

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра журналістики, реклами та зв'язків з громадськістю

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з методичної роботи
 Ярослав ШТАНЬКО
“ 30 ” 08 2024 р.

КОНФЛІКТОЛОГІЯ
СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	06 Журналістика 07 Управління та адміністрування 03 Гуманітарні науки 02 Культура і мистецтво
Спеціальність:	061 Журналістика 072 Фінанси, банківська справа та страхування 076 Підприємництво, торгівля та біржова діяльність 022 Дизайн 035 Філологія
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Бізнес та приватне підприємництво Реклама та зв'язки з громадськістю Англійська мова (переклад) Графічний дизайн
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

Івано-Франківськ
2024

РОЗРОБНИК:

к.е.н., доц., завідувач кафедри
управління та адміністрування

Ірина ПОПАДИНЕЦЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри журналістики,
реклами та зв'язків з громадськістю
протокол № 11 від 27 травня 2024 р.
т. в. о. завідувача кафедри

Інна ВАРВАРУК

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП

Христина КУХАРУК

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30.08.2024 р.

e-mail	iryna.r.popadynets@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	кафедра управління та адміністрування, 205
Посилання на сайт	Ірина Попадинець
Сторінка курсу в СДО	Конфліктологія

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни. Навчальна дисципліна "Конфліктологія" є надзвичайно актуальною у сучасному світі, оскільки конфлікти є неодмінною складовою людського життя, суспільства та міжнародних відносин. Досягнення миру та стабільності в суспільстві, організаціях та міжнародному рівні важливі для забезпечення сприятливого соціального та економічного розвитку.

Основні аспекти актуальності навчання конфліктології включають:

Професійна підготовка: конфліктологія допомагає студентам та майбутнім спеціалістам розуміти природу конфліктів, їхні причини та наслідки, а також вміти ефективно управляти конфліктами у різних сферах, включаючи бізнес, право, соціальні організації та міжнародні відносини.

Сприяння вирішенню конфліктів: знання конфліктології дозволяє спеціалістам впливати на конфліктні ситуації, знаходити конструктивні рішення, сприяючи досягненню миру та згоди.

Міжкультурна та міжнародна важливість: у світі, де глобалізація збільшує кількість міжнародних та міжкультурних взаємодій, розуміння конфліктів у міжнародному контексті є ключовим для забезпечення світового миру та співробітництва.

Оптимізація міжособистісних відносин: вивчення конфліктології сприяє поліпшенню міжособистісних навичок, збалансованій комунікації та конструктивному взаємодії.

Попередження конфліктів та насильства: знання про конфлікти дозволяє аналізувати їхні попереджувальні ознаки та вчасно втручатися для зменшення напруження та насильства.

Усе це підкреслює важливість вивчення конфліктології як актуальної навчальної дисципліни для підготовки компетентних фахівців, здатних ефективно працювати у сучасному суспільстві з його різноманітними конфліктами та викликами.

Мета навчальної дисципліни полягає у формуванні студентів глибокого розуміння сутності, природи та механізмів виникнення та розвитку конфліктів, а також в навчанні ефективним методам їхнього управління та вирішення.

Завдання дисципліни:

- надати студентам глибоке теоретичне розуміння сутності конфліктів, їхніх причин, структури та особливостей.
- навчити аналізувати конфліктні ситуації, визначати інтереси та потреби сторін конфлікту.
- формувати навички ефективного управління конфліктами, включаючи навички медіації, переговорів та конструктивної комунікації.

- навчити передбачати і запобігати конфліктам, виявляти їхні попереджувальні ознаки та діяти передчасно для зменшення напруження.

- заохочувати студентів до усвідомлення важливості миру, толерантності, поваги до різноманітності та співпраці в суспільстві.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

- основні теорії та підходи до аналізу конфліктів, такими як соціальна, психологічна, економічна, політична та культурна;

- розуміння різноманітних факторів, які сприяють виникненню конфліктів, включаючи соціальні нерівності, конкуренцію, непорозуміння, культурні відмінності тощо

- різні типи конфліктів, їх особливості, структуру та властивості, включаючи міжособистісні, міжгрупові, організаційні та міжнародні конфлікти.

- різні методами та стратегії врегулювання конфліктів, такими як медіація, арбітраж, переговори, конфліктна експертиза та інші.

- розуміння важливості ефективної комунікації та міжособистісних навичок для управління конфліктами та досягнення конструктивних рішень.

- міжнародні конфлікти, їх причини, наслідки та можливі шляхи мирного вирішення, включаючи діяльність міжнародних організацій та миротворчих місій.

- психологічні аспектами конфліктів, включаючи аналіз психологічних реакцій учасників конфліктів та методи їх подолання.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- розпізнавати конфліктні ситуації в різних соціальних, організаційних та міжособистісних контекстах.

- визначати основні фактори та причини, які призводять до виникнення конфліктів

- застосовувати різні методи та стратегії управління конфліктами для досягнення конструктивних рішень та миру.

- розуміти та вміло виконувати роль посередника в конфліктній ситуації з метою полегшення вирішення конфлікту та досягнення взаєморозуміння.

- оцінювати потенційні наслідки конфліктів та їхній вплив на сторони конфлікту.

- вміти спілкуватися та слухати інших у конфліктних ситуаціях для досягнення спільного розуміння та згоди.

- створювати та реалізовувати стратегії вирішення конфліктів з урахуванням інтересів всіх сторін.

- розбиратися в особливостях міжнародних конфліктів та їхніх можливих способах мирного вирішення.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни згідно стандарту вищої освіти для бакалаврського рівня вищої освіти (шифри та зміст компетентностей та

програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП, введеної в дію ЗВО «Університет Короля Данила» «_»_____року та Проєкту Європейської Комісії TUNING «Налаштування освітніх систем в Європі»).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
ЗК 1. Здатність спілкуватися другою (іноземною) мовою	Вести перемовини з колегами, доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях.
ЗК 10 Здатність виявляти, ставити і вирішувати проблеми	
ЗК 20. Здатність до конструктивної взаємодії з іншими людьми, незалежно від їх походження та особливостей культури, і поваги до різноманітності.	
ЗК 30. Здатність працювати в міжнародному контексті.	

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	4		
Семестр	7		
Кількість кредитів ЄКТС	6		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	28 (в годинах)	6 (в годинах)
	семінари, практичні	28 (в годинах)	2 (в годинах)
Самостійна робота		94 (в годинах)	82 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен (в годинах)		

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Змістовий модуль 1

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни (2 год.)

Роль, мета, завдання конфліктології в системі наукових знань. Об'єкт, предмет і методи дослідження науки. Історія розвитку конфліктології

Питання для самостійного вивчення: Означення та визначення основних термінів та понять. (1, 3, 5, 10).

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура (2 год.)

Конфлікт як складне соціальне явище. Структурна модель конфлікту. Функції конфлікту

Питання для самостійного вивчення: Фактори, що спричиняють виникнення конфлікту (1, 3, 5, 10).

Тема 3. Види конфліктів та їх причини (2 год.)

Класифікація конфліктів. Межі конфлікту. Причини виникнення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Змішані конфлікти. (1, 3, 5, 10).

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення (4 год.)

Динаміка конфлікту. Теорії механізмів виникнення конфліктів.
Трансактний аналіз конфліктів

Питання для самостійного вивчення: Декомпозиція конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Тема 5. Процес управління конфліктами (4 год.)

Сутність управління конфліктом та його діагностика. Зміст процесу управління конфліктами. Управлінські рішення у конфліктних ситуаціях.

Питання для самостійного вивчення: Хибні управлінські рішення у конфліктних ситуаціях (1, 3, 5, 10).

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами (4 год.)

Принципи і методи управління конфліктами. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи управління конфліктами. Внутрішньоособистісні і персональні методи управління конфліктами. Переговори як універсальний метод вирішення конфліктів

Питання для самостійного вивчення: Альтернативні методи вирішення конфліктів..(1, 3, 5, 10).

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації (2 год.)

Профілактика конфліктів: сутність, підходи і напрямки. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом. Управління компетенцією співробітників як напрямок профілактики конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Управління поведінкою особистості з метою попередження конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 8. Психологія особистості у конфлікті (4 год.)

Психологічні особливості особистості, які впливають на виникнення конфліктів. Теорія “соціальних ролей” у визначенні причин виникнення конфлікту. Поведінка індивіда в умовах конкуренції

Питання для самостійного вивчення: Методики діагностики поведінки особистості у конфліктній ситуації. (1, 3, 5, 10).

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації (2 год.)

Групи та їх вплив на виникнення конфліктів. Конфлікти при формуванні колективу. Методи визначення соціально-психологічного клімату у колективі.

Питання для самостійного вивчення: Інтеграція членів колективу після конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Тема 10. Соціологія конфлікту (2 год.)

Конфлікти у суспільстві. Конфлікти в організації. Конфлікти у сім'ї.
Конфлікти у сфері управління

Питання для самостійного вивчення: Конфлікти в освітньому середовищі.в. (1, 3, 5, 10).

Зміст практичних занять

Змістовий модуль 1

Тема 1. Розвиток конфліктології як науки та навчальної дисципліни (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу підготувати основні тренди в конфліктології в залежності від сфери діяльності.

Питання для самостійного вивчення: складіть перелік латентних конфліктних ситуацій в Україні в період війни та після її закінчення. (1, 3, 5, 10).

Тема 2. Сутність конфлікту та його структура (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте ситуацію конфлікту в організації та визначте природи конфлікту, учасників та можливі способи вирішення.

Питання для самостійного вивчення: проаналізуйте фактори, що спричиняють виникнення конфлікту використовуючи SWOT-аналіз. (1, 3, 5, 10).

Тема 3. Види конфліктів та їх причини (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте ситуацію конфлікту в організації та визначте основні причини виникнення конфлікту та скориставшись поданим класифікатором деталізуйте конфлікт.

Питання для самостійного вивчення: опишіть конфліктну ситуацію зі змішаним конфліктом. (1, 3, 5, 10).

Тема 4. Динаміка конфлікту та механізми його виникнення (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу розгляньте динаміка розвитку конфлікту, а саме на якому етапі зараз знаходиться конфлікт і який цикл повторюється.

Питання для самостійного вивчення: здійсніть декомпозиція конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Тема 5. Процес управління конфліктами (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу створіть план управління конфліктами для певної організації, зазначте етапи та методи врегулювання конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: проаналізуйте хибне управлінське рішення у конфліктних ситуаціях за авторською методикою (1, 3, 5, 10).

Тема 6. Методи та форми управління конфліктами (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу оберіть статтю, відео або інший медійний матеріал, який стосується конфліктів, та проведіть аналіз його з точки

зору конфліктології.

Питання для самостійного вивчення: запропонуйте статтю, відео або інший медійний матеріал, де прослідковуються нестандартні методи вирішення конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 7. Профілактика конфліктів в організації (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу складіть план управління конфліктами для певної організації, зазначте етапи та методи врегулювання конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: розробіть чек-лист управління поведінкою особистості з метою попередження конфліктів. (1, 3, 5, 10).

Тема 8. Психологія особистості у конфлікті (4 год.)

на основі теоретичного матеріалу оцініть свої власні навички спілкування та виробіть план їх вдосконалення для конструктивного вирішення конфліктів.

Питання для самостійного вивчення: Методики діагностики поводження особистості у конфліктній ситуації - <https://onlinetestpad.com.test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>. (1, 3, 5, 10).

Тема 9. Групові особливості виникнення конфліктів в організації (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу проаналізуйте конфлікт між групами та визначте фактори, які сприяють загостренню ситуації та міжгрупові відносини.

Питання для самостійного вивчення: Розробіть програму тренінгу, спрямовану на навчання навичкам ефективного спілкування та вирішення конфліктів у групах. (1, 3, 5, 10).

Тема 10. Соціологія конфлікту (2 год.)

на основі теоретичного матеріалу Спробуйте відіграти роль медіатора у ситуації конфлікту між двома сторонами та здійсніть спробу медіаційного врегулювання конфлікту у суспільстві/конфлікту в організації/конфлікту у сім'ї/конфлікту у сфері управління.

Питання для самостійного вивчення: Проведіть аналіз конфлікту у навчальному закладі та запропонуйте стратегії його вирішення для сторін конфлікту. (1, 3, 5, 10).

Зміст самостійної роботи здобувачів

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	94	82

Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [посиланням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [посиланням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [посиланням](#).² “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [посиланням](#).



6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання.

Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

² визначається політика використання ШІ в навчальній дисципліні - дозволене/заборонене, правила використання

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).³



МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

Програмний результат навчання ⁴	<u>Метод навчання</u>	Метод оцінювання
Вести перемовини з колегами, доступно аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях	МН 1 - словесні методи МН 2 - наочні методи МН 3 - практичні методи МН 4 - індуктивний МН 7 - аналітичний МН 16 - евристичний МН 17 - дослідницький МН 18 - методи самостійної роботи вдома МН 20 - інтерактивні методи	МФО 4 - поточний контроль МФО 5 - усний контроль МФО 6 - письмовий контроль МФО 8 - тестовий контроль МФО 11 - самооцінювання

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Контрольні заходи⁵

(в разі потреби - розділити за семестрами)

Вид	Зміст ⁶	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60

³ визначається перелік електронних та інших ресурсів та умови перезарахування

⁴ для вибірових навчальних дисциплін вказується результат навчання

⁵ зміст редагується залежно від наповнення дисципліни

⁶ у випадку наявності видів роботи, які оцінюються окремо (проект, завдання тощо) прописується в окремому рядку; за відсутності - одним рядком визначається вся сукупність аудиторної роботи (опитування, поточні контрольні тощо) та визначається стандартне значення балів (35/60)

Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали - “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».⁷

Критерії оцінювання⁸ (за необхідності, поточного та/або підсумкового контролю)

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Шкала оцінювання знань за ЄКТС:

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
--------------------------------------	----------------------------	-------------------

⁷ можна вказати теми чи завдання, які є обов'язковими до виконання, а також особисті підходи до оцінювання рівня знань здобувачів під час аудиторної роботи

⁸ критерії вказуються згідно з особливостями дисципліни.

Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на заліки/екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ⁹

Основна література

1. Попадинець І. Р. Прийняття управлінського рішення щодо діагностики та планування самоосвіти керівників державної служби. Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. Том 33 (72) (№ 4). – 0,79 ум. др. арк.

2. Попадинець І.Р. Вплив психотипу особистості на процес прийняття управлінського рішення. Економіко-управлінські аспекти трансформації та інноваційного розвитку галузевих і регіональних суспільних систем в сучасних умовах: 2020 рік: Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної інтернет- конференції, 28- 29 квітня 2020 р. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2020.

- с. 65-67

3. Свідectво про реєстрацію авторського права на твір. Методика управління персоналом в контексті розв'язання конфліктних ситуацій, № 97320 від 23.04.2020

⁹ обов'язково: враховувати вимоги [ДСТУ 8302:2015](#) (відповідно до [Наказу № 65, від 4.03. 2016](#)), [рекомендації](#) Національного агентства з забезпечення якості вищої освіти, використовувати літературу за останні 5-7 років, наводити власні публікації за змістом навчальної дисципліни.

4. Свідоцтво про реєстрацію авторського права на твір. Методика діагностування психотипу особистості в контексті організації ділового спілкування без конфліктів, № 110055 від 06.12.2021 р.

Додаткова література

1. Гошовський Я., Гошовська Д. Психологічні особливості просторово-часової депривації та стигматизації особистості. Психологічні перспективи. 2019. № 38. С. 10 – 21. (Directory of Open Access Journals (DOAJ), Index Copernicus International, The European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences (ERIH PLUS), Google Scholar, ResearchBib, Наукова періодика України, BASE, WorldCat, Україніка наукова)
2. Словник термінів з правової конфліктології : наук.-довід. вид. / за ред. Ю. П. Битяка, Л. М. Герасіної, М. І. Панова. Харків : Одиссей, 2016. 208 с.

Електронні інформаційні ресурси

Онлайн методика діагностування “Поведінка в конфліктних ситуаціях” - <https://onlinetestpad.com/test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>

Онлайн методика діагностування “Тип темпераменту” - <https://onlinetestpad.com/ua/testview/957039-metodika-opituvalnik-g-ajzenka-tip-temperamentu>

Онлайн методика діагностування “Спрямованість особистості сприймання інформації тип мислення способи розуміння світу” - <https://onlinetestpad.com/ua/testview/1491801-rozshirenij-test-yunga-dlya-viznachennya-tipu-ekstravert-ambivert-chi-%D1%96ntro>