університету ім. І. Франка № 8 (96) Психологічні науки, с. 25 – 30. Електронний ресурс. Код доступу: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1841>

Перелік питань для перевірки знань з дисципліни «Конфліктологія»

1. Предмет та задачі конфліктології як науки
2. Становлення науки конфліктології.
3. Зв'язок конфліктології з іншими науками.
4. Конфлікт, визначення, типологія
5. Етапи протікання конфлікту
6. Причини та типологія конфліктів.
7. Формування ідей конфліктології.
8. Галузі вітчизняної конфліктології.
9. Проблема конфлікту в зарубіжній психології
10. Визначення та специфіка внутрішньоособистісного конфлікту
11. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту в теорії Маслоу
12. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту в теорії В. Франкла
13. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту в теорії З.Фрейда
14. Внутрішньоособистісний конфлікт як причина саморозвитку
15. Динаміка внутрішньоособистісного конфлікту.
16. Профілактика та подолання внутрішньоособистісного конфлікту.
17. Зв'язок внутрішнього конфлікту і акцентуації.
18. Вікова специфіка акцентуацій характеру і конфліктної поведінки
19. Визначення міжособистісного конфлікту
20. Типологія міжособистісних конфліктів.
21. Основні стратегії поведінки в конфлікті.
22. Конфлікти дітей різного віку.
23. Дитяча заздрість, ябедництво, ревності як причини конфліктів
24. Специфіка підліткового конфлікту
25. Визначення та специфіка міжгрупових конфліктів
26. Міжгрупові конфлікти та механізми їх виникнення.
27. Внутрішньогрупові міжособистісні процеси як причини міжгрупового конфлікту.
28. Шляхи вирішення міжгрупових конфліктів
29. Класифікація конфліктів в організаціях.
30. Загальні методи та принципи управління конфліктами в організаціях.
31. Співробітництво як шлях розв'язання конфліктів в організаціях.
32. Конфлікти в професійній діяльності психологів
33. Сімейні конфлікти: визначення.
34. Специфіка сімейних конфліктів.
35. Класифікація сімейних конфліктів.
36. Конфлікти між подружжям.
37. Конфлікти між батьками і дітьми.
38. Конфлікти між родичами.
39. Попередження та вирішення сімейних конфліктів
40. Прогнозування конфліктів.

41. Причини внутрішньо-особистісного конфлікту. Види внутрішньоособистісного конфлікту.
42. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів
43. Види невротичних внутрішньо-особистісних конфліктів
44. Показники внутрішньоособистісного конфлікту
45. Причини внутрішньоособистісного конфлікту
46. Поняття внутрішньо-особистісного конфлікту в різних наукових теоріях.
47. Зигмунд Фройд і внутрішній світ людини
48. Альфред Адлер і формування характеру особистості
49. Карл Юнг в поясненні внутрішньоособистісного конфлікту
50. Представник гештальт-психології К. Левін.
51. Засновник концепції когнітивного дисонансу Л. Фестінгер.
52. Карл Роджерс про структуру особистості
53. Представник гуманістичної психології Абрахам Маслоу про особистість
54. Віктор Франкл та сенс життя
55. У. Джемс та формула людської самоповаги.
56. Р. Ассаджіолі засновник концепції психосинтезу
57. О. Лурія, О. Леонтьєв та внутрішній конфлікт
58. С. Рубінштейн про джерело внутрішньоособистісного конфлікту
59. Е. Фромм та індивідуальність людини
60. Мотиваційний конфлікт (З.Фрейд, К.Хорні, К.Левін).
61. Моральний конфлікт (В.Баклановський, І.Арніцане, Д.Федорина)
62. Конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності (А.Захаров, С.Кратохвіл, А.Свядош, А.Харитонов).
63. Рольовий конфлікт.
64. Адаптаційний конфлікт.
65. Конфлікт неадекватної самооцінки (А.Петровський, М.Ярошевський, Т.Юферова, Д.Хекхаузен)
66. Невротичний конфлікт (К.Хорні)
67. Наслідки внутрішньоособистісних конфліктів
68. Профілактика та подолання внутрішньоособистісного конфлікту.
69. Правила безконфліктної поведінки
70. Профілактика та розв'язання конфліктів як запорука успішної діяльності. Технології попередження конфліктів.
71. Стрес в конфлікті
72. Значення стресу та класифікація стресорів
73. Стресостійкість і конфлікт
74. Тріада: маніпуляція, конфлікт, стрес.
75. Технології врегулювання конфліктів.
76. Інформаційні технології врегулювання конфліктів
77. Комунікативні технології врегулювання конфліктів
78. Чотирьох кроковий метод урегулювання конфліктів
79. Організаційні технології врегулювання конфліктів
80. Ініціативи по зняттю напруги (Ч. Осгуд)
81. Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів

- 82.Етапи ведення переговорів
- 83.Стилі ведення переговорів
- 84.Консенсусні технології вирішення конфліктів
- 85.Конфліктна медіація
- 86.Три основні позиції в конфлікті за Е. Берном
- 87.Метод картографічного аналізу
- 88.Післяконфліктний період.
- 89.Основні характеристики ескалації конфлікту.
- 90.Стратегії подолання маніпулятивних впливів