

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Філософський факультет**  
**Кафедра психології**

**Затверджено**

На засіданні кафедри психології  
філософського факультету  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
(протокол № 13 від 09.02. 2023 р.)

Завідувач кафедри психології

**Силабус з навчальної дисципліни «Психологія примирення»,  
що викладається в межах ОПП (ОПН) 053 Психологія другого  
(магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів з спеціальності  
053 Психологія**

**Львів 2023 р.**

<b>Назва курсу</b>	Психологія примирення
<b>Адреса викладання курсу</b>	вул. Коперника, 3, м. Львів або за умови дистанційного навчання за посиланням: <a href="https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVVPY3F6MGRIMEh3QT09">https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVVPY3F6MGRIMEh3QT09</a>  Meeting ID: 664 950 0884 Passcode: 1mxvi9
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	кафедра психології філософського факультету
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	05 соціальні та поведінкові науки, 053 психологія
<b>Викладачі курсу</b>	Грабовська Софія Леонідівна, завідувач кафедри психології, кандидат філософських наук, професор кафедри психології
<b>Контактна інформація викладачів</b>	ел. пошта <a href="mailto:sofiya.hrabovska@lnu.edu.ua">sofiya.hrabovska@lnu.edu.ua</a> <a href="mailto:soniah@ua.fm">soniah@ua.fm</a> , тел. + (038) 0989533059
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Щовівторка 15:00 16:00 год. (дистанційно) <a href="https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVVPY3F6MGRIMEh3QT09">https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVVPY3F6MGRIMEh3QT09</a> Meeting ID: 664 950 0884 Passcode: 1mxvi9 Для погодження платформи онлайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або телефонувати.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="https://filos.lnu.edu.ua/academics/master/spetsialnist-psykholohiia-053">https://filos.lnu.edu.ua/academics/master/spetsialnist-psykholohiia-053</a>
<b>Інформація про курс</b>	Дисципліна «Психологія примирення» є вибірковою дисципліною з спеціальності 053 Психологія для освітньої програми 053 Психологія (психологія управління), яка викладається в 2 та 3 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською КредитноТрансферною Системою ECTS).
<b>Коротка анотація курсу</b>	Курс розроблено так, щоб надати учасникам необхідні знання, практичні уміння та навички, обов'язкові для того, щоб набути фаху психолога. У курсі представлено як огляд концепцій розв'язання та залагодження конфлікту так і практичного інструментарію, який потрібен для примирювача-практика в процесі надання фахової допомоги клієнтам.
<b>Мета та цілі курсу</b>	<b>Мета:</b> виробити у студентів вміння та навички ефективного застосування процедур примирення за умови групової та індивідуальної роботи з клієнтами. <b>Завдання:</b> спецкурс має проводитися у вигляді тренінгових занять із застосуванням інтерактивних методів навчання. Курс спрямовано на формування у магістрантів: <b>Загальні компетентності:</b> ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми. ЗК5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

	<p>ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).  ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.</p> <p><b>Спеціальні (фахові) компетентності:</b></p> <p>СК3. Здатність обирати і застосувати валідні та надійні методи наукового дослідження та/або доказові методики і техніки практичної діяльності.  СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.  СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології.  СК8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.  СК10. Здатність розробляти та впроваджувати інноваційні методи психологічної допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.</p>
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p style="text-align: center;"><b>Базова література</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Гірник А.М.</i> Основи конфліктології. Київ : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.</li> <li>2. <i>Глазгл Ф.</i> Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ : АДЕФ - Україна, 2020. 528 с.</li> <li>3. <i>Грабовська С.Л.</i> Психологія примирення : навч. посібник. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2020. 294 с.</li> <li>4. <i>Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.</i> Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Допоміжна література</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Альтернативні підходи до розв'язання конфліктів: теорія і практика застосування / Укладачі: <i>Н. Гайдук, І. Сенюта, О. Бік, Х. Герешко.</i> Львів: ПАІС, 2007. 206 с.</li> <li>2. <i>Вилкоксон М.</i> Секрети фасилитації Smart- керівництво у роботі з групами. Київ : Альпіна Паблішер, 2016. 515 с.</li> <li>3. <i>Вокер Н.</i> Чому виникають конфлікти? Причини. Етапи. Розв'язання. Наслідки. Київ : Віват, 2018. 80 с.</li> <li>4. <i>Гартс С., Годсон В. К.</i> Клас без провини. Інструменти для розв'язання конфліктів і сприяння розвитку міжособистісного інтелекту. Луцьк : Ранок, 2020. 256 с.</li> <li>5. <i>Гірник А. М.</i> Як досягти успіху у переговорах? Хмельницький, 1992. 125 с.</li> <li>6. <i>Гірник А., Бодро А.</i> Конфлікти: структура, ескалація, залагодження. Київ, 2003. 236 с.</li> <li>7. <i>Гірник А.М.</i> Основи конфліктології. Київ : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2010. 222 с.</li> <li>8. <i>Грабовська С.</i> Діагностика конфлікту взаємин у роботі з розв'язання міжособових конфліктів // Конфліктологічна експертиза : теорія і методика : – К. : НУКМА, 2017. С. 13-15.</li> <li>9. <i>Грабовська С.</i> Конструктивні та неконструктивні настанови сторін конфлікту у процесі примирення . // Конфліктологічна експертиза : теорія та методика, Київ, 21 лютого 2020 р. С.12-15</li> </ol>

	<p>10. <i>Грабовська С.</i> Конструкціонізм та конструктивізм як методологічна платформа психології розв’язання конфлікту Матеріали доповідей учасників II Всеукраїнського конгресу з соціальної психології «Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи»: Відп. за вип. З.Ф. Сіверс; Укладач А.В. Полегенько. Київ, 2019. С. 67-70 Індексовано у CROSSREF DOI: 10.33120/UCSPProceedings– 2019. : <a href="http://ispp.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/Theses-UCSP2019.pdf">http://ispp.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/Theses-UCSP2019.pdf</a></p> <p>11. <i>Грабовська С.</i> Фасилітація як процедура примирення // Конфліктологічна експертиза : теорія і методика : XVII Міжнародна науково-практична конференція, Київ, 16 лютого 2017 р. К. : НУКМА, 2018. С. 11-15.</p> <p>12. <i>Грабовська С., Равчина Т.</i> Конфлікти без насильства. Посібник. Львів, 2003. 276 с.</p> <p>13. <i>Долінська Л.В., Матяш-Заяць Л.П.</i> Психологія конфлікту : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2019. 304 с.</p> <p>14. Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. Київ, 2020. 100 с.</p> <p>15. <i>Котлова Л.О.</i> Психологія конфлікту : курс лекцій. Житомир : Вид ЖДУ імені Івана Франка, 2013. 112 с.</p> <p>16. <i>Кохан А.</i> Взаємодія з ворогом. Як працювати з людьми, які не викликають ні довіри, ні симпатії. Львів : Лабораторія, 2020. 160 с</p> <p>17. <i>Кэгл С., Келли К.</i> Анатомія медиації. Семинар з розв’язання конфліктів «Практична медиація». Донецьк, 1998. С. 2428.</p> <p>18. <i>Леко Б., Чуйко Г.</i> Медиація. Чернівці : Видавництво 21, 2014. 464 с.</p> <p>19. <i>Ложкін Г. В., Пов’якель Н. І.</i> Психологія конфлікту : теорія і сучасна практика : Навчальний посібник. Київ: Професіонал, 2007. 416 с.</p> <p>20. <i>Партико Н.В.</i> Психологія конфліктів. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 182 с.</p> <p>21. <i>Примуш М. В.</i> Конфліктологія : Навчальний посібник. Київ : Професіонал, 2006. 288 с.</p> <p>22. .</p> <p>23. <i>Яхно Т.П.</i> Конфліктологія та теорія переговорів. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 168 с.</p> <p>24. Hrabovska S., Grebin N., Karkovska R. Different Approaches to Desing of the Group Traning in Adult Learning Journal of Education Culture and Society. Vol. 12 No. 1 (2021). P. 164-176</p> <p>25. Psychologia: Podrecznik akademicki / Red. nauk. J. Strelau, D. Dolinski. Gdansk: GWP, 2010. Т 1. 963 p.</p> <p><b>Інформаційні ресурси</b> www. Psychlit <a href="http://www.Psychinfo">www.Psychinfo</a> Цветков В.Л. Психология конфликта. 2015. 118 с. <a href="http://rucont.ru.lefd/358736">http://rucont.ru.lefd/358736</a> Хрестоматія з конфліктології <a href="http://eprints.kname.edu.ua">http://eprints.kname.edu.ua</a></p>
<b>Тривалість курсу</b>	90 год. 3 кредити: 2 кредити у 2 семестрі та 1 кредит у 3 семестрі
<b>Обсяг курсу</b>	у 2 семестрі: 16 годин аудиторних занять. З них: 16 годин практичних занять. 54 годин самостійної роботи

	у 3 семестрі: 24 годин аудиторних занять. З них: 24 години практичних занять. 6 годин самостійної роботи		
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>В результаті вивчення курсу студент повинен</p> <p><b>знати:</b> особливості проведення та ефективного застосування процедур примирення (фасилітації, переговорів, посередництва, експертної поради, консультації)</p> <p><b>вміти:</b> діагностувати ситуацію конфлікту, визначати, яка процедура примирення може бути застосована у кожному конкретному випадку конфліктної взаємодії, проводити процедури примирення (фасилітацію, переговори, посередництво, надавати експертну пораду або організувати надання такої поради, проводити консультування клієнтів, що звертаються з проблем зовнішніх конфліктів).</p> <p><b>Практичні результати навчання:</b></p> <p>Курс має сприяти досягненню таких <b>результатів:</b></p> <p>ПР1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.</p> <p>ПР4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.</p> <p>ПР5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.</p> <p>ПР6. Розробляти просвітницькі матеріали та освітні програми, впроваджувати їх, отримувати зворотній зв'язок, оцінювати якість.</p> <p>ПР9. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.</p>		
<b>Ключові слова</b>	Конфлікт, розв'язання конфлікту, переговори, фасилітація, посередництво, експертна порада, консультування.		
<b>Формат курсу</b>	Очний /заочний		
	Проведення практичних занять для вироблення фахових умінь та навичок та консультації для кращого розуміння тем		
<b>Теми</b>	<b>ДОДАТОК (схема курсу)</b>		
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	залік в кінці 3 семестру ОКР магістр		
<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисциплін: Загальна психологія, Соціальна психологія, Психодіагностика, вікова психологія, психологія управління, Психологія конфлікту, достатніх для сприйняття категоріального апарату ДВВС Психологія примирення, вироблення фахових умінь та навичок.		
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Презентація, практичні заняття, інтерактивні методи навчання: групова робота, імітаційн та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ, розв'язання задач, дискусії, мозковий штурм, синектика, та ін., колаборативне навчання		
<b>Необхідне обладнання</b>	Мцльтимедійний проектор, комп'ютер, фліпчарт, папір.		
<b>Критерії оцінювання</b>	Назва теми, завдання	Кількість годин	оцінка

<b>(окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	Змістовий модуль 1			
	Діагностика типу конфлікту та визначення ефективної процедури примирення. Опрацювання літератури.	15		
	Організація та проведення переговорів як процедури примирення. Розробка вправи для швидкої релаксації	15	10 балів	
	Проведення фасилітації у розв'язанні конфліктів. Опис техніки для активізації прийняття рішення	15	20 балів	
	Контрольна робота зі взаємним рецензуванням		20 балів	
	Змістовий модуль 2			
	Посередництво у розв'язанні конфліктів: особливості, процедура проведення. Розв'язання задач	15	10 балів	
	Експертна порада як процедура примирення. Опрацювання літератури	15		
	Консультування як процедура примирення. Аналіз ситуаційної вправи	15	20 балів	
	Контрольна робота		20 балів	
	Загалом залік	90	100 балів	
	<p><b>Академічна доброчесність при виконанні письмових робіт:</b> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. <b>Відвідання занять</b> є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. <b>Література.</b> Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p><b>Політика виставлення балів.</b> Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвочасне виконання поставленого завдання і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>			
	<b>Питання до заліку.</b>	<p>1. Процедури примирення, ефективні для розв'язання міжособистих проблем, не обтяжених конфліктом взаємин</p> <p>2. Визначення ефективної процедури примирення згідно діагностики типу</p>		

	<p>конфлікту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Типи конфліктів.</li> <li>4. Діагностика конфліктів.</li> <li>5. Типи процедур примирення.</li> <li>6. Відповідність процедур примирення типам конфліктів.</li> <li>7. Визначення адекватної процедури примирення згідно стилів поведінки людей у конфлікті.</li> <li>8. Загальні вимоги до особистих якостей, примирювача.</li> <li>9. Загальні вимоги до знань примирювача.</li> <li>10. Загальні вимоги до вмінь, та навичок примирювача.</li> <li>11. Організація та проведення переговорів як процедури примирення.</li> <li>12. Вміння та навички, що забезпечують ефективне проведення переговорів.</li> <li>13. Інформаційна підготовка до переговорів.</li> <li>14. Емоційна підготовка до переговорів.</li> <li>15. Стратегічна та тактична підготовка до переговорів.</li> <li>16. Типи і стилі переговорів.</li> <li>17. Жорсткий стиль переговорів.</li> <li>18. М'який стиль переговорів.</li> <li>19. Засади гарвардської моделі переговорів.</li> <li>20. Процедура переговорів.</li> <li>21. Діагностика тиску в процесі переговорів.</li> <li>22. Нейтралізація тиску в процесі переговорів.</li> <li>23. Проведення фасилітації у розв'язанні конфліктів.</li> <li>24. Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей фасилітатора.</li> <li>25. Техніки фасилітації.</li> <li>26. Різновиди мозкового штурму.</li> <li>27. Організація та проведення мозкового штурму.</li> <li>28. Техніки візуалізації розв'язання проблеми.</li> <li>29. Техніки «опредмечування» розв'язання проблеми.</li> <li>30. Процедура фасилітації.</li> <li>31. Посередництво у розв'язанні конфліктів: особливості, процедура проведення</li> <li>32. Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей посередника.</li> <li>33. Техніки посередництва.</li> <li>34. Процедура посередництва.</li> <li>35. Організація та проведення сепаратної зустрічі з клієнтами.</li> <li>36. Процедура посередництва з групою посередників.</li> <li>37. Складні випадки та супервізія посередництва.</li> <li>38. Експертна порада як процедура примирення</li> <li>39. Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей експерта.</li> <li>40. Організація роботи експерта.</li> <li>41. Організація роботи групи експертів.</li> <li>42. Процедура експертної поради.</li> <li>43. Консультування як процедура примирення .</li> <li>44. Особливості консультування конфліктних проблем клієнта.</li> <li>45. Підбір техніки роботи з клієнтом в консультуванні конфліктного випадку.</li> <li>46. Визначення запиту та особливостей клієнта.</li> <li>47. Процедура консультування конфліктної проблеми клієнта.</li> </ol>
<b>Опитування</b>	Анкету зворотного зв'язку з метою оцінювання якості курсу буде надано по

завершенню курсу.

### Додаток Схема курсу

Тиж. / дата / год.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література а.*** Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
<i>2 семестр 2023-2023 н.р.</i>					
23.02.2023 13.10-14.30	<b>Тема 1.</b> Діагностика типу конфлікту та визначення ефективної процедури примирення 1.Типи конфліктів. Діагностика конфліктів. 2.Типи процедур примирення. Відповідність процедур примирення типам конфліктів. 3.Стилі поведінки людей у конфлікті та визначення адекватної процедури примирення. 4. Загальні вимоги до особистих якостей, знань, вмінь, навичок примирювача.	Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ, групова робота.	БЛ: 1,2,3,4. ДЛ: 1,3,6,8,9, 10,15,21, 23,24.	Опрацювання літератури.	
09.03.2023 13.10-14.30					
23.03.2023 13.10-14.30					
06.04.2023 13.10-14.30					
20.04.2023 13.10-14.30	<b>Тема 2 .</b> Організація та проведення переговорів як процедури примирення 1.Вміння та навички, що забезпечують ефективне проведення переговорів. 2.Підготовка до переговорів: психологічна, інформаційна, емоційна, стратегічна, тактична 3.Типи і стилі переговорів. 4.Процедура переговорів. Діагностика та нейтралізація тиску в процесі переговорів.	Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ.	БЛ 1,2,3. ДЛ:5,9,11, 12,13,15, 17,19, 20,25-28	Розробка вправи для швидкої релаксації. Потрібно знайти в літературі або розробити самому вправу для зняття напруги та розслаблення, яку можна застосовувати без	
04.04.2023 13.10-14.30					
18.05.2023 13.10-14.30					
01.06.2023 13.10-14.30					



				<p>необхідності усамітнитися, мати спеціальні умови, устаткування тощо. Слід описати вправу, яку можна порадити клієнтові для релаксації безпосередньо перед участю у переговорах або під час переговорів. Вдалі вправи мають бути продемонстровані групі під час практичного заняття.</p>	
<b>3 семестр 2023-2024 н.р.</b>					
<p>01.09.2023 08.09.2023 13.30-14.50 13.10-14.30</p>	<p><b>Тема 3.</b> Проведення фасилітації у розв'язанні конфліктів 1.Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей фасилітатора. 2.Техніки фасилітації. 3.Процедура фасилітації.</p>	<p>Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ.</p>	<p>БЛ: 2,3,4. ДЛ: 1-4,8,11,12, 22,29</p>	<p>Опис техніки для активізації прийняття рішення. Студент має зробити опис техніки активізації мислення, яку можна застосувати під час фасилітування розв'язуванн</p>	

				я проблеми клієнтами. У описі має бути зазначено матеріали, потрібні для роботи, інструкції для клієнтів, хід дій фасилітатора. Обсяг опису - до 0,5 аркуша А-4.	
15.09.2023 22.09.2023 13.30-14.50 13.10-14.30	<b>Тема 4.</b> Посередництво у розв'язанні конфліктів: особливості, процедура проведення 1.Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей посередника. 2.Техніки посередництва. 3.Процедура посередництва. 4.Організація та проведення сепаратної зустрічі з клієнтами. 5.Процедура посередництва з групою посередників. 6.Складні випадки та супервізія посередництва.	Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ.	БЛ:1,3. ДЛ:1,3,4,6 7,9,16- 19,21	Розв'язання задач: Які дії має застосувати посередник, якщо одна сторона вимагає проведення з нею сепаратної зустрічі, а інша категорично не погоджується на це. Намалювати схему розстановки меблів для проведення процедури посередництва між трьома клієнтами, що представляють різні сторони конфлікту (мають	

				кожен свою позицію) та двох посередників, що працюють одночасно. Які питання і в якому порядку варто задавати клієнтам на початку сесії виявлення інформації? Які ознаки завершення процедури посередництва?	
29.09.2023 13.30-14.50 13.10-14.30	<b>Тема 5.</b> Експертна порада як процедура примирення. 1.Вимоги до знань, вмінь, навичок та особистісних якостей експерта. 2.Організація роботи експерта. 3.Організація роботи групи експертів. 4.Процедура експертної поради.	Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ.	БЛ: 1,2,3. ДЛ: 1,3,4, 12,14		
06.10.2023 13.30-14.50 13.10-14.30	<b>Тема 6.</b> Консультування як процедура примирення. 1.Особливості консультування конфліктних проблем клієнта. 2.Підбір техніки роботи з клієнтом в консультуванні конфліктного випадку. 3.Визначення запиту та особливостей клієнта. 4.Процедура консультування конфліктної проблеми клієнта. Демонстрація роботи з клієнтом у певній техніці	Міні-лекція, ілюстративні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ.	БЛ:2,3,4. ДЛ:1,30	Аналіз ситуаційних вправ	