

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

Кафедра психології

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою

(пост. п. 13 від «28» 10 2021 р.)

Ректор

А. А. Мазаракі



**КОНФЛІКТОЛОГІЯ /
CONFLICTOLOGY**

**ПРОГРАМА /
COURSE SUMMARY**

Київ 2021

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автор: Ванюшина О.Ф., канд. філософ. наук, доцент, доцент
кафедри психології КНТЕУ;

Програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри психології від 15.03.
2021р., протокол №14.

Програму розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету від
15. 03. 2021р., протокол №14.

Рецензенти: Хлонь О.М., канд. психол. наук, доцент.
Зазимко О.В., канд. психол. наук, доцент.

КОНФЛІКТОЛОГІЯ / CONFLICTOLOGY

ПРОГРАМА/ COURSE SUMMARY

ВСТУП

Навчальна дисципліна «Конфліктологія» є вибірковою і призначена для підготовки студентів освітнього ступеня «бакалавр», галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальності 053 «Психологія», спеціалізації «Психологія».

Програму підготовлено відповідно до Стандарту вищої освіти України із зазначеної спеціальності і відповідної до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів КНТЕУ.

Програма дисципліни складається з таких розділів:

1. Мета, завдання та предмет дисципліни.
2. Передумови вивчення дисципліни як вибіркової компоненти освітньої програми.
3. Результати вивчення дисципліни.
4. Зміст дисципліни.
5. Список рекомендованих джерел.

1. МЕТА, ЗАВДАННЯ ТА ПРЕДМЕТ ДИСЦИПЛІНИ

Метою дисципліни є надання теоретичних знань та формування компетентності щодо аналізу причин виникнення конфліктів, оволодіння психологічними методами конструктивного розв'язання конфліктів в організації та навичками урегулювання негативних наслідків конфліктної взаємодії.

Завданнями вивчення дисципліни є: формування у студентів системи знань і компетентностей, щодо особливостей типології, динаміки, детермінант та функцій внутрішньоособистісних, міжособистісних, міжгрупових і організаційних конфліктів; усвідомлення майбутніми психологами місця і ролі «Конфліктології» в теорії і практиці професійної діяльності; підвищення рівня професійної компетентності студентів завдяки оволодінню ними психологічними методами адекватної оцінки джерел конфліктів, визначення їх видів, динаміки розвитку, прогнозування, діагностики і конструктивного розв'язання конфліктів; формування системи знань та компетентностей в професійній діяльності психолога щодо управління конфліктними ситуаціями в організації, а також урегулювання та подолання наслідків конфліктів в професійній діяльності; ознайомлення

студентів з особливостями політичних, соціальних конфліктів і оволодіння методами їх розв'язання.

Предметом дисципліни є природа виникнення, структура, динаміка, функції, мотиви і ознаки конфліктів, загальні прийоми профілактики, умови і фактори конструктивного розв'язання конфліктів.

2. ПЕРЕДУМОВИ ВИЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ ЯК ВИБІРКОВОЇ КОМПОНЕНТИ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

знання

- базових понять та категорій з дисциплін "Правознавство" та "Загальна психологія";
- основ інформаційних технологій;

вміння

- вільно працювати з офісними додатками *Microsoft Word* та *Power Point*

3. РЕЗУЛЬТАТИ ВИЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Конфліктологія», як вибіркова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньо-професійною програмою:

*Психологія
(ОС бакалавр – 2018 р.)*

| Номер в освітній програмі | Зміст компетентності | Номер теми, що розкриває зміст компетентності |
|---|---|---|
| <i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i> | | |
| ЗК 1 | Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; | 1-10 |
| ЗК 2 | Здатність застосовувати набуті знання у практичних ситуаціях професійної діяльності; | 3-10 |
| ЗК 3 | Знання та розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності психолога; | 10 |

| | | |
|---|---|------|
| ЗК 4 | Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; | 1-10 |
| ЗК 5 | Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями; | 1-10 |
| ЗК 6 | Здатність бути критичним і самокритичним; | 5-9 |
| ЗК 7 | Здатність приймати обґрунтовані рішення; | 7-9 |
| ЗК 8 | Здатність генерувати нові ідеї (креативність); | 7-10 |
| ЗК 9 | Навички міжособистісної взаємодії, здатність працювати в команді; | 2-10 |
| ЗК 10 | Цінування та повага різноманітності та мультикультурності; | 5 |
| ЗК 11 | Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів); | 5-10 |
| ЗК 12 | Знання та розуміння про захищеність життя і діяльності особистості, суспільства і життєвого середовища від небезпечних факторів природного і штучного характеру. | 10 |
| <i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i> | | |
| ФК 2 | Знання функціонування потребнісно-мотиваційної, операціональної, інформаційної та регуляторної підсистем особистості; | 3 |
| ФК 3 | Знання основних понять організаційної психології, психології управління, психології торгівлі, економічної психології, конфліктології та інших галузей психології; | 6-9 |
| ФК 4 | Вміння здійснювати психологічну діагностику, консультацію, корекцію, реабілітацію клієнтів і надавати психологічну допомогу працівникам організації; | 10 |
| ФК 6 | Вміння досліджувати соціально-психологічні явища і впроваджувати методи психологічного забезпечення професійної діяльності в організації; | 6-10 |
| ФК 7 | Вміти адаптуватися до нових ситуацій та здатність до професійної мобільності; | 3 |
| ФК 10 | Вміти створювати систему психологічного забезпечення професійної діяльності фахівця; | 10 |
| ФК 12 | Здатність усвідомлювати межі своєї компетентності та дотримуватися норм професійної етики; | 9,10 |
| ФК 14 | Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; | 1-10 |
| ФК 15 | Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту. | 10 |
| <i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i> | | |
| ПРН 3 | Ілюструвати прикладами закономірності та особливості функціонування та розвитку психічних явищ; | 10 |
| ПРН 4 | Здійснювати пошук інформації з різних джерел для вирішення | 6-9 |

| | | |
|--------|---|-----------|
| | професійних завдань в т. ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій; | |
| ПРН 5 | Здійснювати реферування наукових джерел, обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки; | 9 |
| ПРН 6 | Самостійно обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги; | 10 |
| ПРН 7 | Формулювати мету, завдання дослідження, володіти навичками збору первинного матеріалу, вміння дотримуватися процедури дослідження; | 9 |
| ПРН 8 | Рефлексувати та критично оцінювати достовірність одержаних результатів психологічного дослідження, формулювати аргументовані висновки; | 6-10 |
| ПРН 9 | Презентувати результати власних досліджень усно / письмово для поінформованої аудиторії, формулювати розгорнутий аналіз та тези досліджень; | 5-9 |
| ПРН 10 | Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання; | 10 |
| ПРН 11 | Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника; | 9 |
| ПРН 15 | Демонструвати навички командної роботи у процесі вирішення фахових завдань; | 1-10 |
| ПРН 16 | Демонструвати відповідальне ставлення до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку; | 3,4 |
| ПРН 18 | Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям; | 3, 4,9,10 |
| ПРН 19 | Розуміти важливість збереження здоров'я (власного й навколишніх) та за потреби визначати зміст запиту до супервізії. | 2-10 |

4. ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Об'єкт, предмет, завдання та основні категорії конфліктології

Історія становлення та розвиток конфліктології як науки. Становлення конфліктології в Україні. Етапи її розвитку як науки.

Теорія конфлікту в працях західних та вітчизняних вчених (Г. Зіммеля, М. Вебера, Р. Дарендорфа, Л. Крезера). Об'єкт, предмет, структура, методи та функції конфліктології. Зв'язки з іншими науками та майбутньою професійною діяльністю. Основні поняття, природа і типологія конфліктів. Джерела виникнення конфліктів та їхня функціональна роль. Анатомія конфліктних ситуацій. Аналітичні ознаки конфлікту: цілі, мотиви. Часово-просторові форми прояву конфлікту. Сигнали конфлікту. Мова конфлікту. Типологія та динаміка конфлікту. Діагностика конфлікту. Причини, функції та умови, що спричинюють виникнення конфліктних відносин і ситуацій.

Аналіз структурних елементів конфлікту. Причинний взаємозв'язок конфліктів. Позитивні та негативні функції конфліктів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2;

Додатковий: 2, 6, 9, 13, 16, 19.

Інтернет-ресурси: 3, 7.

Тема 2. Концептуальні основи внутрішньоособистісних конфліктів та способи їх розв'язання

Поняття внутрішньоособистісного конфлікту та його особливості. Внутрішньоособистісний конфлікт і боротьба мотивів. Основні психологічні концепції внутрішньоособистісних конфліктів. Проблема внутрішньоособистісних конфліктів у поглядах З. Фрейда. Теорія комплексу неповноцінності А. Лодера. Учіння про екстраверсії і інтроверсії К. Юнга. Концепція «екзистенціональної дихотомії» Е. Фромма. Теорія психоаналітичного розвитку Е. Еріксона. Мотиваційні конфлікти по К. Левіну. Теорія когнітивного дисонансу Л. Фестингера. Теорія потреб А. Маслоу. Форми прояву внутрішньоособистісних конфліктів і їх симптоми: неврастенія, ейфорія, регресія, проекція, номадизм, раціоналізм. Способи розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів та їх зміст: компроміс, догляд, сублимація, ідеалізація, витіснення, корекція. Особливості розв'язання внутрішньоособистісних конфліктів, пов'язаних з різними видами професійної діяльності.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2.

Додатковий: 2, 6, 13, 16.

Інтернет-ресурси: 5, 6, 10.

Тема 3. Особливості вивчення проявів і регуляції міжособистісних конфліктів

Поняття міжособистісного конфлікту і його структура. Основні підходи у вивченні міжособистісних конфліктів. Мотиваційний підхід М. Дойча та Г. Макклінтона. Когнітивний підхід. Діяльнісний підхід. Організаційний підхід та ін. Сфери прояву міжособистісних конфліктів, їх причини та способи розв'язання: колектив, сім'я, система «громадянин-суспільство», дифузна група. Класифікація міжособистісних конфліктів. Міжособистісні конфлікти і міжособистісні відносини. Взаємопозитивні та взаємонегативні конфлікти. Односторонні взаємопозитивні та односторонні взаємонегативні конфлікти; взаємно суперечливі і байдужі конфлікти. Рівні розвитку міжособистісних конфліктів. Конфронтація, скандал (криза). Психологічні ознаки міжособистісних конфліктів Специфіка проявів і причин міжособистісних конфліктів у різних видах професійної діяльності та шляхи їх розв'язання.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2-4.

Додатковий: 1, 2, 6, 7, 10, 11, 13, 16.

Інтернет-ресурси: 2, 3, 7, 10.

Тема 4. Природа, детермінанти та способи розв'язання групових конфліктів

Поняття групових конфліктів і їх структура. Класифікація групових конфліктів. Особливості образу конфліктної ситуації в групових конфліктах. «Деіндивідуалізація» сприйняття і групова атрибуція. Конфлікт типу «особистість-група» і його особливості. Конфлікт між лідером і групою; конфлікт між рядовим членом групи і групою. Причина конфлікту «особистість-група» і їх прояви в різних видах професійної діяльності. Соціально-психологічні та індустріально-психологічні причини групових конфліктів. Шляхи розв'язання конфліктів між особистістю і групою. Міжгрупові конфлікти, їх причини та функції Класифікація міжгрупових конфліктів. Форми перебігу міжгрупових конфліктів і способи їх розв'язання.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1-4.

Додатковий: 2, 3, 6, 9, 13, 16, 19.

Інтернет-ресурси: 8, 9.

Тема 5. Психологія політичних та соціальних конфліктів

Соціально-психологічні основи політичних конфліктів. Політична влада, політичний вибір, політична альтернатива. Психологія міжнаціональних конфліктів. Проблеми формування національної свідомості. Проблеми маргіналів у сучасному суспільстві. Стадії політичної соціалізації особи. Політична культура особистості як фактор запобігання політичним конфліктам. Війна як специфічний тип політичного конфлікту. Процедура міжнародного переговорного процесу. Роль ООН та інших міжнародних інститутів у розв'язанні політичних конфліктів. Соціальні конфлікти: типи, природа, психологія. Типи соціальних конфліктів. Соціальна напруга як джерело конфлікту. Методи розв'язання соціальних конфліктів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2-4.

Додатковий: 2, 3, 6, 9, 14-16, 19.

Інтернет-ресурси: 1.

Тема 6. Причини, наслідки і способи управління конфліктами в організації

Особливості конфліктної взаємодії в організації. Типи конфліктів в організації. Об'єктивні та суб'єктивні причини їх виникнення. Функції конфліктів в організації. Організаційно-технічні, соціально-економічні та адміністративно-управлінські передумови конфліктів в організації. Соціально-психологічні та соціально-культурні джерела конфліктів в організації. Основні способи управління конфліктами в організації. Фактори прийняття конструктивних рішень щодо конфлікту. Модель застосування влади з розв'язання конфліктів за Х. Корнеліус і Ш. Фейр. Управління соціально-психологічним конфліктом в колективі.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2-4.

Додатковий: 1, 2, 6, 8, 12, 13, 19.

Інтернет-ресурси: 2, 3, 7, 8.

Тема 7. Передумови, способи попередження та розв'язання конфліктів в сфері управління

Передумови конфліктності процесу управління. Причини виникнення помилкових управлінських рішень, що призводять до виникнення конфлікту. Типи конфліктів у сфері управління. Конфлікт між суб'єктом і об'єктом управління і його причини. Конфлікти між

різними рівнями управління і всередині них. Конфлікти стилю управління. Способи попередження і розв'язання конфліктів у сфері управління. Роль оптимізації управлінської структури та наукової організації праці в попередженні управлінських конфліктів. Принцип гласності та соціальної справедливості в управлінській діяльності як фактори запобігання конфліктності. Підбір і розстановка кадрів як засіб попередження та розв'язання конфліктів у сфері управління. Психологічні якості менеджера, що сприяють розв'язанню конфліктів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2-4.

Додатковий: 1, 2, 6, 8, 12, 19.

Інтернет-ресурси: 2, 3, 7, 8, 10.

Тема 8. Технології управління конфліктами

Управління конструктивними і деструктивними конфліктами. Основний зміст управління конфліктом: прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання і розв'язання. Особливості управління конфліктом в динаміці конфліктної взаємодії. Джерела прогнозування конфлікту. Шляхи попередження конфлікту. Вимушені і превентивні форми попередження конфлікту. Стимулювання конфлікту, його форми і засоби. Технології регулювання конфлікту: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні. Етапи регулювання конфлікту. Передумови, форми і способи розв'язання конфліктів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1-4.

Додатковий: 2, 6, 7, 9, 13.

Інтернет-ресурси: 2, 3, 5, 6, 10.

Тема 9. Переговорний процес в системі конструктивного розв'язання ділових конфліктів

Умови конструктивного розв'язання конфліктів: припинення конфліктної взаємодії, пошук спільного в цілях, інтересах і позиціях конфліктуючих сторін, зміна свого ставлення до опонента, зниження негативних емоцій опонента, об'єктивне обговорення проблем, врахування рівня повноважень чи статусів сторін, вибір оптимальної стратегії розв'язання конфліктів.

Фактори, що впливають на результативність розв'язання конфліктів:

час, третя сторона, своєчасність, рівновага сил, культура, єдність цінностей, досвід (приклад) і позитивні стосунки у минулому.

Мотивація діяльності як фактор успішності проведення переговорів. Прийняття рішення про переговори як результат взаємодії зовнішніх (об'єктивних) та внутрішніх (суб'єктивних) факторів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2-4.

Додатковий: 2-4, 6, 8, 9, 12-16, 18.

Інтернет-ресурси: 1-3.

Тема 10. Діяльність психолога з урегулювання конфліктів в організації

Алгоритм діяльності психолога з урегулювання конфлікту: інформація про конфлікт, збір даних про конфліктну взаємодію, аналіз конфліктної ситуації . перевірка інформації, оцінка конфліктної ситуації, вибір і реалізація способу урегулювання конфлікту, зняття напруги після конфлікту, аналіз досвіду. Вибір способу розв'язання конфлікту: арбітр, посередник, помічник, спостерігач, «третейський суддя». Логіка, стратегія і способи розв'язання конфліктів в організації: аналітичний етап (збір і оцінка інформації), формування плану дій, реалізація плану, контроль, оцінка ефективності своєї діяльності. Стратегії виходу з конфлікту: суперництво, компроміс, пристосування, ухилення, співробітництво.

Особливості поведінки працівників в конфліктній ситуації. Характеристика основних видів психологічних способів впливів під час конфліктної взаємодії. Аналітико-психологічна оцінка станів, етапів розв'язання конфліктів в організації. Методи психопрофілактики та психокорекції конфліктів. Психологічні прийоми протидії у разі силового тиску, шантажу. Особливості взаємодії психолога з конфліктогенною особистістю.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2.

Додатковий: 2-4, 6, 8, 9, 12-16, 18.

Інтернет-ресурси: 2, 7, 10.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Марченко В.М. *Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. Навчальний посібник* – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2015. – 320 с.¹
2. Партико Н.В. *Психологія конфліктів. Навчальний посібник*. – Л.: Львівська політехніка, 2019. – 132 с.
3. Тихомирова Є.Б., Постоловський С.Р. *Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник*, Рівне: Перспектива, 2017. – 240 с.
4. Яхно Т.П., Куревіна І.О. *Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник*. – К.: ЦУЛ, 2020. -168 с.

Додатковий

1. Барановська Л.В., Глушаниця Н.В. *Психологія ділового спілкування: навч. Посібник*, – К.: НАУ, 2016. -248с.
2. Березовська Л.І., Юрков О.С. *Психологія конфліктів: навчально-методичний посібник*, - Мукачево: МДУ, 2016. – 201 с.
3. Ващенко І.В., Кляп М.І. *Конфліктологія та теорія переговорів: навч. Посібник*, – К.: Знання, 2013. – 407с.
4. Восс Крістофер Ніколи не йдуть на компроміс. *Техніка ефективних переговорів*, - К.: Видавництво наш формат, 2019. – 264 с.
5. Галушко В.П. *Діловий протокол та ведення переговорів: Навчальний посібник* - Вінниця: Б.в, 2016. - 220 с.
6. Герасіна Л.М., Требін М.П. *Конфліктологія: навч. посібник*. – Харків: Право, 2013. – 128 с.
7. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. *Культура ділового спілкування. Навчальний посібник*. - К.: Академія, 2015. - 195с.
8. Дзвінчук Д. *Психологічні основи ефективного управління*, -К.: Знання, 2016. - 213 с.
9. Калаур С.М., Фалинська З.З. *Соціальна конфліктологія: Навчальний посібник*, Тернопіль-Львів: Астон, 2017. – 360 с.
10. Карнегі Дейл *Як здобувати друзів і впливати на людей*. Перекл. з англ. - Х.: Проміння, 2012. - 560с.
11. Карнегі Дейл (з Бретон Коулом) *Як здобувати друзів і впливати на людей у цифрову еру*. Пер. з англ. - К.: Країна мрій, 2015. -256 с.
12. Конглер Д. *Мистецтво переконання*. - К.: Книголав, 2017. - 88 с.
13. Котлова Л.О. *Психологія конфлікту: курс лекцій*. – Житомир: Вид-во

¹ *Курсивом позначені джерела, наявні в бібліотеці КНТЕУ*

ЖДУ імені І.Франка, 2013. -112 с.

14. Луцишин Г. Конфліктологія та теорія переговорів, Л.: Львівська політехніка, 2015. -200 с.

15. Маличевский В. Переговоры: психология, стратегия, аргументы / Маличевский В. – Харьков: Центр “Консульт”, 2015. – 128 с.

16. Матвійчук Т.Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. – Львів: Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. – 76 с.

17. Піз Алан, Піз Барбара. Мова рухів тіла / А. Піз, Б. Піз / Пер. с англ. – К. : КМ -Букс, 2017. – 416 с.

18. Фішер Р., Юрі В. Шлях до "ТАК". Як вести переговори не здаючи позицій : пер. с англ. / Р. Фішер, У. Юрі, Б. Паттон. – К. : Основи, 2016. – 220 с.

19. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів. – К.: ДУТ, 2012. – 213с.

Інтернет-ресурси

1. Блінов О.А. Психологічне забезпечення переговорного процесу. – Режим доступу: <http://er.nau.ua>handle>NAU>

2. Егідес АЛ. Психотехніка синтонного спілкування. – Режим доступу: <http://psychologiya.com.ua/psixologiya-obshheniya/2128-egides-a-p-psixotexnika-sintonnogo-obshheniya.html>

3. Психологія і етика ділового спілкування. – Режим доступу: <http://stud.com.ua/7213/etika ta estetika/psihologiya i etika dilovogo spilkuvannya>

4. Тест «Моя тактика ведення переговорів» - Режим доступу: <http://psylist.net>> praktikum

5. Тест В.Ф. Ряховського – Оцінка рівня комунікативності. – Режим доступу: <http://psyonline.com.ua>

6. Тест «Самооцінка конфліктності» – Режим доступу: <http://seminarov.net/samoocenka-konfliktnosti-2.html>

7. Тренінг "Техніка ділового спілкування". – Режим доступу: <https://studfile.net/preview/2040978/page:16/>

8. А. Хом'як Вплив маніпулятивних дій в діловому спілкуванні. – Режим доступу: http://irbis-nbu.gov.ua/cgi-bin/cgirbis_64

9. Еверетт Шостром. Людина-маніпулятор. Внутрішня подорож від маніпуляції до актуалізації. – Режим доступу: <http://psylib.org.ua/books/shost01>

10. «У психолога!» - психологічний портал. – Режим доступу: <http://upsihologa.com.ua>