

**Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича**  
**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи**  
**Кафедра педагогіки і психології дошкільної та спеціальної освіти**

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни**  
**«Педагогічна конфліктологія та медіація в освіті»**  
***вибіркова***

**Освітньо-професійна програма** «Дошкільна освіта (Психологія в закладах дошкільної освіти)»

**Спеціальність** 012 Дошкільна освіта

**Галузь знань** 01 Освіта / Педагогіка

**Рівень вищої освіти** перший (бакалаврський)

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи**

(назва факультету, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

**Мова навчання** українська

**Розробники:** ЖУРАТ Юлія Василівна,  
кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри педагогіки і психології  
дошкільної та спеціальної освіти

**Профайл викладача (-ів)** [http://preschool.cv.ua/Zhurat\\_Yulia\\_Vasylivna/](http://preschool.cv.ua/Zhurat_Yulia_Vasylivna/)

**Контактний тел.** +38 (050) 1043709

**E-mail:** [y.zhurat@chnu.edu.ua](mailto:y.zhurat@chnu.edu.ua)

**Сторінка курсу в Moodle** <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1163>

**Консультації** Консультації з навчальної дисципліни проводяться очно та онлайн.  
Очні консультації: вівторок з 15.00 до 17.00  
ауд. 531, корпус №8 Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича  
Онлайн-консультації (за попередньою домовленістю) : середа з 13.00. до 14.00

**Анотація дисципліни.** Конфлікт, як щоденний фактор людського життя, захоплює у свій вир усі без винятку його сторони. Науковий аналіз подій і процесів, які набувають характеру конфлікту, в останній час стає актуальним.

Вивчення проблеми конфліктів у життєдіяльності суспільства є сьогодні прогнозом нашого буття на завтра, своєрідним «дороговказом у майбутнє». Саме це визначає живий інтерес до цієї галузі знань.

Проблема конфліктів є фундаментальною для психологічної науки. Конфлікт як одне із значущих явищ психічного життя людини безпосередньо пов'язаний з проблемою психічного благополуччя – проблемою всієї психологічної науки, яка по-різному вирішується різними дисциплінами.

Світ завжди стоїть перед вибором: революція чи еволюція, насилля чи не насилля, погодження, компроміс. Кожній людині, керівнику, вчителю, вихователю сьогодні необхідні знання про способи попередження і конструктивного вирішення конфліктів різних рівнів.

**2. Мета навчальної дисципліни** полягає у формуванні системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення вмінь прогнозувати та контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

**3. Пререквізити.** Дисципліни, що містять знання, уміння й навички, необхідні для освоєння дисципліни «Педагогічна конфліктологія та медіація в освіті»: соціальна психологія, загальна психологія, теорія та методика співпраці з родинами, педагогічна психологія з практикумом, основи педагогічної майстерності.

#### **4. Результати навчання**

У процесі вивчення дисципліни «**Педагогічна конфліктологія та медіація в освіті**» студенти мають *знати*:

- психологічні особливості конфлікту;
- основні види конфліктів;
- причини виникнення конфліктів;
- позитивні та негативні функції конфліктів;
- структуру конфліктів;
- етапи протікання конфліктів;
- психологічні умови та шляхи попередження конфліктів;
- форми уникнення конфлікту;

- основні напрямки фактичного розв'язання конфліктів;
- психолого-педагогічні причини виникнення конфліктів у педагогічних ситуаціях ДНЗ та ВНЗ;
- стратегії поведінки педагога у конфліктній ситуації;
- способи прогнозування, розв'язання конфліктів;
- особливості спілкування у конфліктній ситуації;
- модель розв'язання конфлікту;

Під час ознайомлення з навчальною дисципліною **«Педагогічна конфліктологія та медіація в освіті»** студенти повинні набути таких *умінь*:

- використовувати методи діагностичної роботи для вивчення основних структурних елементів конфлікту;
- використовувати психологічні закономірності протікання конфлікту для аналізу конкретних конфліктних ситуацій;
- аналізувати власні індивідуально-психологічні особливості, які можуть впливати на виникнення та протікання конфліктів
- застосовувати доцільні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

*Згідно з вимогами освітньо-професійної програми у результаті вивчення курсу студент оволодіває такими компетентностями:*

*Компетентності, визначені Стандартом вищої освіти України за спеціальністю 012 «Дошкільна освіта» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти:*

#### **Інтегральна компетентність**

ІК. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані завдання та практичні проблеми в галузі дошкільної освіти з розвитку, навчання та виховання дітей раннього й дошкільного віку, що передбачає застосування загальних психолого-педагогічних теорій і фахових методик дошкільної освіти, та характеризується комплексністю і невизначеністю умов.

#### **Загальні компетентності**

КЗ-1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

КЗ-9. Здійснення безпечної діяльності.

### **Фахові компетентності**

КС-17. Здатність нести відповідальність за прийняття рішень у непередбачуваних умовах праці.

КС-19. Здатність до комунікативної взаємодії з дітьми, батьками, колегами.

### **Програмні результати навчання**

ПР-05. Здійснювати взаємодію в роботі закладу дошкільної освіти, сім'ї та школи. Залучати батьків до організації освітнього процесу з дітьми раннього і дошкільного віку в умовах закладу дошкільної освіти.

ПР-11. Бути знайомим з ознаками булінгу. Вміти використовувати прийоми попередження та протидії йому.

ПР-13. Здійснювати управління якістю освітнього процесу, керуючись психолого-педагогічними принципами його організації в системі дошкільної освіти та взаємодії з сім'єю.

ПР-17. Здійснювати суб'єкт-суб'єктну взаємодію і розвивальне міжособистісне педагогічне спілкування з дітьми дошкільного віку та особистісно- і соціально зорієнтоване спілкування з батьками.

ПР-21. Розробляти індивідуальні програми соціалізації й адаптації дітей раннього і дошкільного віку.

*Компетентності, визначені професійним стандартом «Вихователь закладу дошкільної освіти»*

### **Загальні компетентності**

ЗК.01 Здатність діяти відповідально і свідомо на засадах поваги до прав і свобод людини та громадянина; реалізувати свої права і обов'язки; усвідомлювати цінності громадянського суспільства та необхідність його сталого розвитку (*громадянська компетентність*).

ЗК.02 Здатність до міжособистісної взаємодії, роботи в команді, спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (*соціальна компетентність*)

### **Професійні компетентності**

*Трудові функції:*

*А. Організація, забезпечення та реалізація освітнього процесу*

*А2.3 Організаційна.* Здатність організовувати ігрову (провідну) і інші види дитячої діяльності та підтримувати види діяльності, ініційовані дитиною.

*А2.4 Організаційна.* Здатність забезпечувати здобуття дошкільної освіти дітьми з особливими освітніми потребами.

*В. Партнерська взаємодія з учасниками освітнього процесу*

*В1.1 Психоемоційна.* Здатність до самоконтролю, саморегуляції та толерантної взаємодії.

## 5.1. Загальна інформація

| Форма навчання | Рік підготовки | Семестр | Кількість |       | Кількість годин |           |             |             |                   |                        | Вид підсумкового контролю |
|----------------|----------------|---------|-----------|-------|-----------------|-----------|-------------|-------------|-------------------|------------------------|---------------------------|
|                |                |         | кредитів  | годин | лекцій          | практичні | семінарські | лабораторні | самостійна робота | індивідуальні завдання |                           |
| Денна          | 1-4            | осінній | 3         | 90    | 30              |           | 15          |             | 45                |                        | залік                     |
| Заочна         |                |         | 3         | 90    | 10              |           |             |             | 80                |                        | залік                     |

## 5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

| Назва змістовних тем модуля                                                 | Кількість годин |              |   |      |      |    |              |              |    |     |     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|---|------|------|----|--------------|--------------|----|-----|-----|----|
|                                                                             | Денна форма     |              |   |      |      |    | Заочна форма |              |    |     |     |    |
|                                                                             | Усього          | У тому числі |   |      |      |    | Усього       | У тому числі |    |     |     |    |
|                                                                             |                 | л            | п | се м | ін д | ср |              | л            | п  | лаб | інд | ср |
| 1                                                                           | 2               | 3            | 4 | 5    | 6    | 7  | 8            | 9            | 10 | 11  | 12  | 13 |
| Змістовий модуль 1. Загальна теорія конфлікту                               |                 |              |   |      |      |    |              |              |    |     |     |    |
| Тема 1. Психологічний конфлікт. Причини, функції та класифікація конфліктів | 7               | 2            |   |      |      | 5  | 9            |              |    |     |     | 9  |
| Тема 2. Механізми виникнення конфліктів                                     | 11              | 4            |   | 2    |      | 5  | 11           | 2            |    |     |     | 9  |

|                                                                                                 |    |    |  |    |  |    |    |    |  |  |  |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|--|----|--|----|----|----|--|--|--|----|
| Тема 3. Динаміка міжособистісних конфліктів                                                     | 11 | 4  |  | 2  |  | 5  | 9  |    |  |  |  | 9  |
| Тема 4. Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів                              | 11 | 4  |  | 2  |  | 5  | 11 | 2  |  |  |  | 9  |
| Усього по модулю 1.                                                                             | 40 | 14 |  | 6  |  | 20 | 40 | 4  |  |  |  | 36 |
| <b>Змістовний модуль 2. Психологічна характеристика різних типів конфліктів та їх вирішення</b> |    |    |  |    |  |    |    |    |  |  |  |    |
| Тема 5. Внутрішньоособистісний (інтраособистісний) конфлікт                                     | 10 | 4  |  | 1  |  | 5  | 9  |    |  |  |  | 9  |
| Тема 6. Міжособистісний та міжгруповий конфлікти                                                | 9  | 2  |  | 2  |  | 5  | 11 | 2  |  |  |  | 9  |
| Тема 7. Сімейні конфлікти та їх розв'язання                                                     | 11 | 4  |  | 2  |  | 5  | 9  |    |  |  |  | 9  |
| Тема 8. Конфлікти в діяльності педагога дошкільного закладу і шляхи їх розв'язання              | 9  | 2  |  | 2  |  | 5  | 11 | 2  |  |  |  | 9  |
| Тема 9. Методи та прийоми ефективного управління конфліктами                                    | 11 | 4  |  | 2  |  | 5  | 10 | 2  |  |  |  | 8  |
| Усього по модулю 2.                                                                             | 50 | 16 |  | 9  |  | 25 | 50 | 6  |  |  |  | 44 |
| Усього                                                                                          | 90 | 30 |  | 15 |  | 45 | 90 | 10 |  |  |  | 80 |

### 5.3. Зміст завдань для самостійної роботи

| № | Назва теми                                                          |
|---|---------------------------------------------------------------------|
| 1 | Психологічний конфлікт. Причини, функції та класифікація конфліктів |
| 2 | Механізми виникнення конфліктів                                     |
| 3 | Динаміка міжособистісних конфліктів                                 |
| 4 | Індивідуально-особистісні чинники психологічних конфліктів          |
| 5 | Внутрішньоособистісний (інтраособистісний) конфлікт                 |
| 6 | Міжособистісний та міжгруповий конфлікти                            |

|   |                                                                            |
|---|----------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Сімейні конфлікти та їх розв'язання                                        |
| 8 | Конфлікти в діяльності педагога дошкільного закладу і шляхи їх розв'язання |
| 9 | Методи та прийоми ефективного управління конфліктами                       |

## **6. Система контролю та оцінювання**

### **Види та форми контролю**

– *поточний контроль* (максимально – 52 балів): оцінюється робота студентів на семінарських заняттях; виконання завдань для самостійного опрацювання студентами, практичних завдань, творчих робіт, презентацій, тестових і письмових робіт;

– *рубіжний контроль* (максимально – 8 балів за два модулі): оцінюються модульні письмові роботи у кінці модуля 1 та модуля 2;

– *підсумковий контроль* (максимально – 40 балів): залік. Форма проведення – письмова.

Бал, отриманий під час заліку, сума балів, отриманих студентом за різні види виконаної роботи у межах курсу, модульні письмові роботи складають підсумкову семестрову оцінку.

### **Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання є:**

- стандартизовані тести;
- проекти (індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі проекти);
- доповіді, реферати, презентації за обраною темою;
- есе;
- розрахункові, графічні, табличні, статистичні та інші роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- реферування наукової літератури;
- створення структурних (візуальних) схем;
- виконання творчих завдань (доповіді, проекти, огляди тощо);

### **Підсумкова оцінка складається з таких елементів:**

- робота на семінарських заняттях – 30 балів
- виконання самостійної роботи – 22 балів
- виконання модульних робіт – 8 балів
- залік – 40 балів.

Під час підсумкового контролю враховуються результати студента за усіма видами навчальної роботи згідно зі структурою залікових кредитів.

## ***Неформальна освіта***

У межах поточного чи підсумкового контролю (заліку/іспиту) до рейтингу студента можуть зараховуватися додаткові бали за умови наявності у нього сертифікату про результати неформальної/інформальної освіти з проблеми, що відповідає тематиці курсу :

- *«Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича»* (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>)

- *«Положення про контроль і систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича»* (Ч.3, п. 3.6) (<https://www.chnu.edu.ua/media/ujmf2ufm/polozhennia-pro-kontrol-i-otsiniuvanni-a-rezul-navch-zdobuvachiv.pdf>).

Доступність інформації для учасників освітнього процесу щодо визнання результатів неформальної освіти забезпечується через оприлюднення вище зазначених документів на офіційному сайті ЧНУ (<https://www.chnu.edu.ua/universitytet/normatyvni-dokumenty/>).

Відповідно до робочої програми навчальної дисципліни та рішення кафедри (протокол №1 від 27.08.20) викладач зараховує додаткові бали до індивідуального рейтингу студента при умові, що результати з проблеми відповідають тематиці курсу та отримані на освітніх платформах «Prometheus», «EdEra», «Всеосвіта», ГО «Українська асоціація педагогів і психологів початкової, дошкільної та позашкільної освіти» та ін.

Кількість балів, що зараховується студенту, залежить від обсягу здобутих кредитів та отриманих результатів навчання, однак не більше ніж 20% (20 балів) від загальної кількості балів за курс (100 балів за системою ЄКТС).

### **Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни**

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни та відповідає шкалі оцінювання: національній та ЄКТС.

| Оцінка за національною шкалою | Оцінка за шкалою ECTS |                                                        |
|-------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|
|                               | Оцінка (бали)         | Пояснення за розширеною шкалою                         |
| Зараховано                    | A (90–100)            | Відмінно                                               |
|                               | B (80–89)             | Дуже добре                                             |
|                               | C (70–79)             | Добре                                                  |
|                               | D (60–69)             | Задовільно                                             |
|                               | E (50–59)             | Достатньо                                              |
| Незараховано                  | FX (35–49)            | (незадовільно)<br>з можливістю<br>повторного складання |
|                               | F (1–34)              | (незадовільно)<br>з обов'язковим<br>повторним курсом   |

**A** – «зараховано» – якщо студент набрав 90–100 балів, глибоко і всебічно знає зміст курсу, рекомендовану літературу, наукові першоджерела, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання при аналізі, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, пов'язує програмовий матеріал із профілем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок.

**B, C** – «зараховано» – коли студент набрав 70–89 балів, твердо знає курс і рекомендовану літературу. Добре засвоїв практичні навички, аргументовано викладає матеріал, висловлює свої міркування про ті чи інші психологічні феномени, але припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу.

**D, E** – «зараховано» – якщо студент набрав 50–69 балів, в основному знає курс, рекомендовану літературу, але непереконливо відповідає, плутає поняття, невпевнено почувається, виконуючи практичні завдання, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутнім фахом.

**FX** – «не зараховано» з можливістю перескладання – коли студент набрав 35–49 балів, не опанував зміст курсу, вкрай слабо знає загальну літературу курсу, не знає наукових фактів, визначень, правил та законів. Часто пропускав лекції та практичні заняття.

**F** – «не зараховано» з обов'язковим повним курсом – якщо студент набрав 1–34 бали, не опанував зміст курсу, не знає загальної літератури курсу, не знає наукових фактів, визначень, правил та законів. Відсутнє

загальногуманітарне та наукове мислення, практичними навичками не володіє. Часто пропускав лекції та практичні заняття.

### **Політика дисципліни**

**Політика щодо відвідування занять:** відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин і надання відповідних документів, що їх підтверджують, навчання може відбуватись за індивідуальним графіком (підстава: оформлений студентом пакет документів, наказ ректора).

**Політика щодо академічної доброчесності:** академічна доброчесність базується на засудженні практик списування (виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання), плагіату, фабрикації, плагіату. У разі порушення студентом академічної доброчесності (списування, плагіат, фабрикація), робота оцінюється незадовільно та має бути виконана повторно. Викладач залишає за собою право змінити тему завдання. Політика щодо академічної доброчесності регламентується "Положення про академічну доброчесність в Дніпровському технологічному університеті".

**Політика щодо дедлайнів і перескладання:** роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. За наявності поважних причин перескладання модулів відбувається із дозволу деканату.

**Політика оцінювання роботи викладача.** Здобувачі після кожного заняття оцінюють роботу викладача та можуть залишати відгуки і пропозиції в анкеті в системі електронного навчання Moodle (<https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1178>)

## **7. Рекомендована література**

### **7.1. Базова (основна)**

1. Гірник А. М. *Основи конфліктології*. Режим доступу: <http://westudents.com.ua/knigi/514-osnovi-konflktolog-grnik-am.htm>
2. Антонова-Турченко О.Г. *Від конфлікту до взаєморозуміння*. К., 1991. 37с.
3. Кавиліна Г. К. *Конфліктологія: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальності: 012 Дошкільна освіта*. Одеса: Видавництво ТОВ «Лерадрук», 2021. 153 с.  
[http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F\\_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf](http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/12440/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F_%D0%9A%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D1%96%D0%BD%D0%BE%D0%B9.pdf)

4. Ложкін Г.В., Повякель Н.І. *Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика*. Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/1780041/>
5. Миронова О. М. *Конфліктологія : навчальний посібник*. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с.
6. Пірен М.І. *Основи конфліктології*. Навчальний посібник. К., 1997. 378с.
7. Позднякова Л. О., Гриценко Н. В. *Управління конфліктами: Конспект лекцій*. Харків: УкрДУЗТ, 2018. 74 с.
8. *Словник-довідник термінів з конфліктології*. / За ред. проф. М.І.Пірен, проф. Т.В. Ложкіна. Чернівці, Київ, 1995. 365с.
9. Тихомиров Є.Б., Постоловський С.Р. *Конфліктологія та теорія переговорів*. Університетська книга. 2023. 240 с.
10. Яхно Т. *Конфліктологія та теорія переговорів*. Центр навчальної літератури. 2019. 168 с.

## **7.2. Допоміжна**

11. Бєлий Б. *Навчання працівників органів внутрішніх справ правил безконфліктної поведінки*. //Освіта і управління. 1997. №11.– С.121-124.
12. Марков С.Л. *Творче ставлення до конфліктів та основні прийоми їх розв'язання* // Творче розв'язання конфліктів у педагогічному процесі (Матеріали регіональної конференції. Чернівці, 1999. С.48-55.)
13. *Навчально-методичний посібник для самостійної роботи та семінарських занять з навчальної дисципліни “Конфліктологія”* (галузі знань: 0304 “Право”, 0302 “Міжнародні відносини”; освітньо-кваліфікаційний рівень “Бакалавр”; напрями підготовки: 6.030401 “Правознавство”, 6.030202 “Міжнародне право”) для студентів III курсу денної форми навчання / уклад.: М. П. Требін, О. М. Сахань, Л. М. Герасіна та ін. Х. : Нац. ун-т “Юрид. акад. України ім. Ярослава Мудрого”, 2013. 61 с.

## **8. Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Наукова бібліотека Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича (м. Чернівці, вул. Лесі Українки, 23) URL: <http://www.library.chnu.edu.ua/index.php?page=ua/01about>
2. Цифровий репозитарій наукової бібліотеки Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича. URL: <http://www.library.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/02infres>
3. Чернівецька обласна універсальна наукова бібліотека ім. М. Івасюка (м. Чернівці, вул. О. Кобилянської, 47). URL: <http://www.library.cv.ua/sample-page-2>

4. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Бібліотечні електронні ресурси та технології. URL: [http://nbuv.gov.ua/e\\_technology?field\\_e\\_technology\\_tid=444&field\\_yfpdf\\_tid=All](http://nbuv.gov.ua/e_technology?field_e_technology_tid=444&field_yfpdf_tid=All)
5. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Наукові ресурси. URL: <http://nbuv.gov.ua/node/1539>
6. ELibUkr Електронна бібліотека України. Ресурси відкритого доступу. URL: <http://www.elibukr.org/uk/resursi/resursividkritogo-dostupu.html>
7. Міністерство освіти і науки України. Нормативно-правова база. URL: <http://old.mon.gov.ua/ua/activity/63/64/normativnopravova-baza/>
8. Державна наукова установа «Книжкова палата України імені Івана Федорова». Індекс УДК. Визначення індексів УДК, авторського знака для документів. URL: [http://www.ukrbook.net/UDC\\_poslугy.html](http://www.ukrbook.net/UDC_poslугy.html)
9. [https://pidruchniki.com/19030106/psihologiya/slovník\\_terminiv\\_konfliktologiya](https://pidruchniki.com/19030106/psihologiya/slovník_terminiv_konfliktologiya)
10. [http://psychologi.net.ru/iskusstvo\\_obshheniya/egides-a-p-psikhotekhnika-sinton-nogo-obshcheniya.html](http://psychologi.net.ru/iskusstvo_obshheniya/egides-a-p-psikhotekhnika-sinton-nogo-obshcheniya.html)
11. <https://cyberleninka.ru/article/n/mediatsiya-kak-sotsialno-psihologicheskij-fenomen>
12. [http://namu.com.ua/ua/downloads/osnovni\\_zasady\\_NBNM/NAMU\\_Osnovni\\_Zasady\\_NBNM.pdf](http://namu.com.ua/ua/downloads/osnovni_zasady_NBNM/NAMU_Osnovni_Zasady_NBNM.pdf)
13. <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=1163>