

# СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1. Загальна інформація про навчальну дисципліну

<b>Повна назва навчальної дисципліни</b>	Основи конфліктології
<b>Повна офіційна назва закладу вищої освіти</b>	Сумський державний університет
<b>Повна назва структурного підрозділу</b>	Медичний інститут. Кафедра нейрохірургії та неврології з курсами психіатрії, наркології, медичної психології, професійних хвороб
<b>Розробник(и)</b>	Мудренко Ірина Григорівна
<b>Рівень вищої освіти</b>	Перший рівень вищої освіти, НРК – 6 рівень, QF-LLL – 6 рівень, FQ-EHEA – перший цикл
<b>Семестр вивчення навчальної дисципліни</b>	18 тижнів протягом 2-го семестру
<b>Обсяг навчальної дисципліни</b>	Обсяг дисципліни становить 5 кред. ЄКТС, 150 год., з яких 36 год. становить контактна робота з викладачем (36 практичних занять)
<b>Мова викладання</b>	Українська

## 2. Місце навчальної дисципліни в освітній програмі

<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова навчальна дисципліна для освітньої програми "Екстрена медицина"
<b>Передумови для вивчення дисципліни</b>	Передумови для вивчення відсутні
<b>Додаткові умови</b>	Додаткові умови відсутні
<b>Обмеження</b>	Обмеження відсутні

## 3. Мета навчальної дисципліни

Формування системи знань про природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення вмінь прогнозувати і контролювати конфліктну ситуацію, позитивно сприймати конфлікт і прагматично його використовувати.

## 4. Зміст навчальної дисципліни

<b>Модуль 1. Вступ до конфліктології. Загальна теорія конфлікту.</b>
Тема 1 Передумови формування конфліктологічної думки. Давні уявлення про конфліктність буття. Конфлікти в рамках соціополітичного виміру (кінець XIX — початок XX ст.). Теорії конфліктів (кінець XX — початок XXI ст.). Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.
Тема 2 Конфлікт як соціальне явище. Медична конфліктологія. Предмет, метод, структура конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи наукових досліджень у конфліктології. Функції конфліктології в суспільстві.

Тема 3 Поняття про конфлікт.

Поняття про конфлікт. Проблема визначення конфлікту. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення (суперництво, конкуренція, криза).

Тема 4 Рівні проявів і типологія конфліктів.

Проблема класифікації в конфліктології. Основні види класифікації конфліктів. Психологічна характеристика різних типів конфліктів. Межі конфлікту. Конфлікти в сфері охорони здоров'я.

Тема 5 Фактори і причини виникнення конфліктів.

Протиріччя інтересів як фундаментальна причина конфліктів. Об'єктивні фактори виникнення конфліктів. Організаційно-управлінські причини конфліктів. Соціально-психологічні причини конфліктів. Індивідуально-особистісні чинники конфліктів.

Тема 6 Аналіз структурних елементів конфлікту.

Об'єктивні елементи конфлікту. Психологічні складові конфлікту. Особливості сприймання конфліктної ситуації.

Тема 7 Динаміка конфліктів.

Механізми виникнення конфліктів. Поняття про ескалацію конфлікту. Типи конфліктогенів. Блокування конфліктогенів. Динаміка міжособистісних конфліктів. Латентна фаза конфлікту і інцидент. Відкриті фази конфлікту, його кульмінація. Фінал і вихід з конфлікту.

Тема 8 Методи дослідження конфліктів та конфліктної поведінки їх учасників.

Способи дослідження поведінки особистості у конфлікті. Онтологічний підхід у дослідженні конфліктної поведінки. Методи дослідження у конфліктології, зокрема патопсихологічне дослідження рівня агресії, особливостей особистості, емоційного інтелекту, механізмів копінгу.

Тема 9 Конфлікти і стрес.

Стрес і психогенні чинники сучасності (соціально-економічні, надмірні вимоги, інформаційний штурм, психічна бойова травма у учасників АТО, полонених, жертв насильства, стихійних лих, членів родин учасників БД, тощо). Психологічні фактори нормалізації стресу. Перша допомога в гострій стресовій ситуації. Стрессова теорія Г. Сельє. Психологічні методи подолання стресу. Методи саморегуляції емоційного стану (вправи "рухи очима", "регуляція дихання", нервово-мязова регуляція по Джекобсону.)

**Модуль 2. Психологія конфлікту. Основи запобігання та розв'язання конфліктів.**

Тема 10 Особистість і конфлікт.

Підходи до розуміння внутрішньоособистісного (інтраособистісного) конфлікту. Особливості і види внутрішніх конфліктів особистості. Мотиваційний конфлікт. Когнітивний конфлікт. Рольовий конфлікт. Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів. Генезис внутрішньоособистісного конфлікту. Наслідки внутрішньоособистісного конфлікту. Роль особливостей особистості в генезі конфлікту. Патологічні особистості, поняття про акцентуації характеру, психопатії. Поняття про девіантну (асоціальну) поведінку. Методи патопсихологічного діагностики особистості. Психологічні умови попередження і способи подолання внутрішніх конфліктів.

<p>Тема 11 Конфлікти у міжособистісних відносинах.</p> <p>Причини і чинники міжособистісних конфліктів. Міжособистісні стилі поведінки в конфлікті за К. Томасом і Р. Кілменом. Управління міжособистісними конфліктами. Конфлікти в сім'ї. Особливості шлюбно-сімейних і родинних відносин. Специфіка сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Умови стабільності подружніх відносин. Попередження і вирішення сімейних конфліктів.</p>
<p>Тема 12 Соціально-психологічні конфлікти в організаціях, зокрема в сфері охорони здоров'я.</p> <p>Класифікація конфліктів в організації. Наслідки конфліктів в організації. Негативний вплив нерозв'язаних конфліктів. Психологічні типи конфліктів. Управлінсько-комунікативна некомпетентність керівника як джерело конфлікту. Важкий працівник. Інноваційні конфлікти. Інновація як об'єкт конфлікту. Особливості міжособистісних конфліктів. Регулювання інноваційних конфліктів. Трудові конфлікти. Опанування правовими компетентностями щодо своєчасного виявлення та оцінки правових ризиків конфліктних ситуацій у сфері охорони здоров'я, запобігання несприятливим правовим наслідкам конфліктів, зокрема, у формі настання ретроспективної (негативної) юридичної відповідальності – дисциплінарної, адміністративної, цивільно-правової та кримінальної.</p>
<p>Тема 13 Конфлікти особистості в організації. Психологія медичних працівників.</p> <p>Теорія конфлікту. Внутрішньоособистісні конфлікти. Джерела міжособистісних конфліктів. Типи учасників конфліктів і стилі їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Індивідуальна конфліктна компетентність. Прийоми нападу і самозахисту в конфліктному полі. Психологічний тити лікарів, медичних працівників. Система взаємодії "лікар-пацієнт", "лікар-медична сестра", "медична сестра-пацієнт". Поняття про ятрогенії та сорогенії.</p>
<p>Тема 14 Конфлікти груп в організації.</p> <p>Дослідження груп. Внутрішньогрупові конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Діагностика внутрішньогрупового конфлікту. Лідер або адміністратор: вибір визначає група.</p>
<p>Тема 15 Технологія прогнозування, запобігання та профілактики конфліктів.</p> <p>Прогнозування конфліктів. Технологія попередження конфліктів. Профілактика конфліктів. Роль керівника в профілактиці конфліктів. Психологія конструктивної критики. Майстерність бесіди. Розмова – покарання. Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації.</p>
<p>Тема 16 Конструктивне вирішення конфліктів.</p> <p>Форми і критерії завершення конфліктів. Способи і стратегії конструктивного розв'язання конфліктів.</p>
<p>Тема 17 Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів.</p> <p>Поняття про переговори. Етапи переговорів. Загальні підходи до організації переговорів. Моделі поведінки у переговорах. Стратегії та тактики переговорів. Поняття про посередництво. Прийоми посередництва.</p>
<p>Тема 18 Диференційований залік.</p> <p>Підсумковий письмовий контроль, захист реферативних оглядів, тематичних презентацій.</p>

## 5. Очікувані результати навчання навчальної дисципліни

Після успішного вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти зможе:

РН1	Бути критичним та самокритичним.
-----	----------------------------------

PH2	Знати і розуміти доцільне застосування сукупності навичок (вмінь), медичних засобів, втручань та дій для забезпечення пацієнту/клієнту гідного ставлення, приватності/ інтимності, конфіденційності, захисту його прав, фізичних, психологічних та духовних потреб на засадах транскультурального підходу, толерантної та неосудної поведінки.
PH3	Продемонструвати здатність використовувати належні комунікативні навички та поведінку з пацієнтом, його родиною, колегами та персоналом медичних закладів, у т.ч. однією із поширених європейських мов.
PH4	Діяти на підставі етичних суджень.
PH5	Конструктивно взаємодіяти з іншими людьми, незалежно від їх походження та особливостей культури, і поваги до різноманітності.
PH6	Відповідально ставитися до завдань і обов'язків.
PH7	Опанування комунікативними, особистісними компетентностями щодо своєчасного виявлення, ефективної профілактики та вирішення конфліктних ситуацій у сфері охорони здоров'я.
PH8	Своєчасно виявляти та оцінювати правові ризики конфліктних ситуацій у сфері охорони здоров'я, запобігання несприятливим правовим наслідкам конфліктів, зокрема, у формі настання ретроспективної (негативної) юридичної відповідальності – дисциплінарної, адміністративної, цивільно-правової та кримінальної.

## 7. Види навчальних занять та навчальної діяльності

### 7.1 Види навчальних занять

<b>Тема 1. Передумови формування конфліктологічної думки.</b>
<p>Пр1 "Тема 1. Передумови формування конфліктологічної думки."</p> <p>Давні уявлення про конфліктність буття. Конфлікти в рамках соціополітичного виміру (кінець XIX — початок XX ст.). Теорії конфліктів (кінець XX — початок XXI ст.). Становлення конфліктології як науки в Україні та її розвиток на сучасному етапі.</p>
<b>Тема 2. Конфлікт як соціальне явище. Медична конфліктологія.</b>
<p>Пр2 "Тема 2. Конфлікт як соціальне явище. Медична конфліктологія."</p> <p>Предмет, метод, структура конфліктології. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Методи наукових досліджень у конфліктології. Функції конфліктології в суспільстві.</p>
<b>Тема 3. Поняття про конфлікт.</b>
<p>Пр3 "Тема 3. Поняття про конфлікт."</p> <p>Поняття про конфлікт. Проблема визначення конфлікту. Порівняння терміну конфлікт із іншими на позначення зіткнення (суперництво, конкуренція, криза).</p>
<b>Тема 4. Рівні проявів і типологія конфліктів.</b>
<p>Пр4 "Тема 4. Рівні проявів і типологія конфліктів."</p> <p>Проблема класифікації в конфліктології. Основні види класифікації конфліктів. Психологічна характеристика різних типів конфліктів. Межі конфлікту. Конфлікти в сфері охорони здоров'я.</p>
<b>Тема 5. Фактори і причини виникнення конфліктів.</b>

Пр5 "Тема 5. Фактори і причини виникнення конфліктів."

ротириччя інтересів як фундаментальна причина конфліктів. Об'єктивні фактори виникнення конфліктів. Організаційно-управлінські причини конфліктів. Соціально-психологічні причини конфліктів. Індивідуально-особистісні чинники конфліктів.

#### **Тема 6. Аналіз структурних елементів конфлікту.**

Пр6 "Тема 6. Аналіз структурних елементів конфлікту."

Об'єктивні елементи конфлікту. Психологічні складові конфлікту. Особливості сприймання конфліктної ситуації.

#### **Тема 7. Динаміка конфліктів.**

Пр7 "Тема 7. Динаміка конфліктів."

Механізми виникнення конфліктів. Поняття про ескалацію конфлікту. Типи конфліктогенів. Блокування конфліктогенів. Динаміка міжособистісних конфліктів. Латентна фаза конфлікту і інцидент. Відкриті фази конфлікту, його кульмінація. Фінал і вихід з конфлікту.

#### **Тема 8. Методи дослідження конфліктів та конфліктної поведінки їх учасників.**

Пр8 "Тема 8. Методи дослідження конфліктів та конфліктної поведінки їх учасників."

Способи дослідження поведінки особистості у конфлікті. Онтологічний підхід у дослідженні конфліктної поведінки. Методи дослідження у конфліктології, зокрема патопсихологічне дослідження рівня агресії, особливостей особистості, емоційного інтелекту, механізмів копіngu.

#### **Тема 9. Конфлікти і стрес.**

Пр9 "Тема 9. Конфлікти і стрес."

Стрес і психогенні чинники сучасності (соціально-економічні, надмірні вимоги, інформаційний штурм, психічна бойова травма у учасників АТО, полонених, жертв насильства, стихійних лих, членів родин учасників БД, тощо). Психологічні фактори нормалізації стресу. Перша допомога в гострій стресовій ситуації. Стресова теорія Г. Сельє. Психологічні методи подолання стресу. Методи саморегуляції емоційного стану (вправи "рухи очима", "регуляція дихання", нервово-мязова регуляція по Джекобсону.)

#### **Тема 10. Особистість і конфлікт.**

Пр10 "Тема 10. Особистість і конфлікт."

Підходи до розуміння внутрішньоособистісного (інтраособистісного) конфлікту. Особливості і види внутрішніх конфліктів особистості. Мотиваційний конфлікт. Когнітивний конфлікт. Рольовий конфлікт. Психоаналітичні теорії внутрішніх конфліктів. Генезис внутрішньоособистісного конфлікту. Наслідки внутрішньоособистісного конфлікту. Роль особливостей особистості в генезі конфлікту. Патологічні особистості, поняття про акцентуації характеру, психопатії. Поняття про девіантну (асоціальну) поведінку. Методи патопсихологічного діагностики особистості. Психологічні умови попередження і способи подолання внутрішніх конфліктів.

#### **Тема 11. Конфлікти у міжособистісних відносинах.**

Пр11 "Тема 11. Конфлікти у міжособистісних відносинах."

Причини і чинники міжособистісних конфліктів. Міжособистісні стилі поведінки в конфлікті за К. Томасом і Р. Кілменом. Управління міжособистісними конфліктами. Конфлікти в сім'ї. Особливості шлюбно-сімейних і родинних відносин. Специфіка сімейних конфліктів. Класифікація сімейних конфліктів. Умови стабільності подружніх відносин. Попередження і вирішення сімейних конфліктів.

## **Тема 12. Соціально-психологічні конфлікти в організаціях, зокрема в сфері охорони здоров'я.**

Пр12 "Тема 12. Соціально-психологічні конфлікти в організаціях, зокрема в сфері охорони здоров'я."

Класифікація конфліктів в організації. Наслідки конфліктів в організації. Негативний вплив нерозв'язаних конфліктів. Психологічні типи конфліктів. Управлінсько-комунікативна некомпетентність керівника як джерело конфлікту. Важкий працівник. Інноваційні конфлікти. Інновація як об'єкт конфлікту. Особливості міжособистісних конфліктів. Регулювання інноваційних конфліктів. Трудові конфлікти. Опанування правовими компетентностями щодо своєчасного виявлення та оцінки правових ризиків конфліктних ситуацій у сфері охорони здоров'я, запобігання несприятливим правовим наслідкам конфліктів, зокрема, у формі настання ретроспективної (негативної) юридичної відповідальності – дисциплінарної, адміністративної, цивільно-правової та кримінальної.

## **Тема 13. Конфлікти особистості в організації. Психологія медичних працівників.**

Пр13 "Тема 13. Конфлікти особистості в організації. Психологія медичних працівників."

Теорія конфлікту. Внутрішньоособистісні конфлікти. Джерела міжособистісних конфліктів. Типи учасників конфліктів и стилі їх поведінки в конфліктних ситуаціях. Індивідуальна конфліктна компетентність. Прийоми нападу і самозахисту в конфліктному полі. Психологічний тити лікарів, медичних працівників. Система взаємодії "лікар-пацієнт", "лікар-медична сестра", "медична сестра-пацієнт". Поняття про ятрогенії та сорогенії.

## **Тема 14. Конфлікти груп в організації.**

Пр14 "Дослідження груп. Внутрішньогрупові конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Діагностика внутрішньогрупового конфлікту. Лідер або адміністратор: вибір визначає група."

Дослідження груп. Внутрішньогрупові конфлікти. Міжгрупові конфлікти. Діагностика внутрішньогрупового конфлікту. Лідер або адміністратор: вибір визначає група.

## **Тема 15. Технологія прогнозування, запобігання та профілактики конфліктів.**

Пр15 "Тема 15. Технологія прогнозування, запобігання та профілактики конфліктів."

Прогнозування конфліктів. Технологія попередження конфліктів. Профілактика конфліктів. Роль керівника в профілактиці конфліктів. Психологія конструктивної критики. Майстерність бесіди. Розмова – покарання. Правила поведінки керівника у конфліктній ситуації.

## **Тема 16. Конструктивне вирішення конфліктів.**

Пр16 "Тема 16. Конструктивне вирішення конфліктів."

Форми і критерії завершення конфліктів. Способи і стратегії конструктивного розв'язання конфліктів.

## **Тема 17. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів.**

<p>Пр17 "Тема 17. Технології переговорів та посередництва у залагодженні конфліктів."</p> <p>Поняття про переговори. Етапи переговорів. Загальні підходи до організації переговорів. Моделі поведінки у переговорах. Стратегії та тактики переговорів. Поняття про посередництво. Прийоми посередництва.</p>
<p><b>Тема 18. Диференційований залік.</b></p>
<p>A18 "Диференційований залік" (денна)</p> <p>Підсумковий письмовий контроль, захист реферативних оглядів та тематичних презентацій.</p>

## 7.2 Види навчальної діяльності

НД1	Електронне навчання у системах (Meet, MIX, Google Classroom, Zoom та у форматі Youtube-каналу)
НД2	Обговорення (чат, форум)
НД3	Обговорення кейсів
НД4	Участь в обговоренні-дискусії (групові та парні)
НД5	Підготовка до практичних занять
НД6	Самонавчання
НД7	Виконання ситуативних вправ
НД8	Підготовка мультимедійних презентацій
НД9	Виконання групового дослідницького завдання
НД10	Підготовка до поточного та підсумкового контролю

## 8. Методи викладання, навчання

Дисципліна передбачає навчання через:

МН1	Інтерактивні лекції
МН2	Аналіз конкретних ситуацій (Case-study)
МН3	Обмін думками (think-pair-share)
МН4	Дослідницька робота
МН5	Кейс-метод
МН6	Метод демонстрацій
МН7	Навчальна дискусія / дебати

Лекції, семінарські, практичні заняття, самостійна робота з можливістю консультацій з викладачем, e-learning, проблемно-орієнтоване навчання, навчання через виконання групових дослідницьких завдань, навчання на основі методу демонстрацій типових пацієнтів/клієнтів, проблемних вебінарів, застосування кейс-методу.

ЗК 4. Здатність бути критичним та самокритичним. ЗК 5. Здатність діяти на підставі етичних суджень. ЗК 8. Здатність працювати в команді та брати на себе відповідальність. ЗК 10. Здатність до конструктивної взаємодії з іншими людьми, незалежно від їх походження та особливостей культури, і поваги до різноманітності. ЗК 12. Відповідально ставитися до завдань і обов'язків.

## 9. Методи та критерії оцінювання

### 9.1. Критерії оцінювання

Шкала оцінювання ECTS	Визначення	Чотирибальна національна шкала оцінювання	Рейтингова бальна шкала оцінювання
	Відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок	5 (відмінно)	$170 \leq RD \leq 200$
	Вище середнього рівня з кількома помилками	4 (добре)	$140 \leq RD < 169$
	Непогано, але зі значною кількістю недоліків	3 (задовільно)	$120 \leq RD < 139$
	Можливе повторне складання	2 (незадовільно)	$0 \leq RD < 119$

### 9.2 Методи поточного формативного оцінювання

МФО1	Опитування та усні коментарі викладача за його результатами
МФО2	Перевірка результатів проведення експериментів
МФО3	Самостійне виконання студентами ситуаційних вправ на практичних заняттях та їх обговорення.
МФО4	Захист презентацій та рефератів

### 9.3 Методи підсумкового сумативного оцінювання

МСО1	Оцінювання письмових робіт
МСО2	Дослідницька робота
МСО3	Реферат (підготовка, презентація, захист)
МСО4	Складання комплексного письмового модульного контролю

Контрольні заходи:

<b>2 семестр</b>		<b>200 балів</b>
МСО1. Оцінювання письмових робіт		<b>100</b>
	10x10	100
МСО2. Дослідницька робота		<b>20</b>
		20
МСО4. Складання комплексного письмового модульного контролю		<b>80</b>
		80
<b>Семестр викладання</b>		<b>20 балів</b>
МСО3. Реферат (підготовка, презентація, захист)		<b>20</b>
		20

Контрольні заходи в особливому випадку:

<b>2 семестр</b>		<b>20 балів</b>
------------------	--	-----------------



МСО2. Дослідницька робота	20
	20

Диференційований залік.

## 10. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

### 10.1 Засоби навчання

ЗН1	Медичні споруди/приміщення та обладнання (клініки, лікарні тощо)
ЗН1	Бібліотечні фонди
ЗН3	Мультимедіа, відео- і звуковідтворювальна, проєкційна апаратура (відеокамери, проєктори, екрани, смартдошки тощо)
ЗН4	Проєкційна апаратура
ЗН5	Програмне забезпечення (для підтримки дистанційного навчання, Інтернет-опитування, віртуальних лабораторій, віртуальних пацієнтів, для створення комп'ютерної графіки, моделювання тощо та ін.)
ЗН6	Телекомунікаційні мережі

### 10.2 Інформаційне та навчально-методичне забезпечення

<b>Основна література</b>	
1	Методичні вказівки з курсу «Медична психологія (в запитаннях і відповідях)» укладач І. Г. Мудренко. – Суми : СумДУ, 2018.- 98 с.
2	Блінов О.А. Психологія бойової психічної травми. Монографія. Київ : Талком. 2016. С. 246.
3	Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. – Чернівці, 2019. – 100 с.
4	"Клінічна суїцидологія" / За заг. ред. Л. М. Юр'євої, Н. О. Марути, І. В. Лінського; І. Г. Мудренко. Харків, 2020. 302 с.
5	Конфліктологія та теорія переговорів.Т.П.Яхно, І.О. Куревіна.Видавництво : центр навчальної літератури. 2019. С.168.
<b>Допоміжна література</b>	
1	Сучасні проблеми суїцидології / Кожина Г. М. [та ін.]; ред.: П. В. Волошина, Н. О. Марута. Харків : Строков Д.В., 2017. с. 227 : іл.
2	Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей./ Кононець М.О. Укл.:– К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.
3	Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. Львів : «ГАЛИЧ-ПРЕС». 2018.С. 76.
4	Психологічні наслідки перебування рятувальників у зоні проведення антитерористичної операції Лебедева С.Ю., Назаров О.О., Овсяннікова Я.О., Оніщенко Н.В., Похілько Д.С., Тімченко О.В., Христенко В.Є. Психологічні наслідки перебування рятувальників

5	Оніщенко Н. В. Екстрена психологічна допомога постраждалим в умовах надзвичайної ситуації: теоретичні та прикладні аспекти : монографія. – 2016. –584 с.
<b>Інформаційні ресурси в Інтернеті</b>	
1	<a href="http://extrpsy.nuczu.edu.ua/sites/all/books/kryzova.pdf">http://extrpsy.nuczu.edu.ua/sites/all/books/kryzova.pdf</a>