МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної пердагогіки та психології

Кафедра ПСИХОЛОГІЇ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Декан факультету

Соціальної педагогіки та психології

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 р.

# УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки бакалавра

спеціальності 053 – «Психологія»

освітньо-професійна програма Психологія

**Укладач** Скрипаченко Тетяна Вікторівна, к.психол.н, доцент кафедри психології

|  |  |
| --- | --- |
| Обговорено та ухвалено  на засіданні кафедри психології  Протокол № від “\_\_\_”\_\_\_\_\_\_2023 р.  Завідувач кафедри\_\_\_\_\_\_\_Н.О. Губа | Ухвалено науково-методичною радою  факультету СПП  Протокол № від “\_\_”\_\_\_\_\_\_2023 р.  Голова науково-методичної ради факультету \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_І.В. Козич |

2023 рік

**1. Опис навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування показників | Галузь знань,  спеціальність, освітня програма, рівень вищої освіти, | Характеристика навчальної дисципліни | |
| **денна форма навчання** | **заочна форма навчання** |
| Кількість кредитів - | Галузь знань  05 - «Соціальні та поведінкові науки» | За вибором | |
| Цикл дисциплін професійної підготовки | |
| Розділів 2  Загальна кількість годин – | Спеціальність:  053 – «Психологія» | **Рік підготовки:** | |
| 2/3 | 2/3 |
|  |
| **Лекції** | |
| Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: – 4 год | **Освітньо-професійна програма**  **«Психологія»** | 14 . |  |
| **Практичні** | |
| 14 |  |
| **Лабораторні** | |
| Рівень вищої освіти: бакалаврський |
| год. | год. |
| **Самостійна робота** | |
|  |  |
| **Вид контролю**  Залік | |

### 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета курсу**: формування розуміння студентів щодо сутності та різновидів конфліктів, особливостей поведінки особистості в конфлікті.

**Завдання курсу:**

1. Визначити поняття конфлікту та підходи до його розуміння в психології.
2. Ознайомити студентів з причинами, ефектами та феноменами, які виникають під час конфліктів.
3. Проаналізувати основні різновиди конфліктів, їх специфіку та особливості управління ними.

**У результаті вивчення курсу студенти повинні знати:**

* Як визначали конфлікт різні психологічні підходи;
* Функції, сторони та структуру конфлікту;
* Соціально-психологічні причини та феномені, які «запускають» конфлікт;
* Види, характеристики, причини та способи вирішення міжособистісних конфліктів;
* Сутність поняття асертивності;
* Характеристики та особливості міжгрупових та внутрігрупових конфліктів;
* Сутність та причини внутрішньо особистісних конфліктів;
* Основні стилі вирішення та управління конфліктами.

**Після вивчення курсу студенти повинні вміти:**

* Розрізняти різновиди конфліктів та їх причини;
* Бачити їх специфіку і динаміку конфлікту;
* Аналізувати соціально-психологічні механізми виникнення та протікання процесу конфлікту;
* Вміти обирати стиль вирішення конфлікту в залежності від його типу, причин, умов та особистісних пріоритетів;

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувач вищої освіти має досягти таких компетентностей:

|  |  |
| --- | --- |
| Заплановані робочою програмою результати навчання  та компетентності | Методи і контрольні заходи |
| **1** | **2** |
| Результати навчання:  **ПР1:** Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв’язання  **ПР2:** Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань  **ПР3:** Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань  **ПР4:** Обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень і аналізу літературних джерел  **ПР15:** Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку  **ПР16:** Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога  **ПР17:** Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності  **ПР19:** Знати організацію нервової системи, основних органів чуття людини; механізми вищої нервової діяльності  **ПР20:** Застосовувати набуті знання у практичній діяльності психолога, психолога-консультанта та психолога-терапевта  **ПР21:** Застосовувати набуті знання та уміти під час організації та надання психологічної та соціально-психологічної допомоги різним верствам населення, професійно орієнтуватися у теоретичних підходах та практичних напрямах сучасної психології  Компетентності:  **СК1:** Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології  **СК2:** Здатність до ретроспективного аналізу вітчизняного та зарубіжного досвіду розуміння природи виникнення, функціонування та розвитку психічних явищ  **СК3:** Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків  **СК9:** Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну діяльність відповідно до запиту  **СК11:** Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку  **СК12:** Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію під час здійснення професійної діяльності  **СК13:** Здатність визначати норму й патології психічного розвитку взаємозв’язок і взаємовплив фізичної, когнітивної, емоційної, соціальної та культурної сфер | Методи навчання:   * лекційні методи(лекція-пояснення, лекція-дискусія, лекція-презентація, тощо); * діалогічні методи (інтерактивні заняття, навчальні дискусії, інтелектуальні розминки, «мозковий штурм», заняття з елементами тренінгу та ін.); * проблемно-пошукові методи (аналіз ситуацій, метод кейсів, обговорення, пошук); * дослідницькі методи (проведення досліджень теоретичного характеру);   Контрольні заходи:   * тестування; * усні та письмові опитування; * перевірка письмових робіт студентів (есе, довідки, порівняльні характеристики, реферати, тощо); * перевірка доповідей/презентацій, що розкривають певні питання; * перевірка творчих робіт. |

**3. Програма навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1. Психологічні підходи до дослідження поняття «конфлікт» .**

***Тема 1***. ***Внесок різних психологічних шкіл у розуміння сутності конфлікту***

Погляди на природу конфлікту психоаналітиків: З. Фрейд, К. Хорні, А. Адлер. Зміна парадигми конфлікту: Е. Еріксон. Ситуаційний та когнітивістський підходи до розуміння сутності конфлікту.

***Тема 2. Поняття, функції і структура конфлікту.***

Визначення поняття «конфлікт». Функції конфлікту. Структура конфлікту: сторони, умови, предмет конфлікту, дії учасників, результат.

***Тема 3. Психологічні механізми виникнення та динаміки конфлікту***

Пастки сприйняття, установки, ефекти. Характеристика атрибутивного викривлення, поляризації, дзеркального сприйняття. Аналіз факторів, які сприяють виникнення конфлікту. Моделі ескалації конфлікту.

**Змістовий модуль 2*. Класифікація конфліктів. Характеристика основних видів конфліктів та способи їх вирішення.***

***Тема 4. Класифікація конфліктів. Характеристика міжособистісних конфліктів.***

Причини, фактори та різновиди міжособистісних конфліктів. Стилі поведінки в міжособистісному конфлікті. Поняття асертивності. Асертивність як психологічна властивість особистості. Способи та стилі управління та вирішення міжособистісних конфліктів.

***Тема 5. Особливості внутрігрупових конфліктів***

Причини та фактори виникнення внутрігрупових конфліктів. Наслідки виникнення конфлікту внутрі групи. Способи подолання та передбачення внутрігрупового конфлікту.

***Тема 6. Міжгрупові конфлікти та їх особливості.***

Поняття між групового конфлікту. Причини їх виникнення. Експериментально-психологічний підхід до міжгрупових конфліктів.

***Тема 7. Внутріособистісний конфлікт***

Типологія внутріособистісних конфліктів та їх причини. Основні підходи до вирішення внутріособистіного конфлікту.

**4. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви змісовних розділів і тем | | Кількість годин | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| денна форма | | | | | | | | | заочна форма | | | | | | | | | |
| усього | | у тому числі | | | | | | | Усього | | | | у тому числі | | | | | |
| Л | пр | лаб. | Сам.роб. | | | | Л | пр | лаб. | сам.роб. | | |
|  | |  | |  |  |  |  | інд.завд.  (при наявності) | | |  | | | |  |  |  |  | інд.завд.  (при наявності) | |
| 1 | | 2 | | 3 | 4 | 5 | 6 |  | | | 7 | | | | 8 | 9 | 10 | 11 |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Змістовий модуль 1. Психологічні підходи до дослідження поняття «конфлікт» .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Тема 1**.  Внесок різних психологічних шкіл у розуміння сутності конфлікту | |  | | 2 | 2 |  |  | |  | | |  | |  | |  |  |  | |  |
|  | |  |  |  |  | |  | | |  | |  | |  |  |  | |  |
| **Тема 2.**  Поняття, функції і структура конфлікту. | |  | | 2 | 2 |  |  | |  | | |  | |  | |  |  |  | |  |
| **Тема 3.** |  | | 2 | | 2 |  |  | | |  | |  |  | | |  |  |  | |  | |
| Психологічні механізми виникнення та динаміки конфлікту |  | |  | |  |  |  | | |  | |  |  | | |  |  |  | |  |
|  |  | | 6 | | 6 |  |  | | |  | |  |  | | |  |  |  | |  |
| **Змістовий модуль 2*. Класифікація конфліктів. Характеристика основних видів конфліктів та способи їх вирішення.*** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Тема 4.**Класифікація конфліктів. Характеристика міжособистісних конфліктів. | |  | | 2 | 2 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |
| Тема 5. Особливості внутрігрупових конфліктів | |  | | 2 | 2 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |
| **Тема 6.**  Міжгрупові конфлікти та їх особливості. | |  | | 2 | 2 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Тема 7.**  Внутрішньоособистісний конфлікт | |  | | 2 | 2 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |
| **Разом за змістовим модулем 2** | |  | | 8 | 8 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |
| **Разом за курс** | |  | | 14 | 14 |  |  | | |  | |  | |  | |  |  |  | |  |

**5. Теми лекційних занять**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  Годин | |
| 1 | Внесок різних психологічних шкіл у розуміння сутності конфлікту | 2 | 2 |
| 2 | Поняття, функції і структура конфлікту. | 2 | 2 |
| 3 | Психологічні механізми виникнення та динаміки конфлікту | 2 |  |
| 4 | Класифікація конфліктів. Характеристика міжособистіних конфліктів | 2 |  |
| 5 | Особливості внутрігрупових конфліктів | 2 |  |
| 6 | Міжгрупові конфлікти та їх особливості. | 2 |  |
| 7 | Внутрішньоособистісний конфлікт | 2 |  |
| Разом | | 14 |  |

**6. Теми практичних занять**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  Годин | |
| 1 | Психоаналіз, когнітивізм та інші психологічні напрямки щодо сутності конфлікту. | 2 |  |
| 2 | Поняття, функції конфлікту. Аналіз конфлікту за його структурою. | 2 |  |
| 3 | Причини виникнення конфліктів. Аналіз соціально-психолоігчних факторів їх виникнення. | 2 |  |
| 4 | Міжособистісні конфлікти: причини,чинники, соціально-психологічні феномени, способи вирішення. | 2 |  |
| 5 | Внутрігрупові конфлікти: психологічні детермінанти, динаміка, способи вирішення. | 2 |  |
| 6 | Особливості між групових конфліктів. | 2 |  |
| 7 | Причини, сутність та особливості внутрішньо особистісних конфліктів. | 2 |  |
| Разом | | 14 |  |

**7. Самостійна робота студента**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  Годин | |
| 1 | Характеристика психоаналітичного та гуманістичного підходу до поняття «конфлікт» | 4 |  |
| 2 | Особливості конструктивного та деструктивного конфлікту. | 2 |  |
| 3 | Установки особистості як джерело виникнення та динаміки конфліктів | 2 |  |
| 4 | Соціально-психологічні механізми виникнення та протікання конфлікту | 4 |  |
| 5 | Способи вирішення міжособистісних конфліктів | 2 |  |
| 6 | Способи управління внутрішньогруповими кофліктами | 2 |  |
| 7 | Дослідження феномену конформізму | 2 |  |
| 8 | Формування асертивності особистості | 2 |  |
| 9 | Фактори виникнення міжгрупових конфліктів | 4 |  |
| 10 | Феноменологія внутрішньособистісного конфлікту | 4 |  |
| 11 | Причини виникнення внутрішньоособистісних конфліктів | 4 |  |
| 12 | Способи психологічної роботи із внутрішньособистісним конфліктом | 4 |  |
| Разом | |  |  |

**8. Види контролю та система накопичення балів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Форми навчального процесу | Критерії та показники оцінки навчально-пізнавальної діяльності студентів | Максимальна кількість балів |
| Семінарські заняття  (підготовка, презентація та обговорення теоретичних питань та виконання практичних завдань на занятті) | Оцінюється:  ступінь володіння студентом основними поняттями теми, логічність й доказовість теоретичних висновків з окремого питання семінару;  активність в обговоренні проблем, що розглядаються на занятті | 40  Контрольних заходів – 20  Кількість балів за 1 захід - 2 |
| Самостійна робота  (самостійна розробка, створення власного проекту аналізу теми) | Завдання для самостійної роботи оцінюються за показниками оволодіння студентами:  -навичками самостійної навчально-пізнавальної діяльності;  -практичними вміннями щодо питань завдання для самостійної роботи | 20  Контрольних заходів – 10  Кількість балів за 1 захід - 2 |
| Семестровий контроль: залік | Оцінювання рівня засвоєння студентами теоретичного матеріалу: тестовий контроль | 40 |
|  | Разом | 100 |

Система накопичення балів, які може отримати студент, базується на таких критеріях:

**1.** Розкриття теоретичного матеріалу – від **0** до **2 балів**:

– **2 бали** ставляться, якщо студент: ґрунтовно і повно викладає матеріал; виявляє повне розуміння матеріалу, обґрунтовує свої думки, застосовує знання на практиці, наводить необхідні приклади не тільки за підручником, а й самостійно складені; викладає матеріал послідовно й правильно;

– **1 бал** ставиться, якщо студент, висвітлюючи питання, дає відповідь, що задовольняє ті ж попередні вимоги, але допускає деякі помилки, які сам виправляє, та поодинокі недоліки в послідовності викладу матеріалу і мовленнєвому оформленні, а саме: зміст викладеного матеріалу в основному достовірний, але є деякі фактичні неточності;

- **0,75** **бала** ставиться, коли студент виявляє загальні знання по темам курсу, але не має чіткого розуміння суті необхідних понять та категорій, не може визначити послідовність матеріалу тем, їх зв’язок;

– **0,5 бала** ставиться, якщо студент виявляє знання і розуміння основних положень теми, але викладає матеріал не досить повно і допускає фактичні неточності і помилки у формуванні відповіді; не вміє глибоко і переконливо обґрунтовувати свої думки і відчуває труднощі під час добору прикладів;

– **0 балів** ставиться, якщо студент не знає більшої частини вивченого матеріалу; допускає у формулюванні речень помилки, що спотворюють зміст відповіді; допускає багато фактичних неточностей; порушує послідовність викладу думок; не розуміє суті поставлених додаткових запитань.

**2.** Виконання практичного завдання, самостійної письмової роботи – від **0** до **2 балів**:

– **2 бали** ставиться, якщо студент виконав завдання без жодної помилки;

– **1 бал** ставиться, якщо студент допустив 3-4 помилки;

**3.** Підсумковий контроль передбачає відповідь на 40 тестових запитань, кожне з яких оцінюється в 1 бал.

**Критерії оцінювання та розподіл балів, які отримують студенти**

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| За шкалоюECTS | За шкалою **Університету** | За національною шкалою | |
| Е*екзамен* | Залік |
| A | 90 – 100  (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 85 – 89  (дуже добре) | 4 (добре) |
| C | 75 – 84  (добре) |
| D | 70 – 74  (задовільно) | 3 (задовільно) |
| E | 60 – 69  (достатньо) |
| FX | 35 – 59  (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34  (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

**VІІ ПЕРЕЛІК ЗАПИТАНЬ ДЛЯ КОНТРОЛЮ З КОЖНОГО МОДУЛЯ І КУРСУ В ЦІЛОМУ**

**Питання до Змістового модулю 1**

1. Погляди на природу конфлікту З. Фрейда
2. Погляди на природу конфлікту А. Адлера
3. Погляди на природу конфлікту К. Хорні
4. Погляди на природу конфлікту Е. Еріксона
5. Характеристика ситуаційного підходу до сутності конфлікту
6. Особливості підходу когнітивістів до сутності конфлікту
7. Поняття конфлікту, функції конфлікту
8. Аналіз структурних елементів конфлікту
9. Пастки сприйняття і їх роль у динаміці конфлікту
10. Характеристика впливу установки на виникнення конфлікту
11. Обставини, що сприяють виникненню конфлікту.
12. Моделі ескалації конфлікту

**Питання до Змістового модулю 2**

1. Класифікація конфліктів
2. Поняття міжособистісного конфлікту, його причини і фактори виникнення
3. Різновиди міжособистісних конфліктів
4. Способи поведінки в конфлікті
5. Поняття асертивності
6. Способи вирішення міжособистісних конфліктів
7. Поняття внітрішньогрупових конфліктів та причини їх виникнення
8. Наслідки внутрішньогрупових конфліктів
9. Способи профілактики внутрішньогрупових конфліктів
10. Специфіка між групових конфліктів.
11. Роль соціально-психологічних феноменів при виникненні міжгрупових конфліктів.
12. Експериментально-психологічний підхід до міжгрупових конфліктів.
13. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту, їх типологія.
14. Причини внутрішньоособистісних конфліктів.
15. Способи вирішення внутрішньособистісних конфліктів.

**Питання до курсу в цілому**

1. Погляди на природу конфлікту З. Фрейда
2. Погляди на природу конфлікту А. Адлера
3. Погляди на природу конфлікту К. Хорні
4. Погляди на природу конфлікту Е. Еріксона
5. Характеристика ситуаційного підходу до сутності конфлікту
6. Особливості підходу когнітивістів до сутності конфлікту
7. Поняття конфлікту, функції конфлікту
8. Аналіз структурних елементів конфлікту
9. Пастки сприйняття і їх роль у динаміці конфлікту
10. Характеристика впливу установки на виникнення конфлікту
11. Обставини, що сприяють виникненню конфлікту.
12. Моделі ескалації конфлікту
13. Класифікація конфліктів
14. Поняття міжособистісного конфлікту, його причини і фактори виникнення
15. Різновиди міжособистісних конфліктів
16. Способи поведінки в конфлікті
17. Поняття асертивності
18. Способи вирішення міжособистісних конфліктів
19. Поняття внітрішньогрупових конфліктів та причини їз виникнення
20. Наслідки внутрішньогрупових конфліктів
21. Способи профілактики внутрішньогрупових конфліктів
22. Специфіка між групових конфліктів.
23. Роль соціально-психологічних феноменів при виникненні між групових конфліктів.
24. Експериментально-психологічний підхід до міжгрупових конфліктів.
25. Поняття внутрішньоособистісного конфлікту, їх типологія.
26. Причини внутрішньоособистісних конфліктів.
27. Способи вирішення внутрішньособистісних конфліктів.

**IX. ЛІТЕРАТУРА**

**Основна:**

1. Антипенко В. Ф., Антипенко А. В. Конфликтология в международном антитеррористическом правотворчестве: монография. Одесса: Феникс, 2014. 395 с.
2. Долинська Л.В. Психологія конфлікту. Київ : Каравелов. 2023. 304 с.
3. Зарицька В.В. Психологія конфлікту: навч. посібник. Київ. 2019. 380 с.
4. Захарчін Р.М., Вінничук Р.О. Управління конфліктами. Львів : Львівська політехніка. 2019. 87 с.
5. Капітоненко М. Міжнародні конфлікти: монографія. Київ: Либідь, 2014. 352 с
6. Конфліктологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / Герасіна Л. М., Панов М. І., Осипова Н. П. та ін. Харків : Право, 2002.
7. Конфліктологія: Навч. посіб. /Л.М.Ємельяненко, В.М.Петюх, Л.В.Торгова, А.М.Гриненко. Київ: КНЕУ, 2005. 315 с
8. Конфлікти у сумісній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. Київ: Сфера, 1997. 96 с.
9. Криса О.Й. Природа конфліктів в організації // Тези доповідей V Міжнародної науково-практичної конференції «Маркетинг та логістика в системі менеджменту». Львів : Вид-во Нац. ун-ту «Львівська політехніка», 2004. 396 с.
10. Ложкін Г. Психологія конфлікту. Теорія та сучасна практика. Київ : TOB «Професіонал», 2007. 218 с.
11. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта. Киев: МАУП, 2007. 256 с.
12. Ложкін Г. В., Коць М. О., Петровська Т. В., Зубкова І. Ю. Технології розв’язання конфліктів. Київ: Сфера, 2000.
13. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. 76 с.
14. Партико Н. Основи конфліктології Львів: Львівська політехніка, 2021, 156 с.
15. Пентилюк М. І., Марунич І. І., Гайдаєнко І. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Центр навч. літ., 2019. 324 с.
16. Попов И.,Іщенко Н., Щелін П. Конфлікти, що змінили світ. Київ. 2020.
17. Хорні К. Наші внутрішні конфлікти. Конструктивна теорія неврозу. W.W. Norton&Company. 2023.

**Електронні ресурси:**

1. Вишневская А. В. Конфликтология : курс лекций [Электронный ресурс] / А. В. Вишневская. – РУДН, 2003. – Режим доступа : <http://www.humanities.edu.ru/db/msg/46605>
2. Корнелиус X. Картография конфликта [Электронный ресурс] / Х. Корнелиус, Ш. Фэйр. // <http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/20.php>