

УДК [159.9+316.6](#)

DOI: [https://doi.org/10.33120/ssj.vi46\(49\).166](https://doi.org/10.33120/ssj.vi46(49).166)

Петренко Ірина Володимирівна

кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник

лабораторії психології спілкування,

Інститут соціальної та політичної психології

НАПН України,

м. Київ, Україна

ORCID ID 0000-0002-5900-0852

petrenko.irynd.vld@gmail.com

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У РІЗНИХ СФЕРАХ СУСПІЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

Представлено узагальнені результати, отримані протягом періоду виконання наукової роботи, під час якої розроблено науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів і визначено ресурси, що забезпечують ефективність їх розв'язання в конкретних практикоорієнтованих сферах: професійному, освітньому та сімейному середовищах, онлайн-просторі, конфліктному балансуванні поколінь та в контексті формування підходів до реалізації соціальної політики. Основними методами дослідження були: теоретичний аналіз, типологізація, моделювання, спостереження, бесіда, анкетування, опитування, тестування, експеримент, вербальні проєктивні техніки, SWOT-аналіз, контент-аналіз, праксиметричний метод, консультативні і тренінгові технології, статистичні методи математичної обробки експериментальних даних. У процесі дослідження виявлено причини і наслідки соціальних конфліктів, специфіку їхніх проявів у сучасних умовах конфліктного протистояння в Україні. Визначено критерії ефективності застосування комунікативних технологій і параметри їх конструювання для врегулювання соціальних конфліктів. Сформульовано низку комунікативних принципів з метою розв'язання соціальних конфліктів, зокрема принцип “човникового руху” і принцип поколінних впливів на конфліктну взаємодію. Для вирішення низки дослідницьких завдань розроблено технології соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору. Опрацьовано плани конструювання ефективних комунікацій як шереги послідовних комунікативних алгоритмів, що визначають особливості використання інформації під час врегулювання соціального конфлікту. Поглиблено уявлення про: ефекти комунікації, які виникають як у процесі, так і внаслідок застосування запропонованих технологій; особливості комунікаційних мереж як системи соціальних і технічних комунікаційних каналів, побудованих відповідно до цілей та умов урегулювання конфлікту; особливості впливу комунікативних технологій на появу нових суб'єктів (віртуальних соціальних спільнот, віртуальних коаліцій) та зміну ролі й ваги традиційних суб'єктів соціальної взаємодії – учасників соціального конфлікту. Розширено уявлення про комунікативні інтенції як про суб'єктивні мотиви, що спонукають особистість чи спільноту вступати в процес конфліктної комунікації, та визначено технології нівелювання цих інтенцій. Унаслідок застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів зафіксовано наявність позитивних тенденцій розвитку комунікативного

потенціалу особистості, що свідчить про ефективність подальшого впровадження таких технологічних інновацій у суспільну практику.

Ключові слова: соціальний конфлікт; комунікативна технологія; комунікативно-технологічний підхід; комунікативний алгоритм; комунікативні інтенції; комунікативна взаємодія; ефекти спілкування; практикоорієнтовані сфери суспільства.

PECULIARITIES OF COMMUNICATION-TECHNOLOGICAL SETTLEMENT OF SOCIAL CONFLICTS IN VARIOUS SPHERES OF SOCIAL PRACTICE

Iryna V. Petrenko

Ph.D. in Psychology, Senior Research Associate,
Laboratory of Psychology of Communication,
Institute for Social and Political Psychology, NAES of Ukraine,
Kyiv, Ukraine
ORCID ID 0000-0002-5900-0852
petrenko.iryna.vld@gmail.com

There are summarized the results of the completed scientific work, in the course of which scientific-methodological approaches to the construction of communicative technologies for resolving social conflicts are developed. There are identified the resources that ensure the effectiveness of their settlement in specific practice-oriented areas: professional, educational, family, online space, conflict balancing of generations, and in the context of the formation of approaches to the implementation of social policy. The main research methods were: theoretical analysis, typology, modeling, observation, conversation, questionnaire, survey, testing, experiment, verbal projective techniques, SWOT-analysis, content analysis, praximetric method, consulting and training technologies, statistical methods of mathematical processing of experimental data. The study revealed the causes and consequences of social conflicts, the specifics of their manifestations in modern conditions of conflict in Ukraine. The criteria of efficiency of application of communication technologies and parameters of their construction for settlement of social conflicts are defined. A number of communicative principles are formulated in order to resolve social conflicts, including the principle of the “shuttle movement” and the principle of generational influences on conflict interaction. To solve a number of research problems, technologies of socio-psychological diagnostics and socio-psychological organization of the target communicative space are developed. Plans for constructing effective communications as a series of sequential communication algorithms that determine the features of the use of information in resolving social conflict are developed. It is deepened the understanding of communication effects that occur both in the process and as a result of the application of the proposed technologies; features of communication networks as a system of social and technical communication channels which are built in accordance with the goals and conditions of conflict resolution; features of the influence of communication technologies on the emergence of new actors (virtual social communities, virtual coalitions) and the changing role and weight of traditional actors of social interaction – participants of social conflict. It is expanded the idea of communicative intentions as subjective motives that motivate an individual or a community to enter the process of conflict communication, and the technologies of these intentions’ leveling are defined. As a result of the application of communicative technologies for the settlement of social conflicts, the presence of positive trends in the development of the communicative potential of the individual is recorded, which indicates the effectiveness of the further implementation of such technological innovations in public practice.

Keywords: social conflict; communication technology; communication-technological approach; communicative algorithm; communicative intentions; communicative interaction; the effects of communication; practically oriented spheres of society.

Постановка проблеми. Особливістю сучасного українського суспільства є множення професійних, етнічних, релігійних, культурних суперечностей, що зумовлюють зростання в

соціумі психосоціальної напруженості. На цьому тлі основною тенденцією розвитку соціальних процесів стає трансформація традиційних структур і зв'язків та поступове формування якісно нового типу організації суспільства. Ігнорування таких змін веде до зростання соціальної поляризації і негативізму, які, зі свого боку, зумовлюють виникнення конфліктів і стають основним джерелом їх породження в майбутньому. У цьому контексті важливими завданнями стають мінімізація негативних наслідків соціальних конфліктів, використання позитивного потенціалу розв'язання наявних суперечностей та застосування з цією метою особливих засобів їх успішного врегулювання. Технологічна складова комунікативних процесів перетворюється на важливий ресурс врегулювання конфліктів у новітньому соціокультурному середовищі. У цій площині на перший план виступає діяльність, що передбачає створення специфічних умов організації і моделювання цільового комунікативного простору, а конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів в ситуації соціальних змін набуває особливої ваги. Отже, комплексне вивчення ролі комунікативних технологій у врегулюванні соціальних конфліктів та розроблення науково-методичних підходів до їх конструювання є актуальною науковою проблемою в розумінні її концептуального, методологічного і практичного значення.

Прагнення дати відповіді на нагальні питання сьогодення стали підґрунтям для виконання колективом науковців лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України дослідження за темою “Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів”, що провадилося протягом 2017–2019 років.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, виокремлення нерозв'язаних частин загальної проблеми. Аналізуючи останні дослідження, присвячені проблемі розв'язання соціальних конфліктів, зазначимо, що основна увага науковців приділяється вивченню екзистенційних, контекстуальних і процесуальних чинників їх врегулювання (Коулман, & Фергюсон, 2016; Шапиро, 2019), джерел виникнення та умов розгортання (Соломадин, 2016; Даниленко, 2014), важливості ролі посередництва і множинності миротворницьких дій (Ледерак, 2019), стратегій третіх сторін в управлінні конфронтаціями на різних рівнях їх локалізації (Розбудова миру..., 2016; Хачатурова, & Пойманова, 2014). Причому ненасильницький вид конфлікту, тобто відмова від застосування сили для вирішення завдань, що стоять перед суспільством, розглядається як каталізатор соціальних змін, рушійна сила громадського контролю, а елімінації, на думку дослідників, підлягають деструктивні форми його вияву (Кордула, 2017). Найновіший науковий доробок дослідників присвячено також питанням застосування інформаційно-комунікативних і соціально-психологічних технологій у навчальному процесі (Кулик, 2019), у професійній діяльності (Ксенофонтов, 2018), для формування комунікативних компетентностей особистості (Лугова, & Панькова, 2018), для створення нового соціокультурного простору (Лук'яненко, 2018), для відновлення особистості після травматичних подій (Титаренко, Дворник, Климчук та ін., 2019). Проте питання розв'язання соціальних конфліктів комунікативно-технологічними засобами, перевірки ефективності комунікативних технологій у реальних умовах, оцінювання результативності їх упровадження в різних практикоорієнтованих сферах суспільства на цей час висвітлені недостатньо і потребують свого подальшого опрацювання.

Мета статті – представлення основних результатів завершеного дослідження, спрямованого на розроблення науково-методичних підходів до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів.

Виклад основного матеріалу дослідження. З огляду на поставлену мету під час виконання наукової роботи було реалізовано такі завдання: проаналізовано теоретичні напрацювання в галузі психології соціальних конфліктів та здійснено експлікацію ключових понять; виявлено причини і передумови соціальних конфліктів та досліджено специфіку їхнього прояву в різних сферах суспільної практики; визначено соціально-психологічні комунікативні ресурси, що забезпечують ефективність врегулювання соціальних конфліктів; розроблено комплекс послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) для

забезпечення конструктивної міжособистісної комунікації в різних площинах соціальних відносин; окреслено ефекти спілкування, що виявляються в процесі і внаслідок застосування соціально-психологічних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів; визначено особливості впливу комунікативних технологій на появу нових суб'єктів (віртуальних соціальних спільнот, віртуальних коаліцій) та зміну ролі й ваги традиційних та умовно традиційних суб'єктів соціальної взаємодії – учасників соціального конфлікту; розроблено науково-методичні підходи до конструювання в різних сегментах соціальної реальності комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів, що побудовані на врахуванні символічної організації комунікації та соціокультурних особливостей українського суспільства.

Основними методами дослідження за означеною темою були: теоретичний аналіз, типологізація, моделювання, спостереження, бесіда, анкетування, опитування, тестування, експеримент, вербальні проєктивні техніки, SWOT-аналіз, контент-аналіз, праксиметричний метод, консультативні і тренінгові технології, статистичні методи математичної обробки експериментальних даних.

У процесі проведеного дослідження здійснено теоретико-методологічний аналіз основних науково-методичних підходів до конструювання комунікативних технологій мінімізації проявів соціальної поляризації. Підґрунтям для розкриття різних аспектів процесу конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів визначено такі основні методологічні підходи: соціальної зумовленості психіки, детермінації, гуманістичний, системний, груповий, диференційований, індивідуальний, особистісно-орієнтований, діяльнісний, компетентнісний, алгоритмічний, комунікативний, діалогічної партиципації.

Щоб розкрити основні поняття дослідження, соціальний конфлікт розглянуто як біполярне явище – протистояння протилежних парадигм, що має свій вияв в активності суб'єкта/суб'єктів, спрямованій на подолання контрверсійних позицій. Під парадигмою в цьому контексті розуміється зумовлений часом та обставинами, сталий на певний період стиль, система уявлень, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови. У свою чергу, соціально-психологічну комунікативну технологію визначено як такий спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на ряд конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання і ведуть до досягнення поставленої мети на заданому рівні ефективності. У зв'язку з цим соціально-психологічну комунікативну технологію означено не стільки як систему із жорсткою регламентацією та організацією суспільного життя, скільки як засіб його стимулювання до самовдосконалення, саморозвитку і самоорганізації. Оскільки конфліктна поведінка особистості, як особливий тип активності, цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, стратегіями (способами) і тактиками (прийомами), то вона, цілком очевидно, піддається комунікативній технологізації. З огляду на це властивості розгортання і врегулювання соціального конфлікту розглянуто в межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації процесу спілкування в ситуації конфліктної міжсуб'єктної взаємодії. Отже, сутність комунікативно-технологічного підходу полягає в специфічному інструментальному управлінні комунікативним процесом, у його своєрідній технологічній організації та моделюванні, що зумовлює досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

Проаналізовано причини виникнення соціального конфлікту, його основні властивості (біполярність, активність, суб'єктність, процесуальність). Створено феноменологічну та динамічну моделі соціального конфлікту, що дало змогу визначити основні характеристики об'єкта дослідження: структурні, таксономічні, функціональні, динамічні та генетичні. Визначено, що характеристики соціального конфлікту, які розкривають елементи його структури та підкреслюють взаємозумовленість його компонентів всередині єдиного процесу, є такими: виникнення об'єктивної проблемної ситуації; усвідомлення, актуалізація

проблемної ситуації; вирішення учасниками комунікативної взаємодії проблемної ситуації в неконфліктний спосіб; виникнення передконфліктної ситуації в разі неможливості вирішити проблему безконфліктно; наявність інциденту, тобто стимулу, що здатен викликати конфліктогенний комунікативний ефект; ініціація конфліктної ситуації; ескалація конфліктної взаємодії (загострення соціального конфлікту); наявність збалансованої або незбалансованої протидії; згасання конфлікту внаслідок часткової або цілковитої нормалізації міжособистісних чи міжгрупових відносин (постконфліктна ситуація); виникнення передумов для формування нової потенційної проблемної ситуації в разі неостаточного врегулювання соціального конфлікту.

У процесі виконання наукової роботи було висунуто припущення про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів, а комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів, за умови реалізації послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) його учасниками, може суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії.

Окреслено основні характеристики, комунікативної соціально-психологічної технології. Серед основних її властивостей виокремлено: масштабність, новизну, ефективність, наукоємність, складність, “час життя”, адаптивність, надійність і валідність. Виявлено критерії класифікації соціально-психологічних технологій, які за сукупністю соціальних дій диференційовано на цілеспрямовані, стабілізаційні, адаптаційні, інтегративні, а за рівнем їх реалізації – на мета-, макро-, мезо- і мікротехнології. Своєрідність конструювання технологій неконфліктної міжособистісної взаємодії визначено за такими особистісними, організаційними та інноваційними параметрами: відмінність у вияві особистісного сенсу суб'єктів щодо комунікативної діяльності; їхнє індивідуальне ставлення до процесу спілкування; самостійність під час комунікативної інтеракції; емоційна, смислова, особистісна контактність; умотивованість як обумовленість мовленнєвого вчинку; цілеспрямованість як наявність комунікативної стратегії і тактики; діалогічна партиципація як спосіб досягнення спільної мети; ситуативність, проблемність, функціональність як засоби організації, ведення та інтерпретації процесу спілкування; новизна та евристичність як здатності суб'єктів спілкування до інноваційних трансформацій.

У процесі дослідження проаналізовано базові світоглядні положення, покладені в основу створення прикладних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів. У цьому контексті розглянуто технології “лікування конфлікту”, “кола примирення”, “ненасильницького спілкування”, гарвардського методу принципів переговорів, медіації, “відновної” і “трансформативної” парадигм вирішення конфліктів, технології посередництва, діалогу і прощення. Обґрунтовано підхід, згідно з яким прикладні аспекти врегулювання соціальних конфліктів виходять з апріорних положень про те, що людині притаманна здатність вирішувати конфлікти, спираючись на “загальнолюдську” систему цінностей, яка забезпечує універсальне людське прагнення до вирішення конфліктів мирним шляхом. Поглиблено розуміння того, що підґрунтям створення сучасних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів є такі теоретико-методологічні та світоглядні положення: теорія конструктивізму, реляційний погляд на природу людини, різноманітні аспекти, пов'язані із системою “універсальних людських цінностей”, переосмислені в річищі “нью-ейдж”, гуманістична психологія, клієнт-центрований підхід. Висловлено припущення про те, що наявність в учасників конфлікту відповідної системи цінностей є не тільки підґрунтям, а й головною умовою ефективного застосування означених комунікативних технологій (Гусєв, 2019).

На основі теоретико-методологічного аналізу підходів до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів створено перелік світових і вітчизняних практик щодо такого врегулювання. Виокремлено конфліктогенні чинники, зумовлені процесами державного реформування, як-от: децентралізація державного управління, створення відкритого суспільного простору, а також чинники, пов'язані з

воєнною агресією – територіальні та людські втрати, наявність вимушених переселенців. Вивчено особливості застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у системі “влада-громада”, у сфері охорони дитинства та сімейної соціальної політики. Розроблено структурно-функціональну модель аналізу соціальних систем, що дало змогу визначити ресурси врегулювання конфлікту на різних рівнях його розгортання: суспільно-державному, груповому та індивідуальному (Бевз, 2018).

Відповідно до поставлених завдань здійснено емпіричне дослідження, метою якого було визначення соціально-психологічних чинників, що дають уявлення про природу функціональності соціальних конфліктів у сфері освіти. Визначено соціально-психологічні ресурси, що забезпечують ефективність розв’язання освітніх соціальних конфліктів. Апробовано засоби соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів в освітньому просторі – ORID-модель (назва цієї технології утворена внаслідок абревіації перших літер слів “об’єктивація” (objective), “рефлексія” (reflective), “інтерпретація” (interpretive), “дія” (decisional), а також технологію аналізу силового поля Курта Левіна, що передбачає можливість визначати допустимі стратегії управління силами, які сприяють або перешкоджають майбутньому перетворенню соціальної ситуації. У цьому контексті під соціально-психологічною стратегією маємо на увазі таку модель узагальнених дій, що сприяє досягненню поставленої мети – приміром, врегулювати соціальний конфлікт – шляхом визначення, координації і перерозподілу особистісних чи організаційних ресурсів. Зазначимо, що впровадження технології сфокусованої бесіди на основі ORID-моделі має для суб’єктів ряд позитивних моментів, а саме: забезпечує повноцінний діалог; розкриває перспективи співпраці; збагачує партнерство; дає змогу учасникам висувати нові ідеї і формулювати чіткі висновки; надає можливість усім членам групи брати участь в обговоренні; веде їх до досягнення консенсусу і взаєморозуміння. Означена технологія забезпечує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації через її об’єктивацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення конкретних дій і може застосовуватись, зокрема, для надання психологічної допомоги особистості в конструктивному розв’язанні складних життєвих завдань та для підвищення її комунікативної компетентності в разі врегулювання соціальних конфліктів. Наряду з позитивними ефектами, що ведуть до досягнення учасниками згоди і взаєморозуміння, окреслено протилежні очікувані ефекти спілкування, що виявляються в процесі застосування соціально-психологічних комунікативних технологій у сфері освіти: ефект псевдоконвенційності (порушення досягнутих у процесі обговорення домовленостей, правил), ефект псевдоконсенсусу (досягнення несправжньої, уявної згоди у спірних питаннях), ефект хибної комунікативної компетентності (самовпевненість суб’єкта у своїх комунікативних вміннях, що об’єктивно не підтверджуються).

Узагальнення експериментальних даних, отриманих до і після застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів серед учителів експериментальної групи, показало наявність позитивних тенденцій у рівні вияву таких вимірних показників, як-от: комунікативний потенціал особистості, моральна нормативність поведінки особистості, обсяг інтеракцій і суперечливість міжособистісних стосунків. Для забезпечення конструктивної міжособової комунікації в освітньому вимірі, усвідомлення учасниками проблемної ситуації, актуалізації готовності до подолання ними конфронтацій в освітньому вимірі, підвищення комунікативної компетентності особистості в ситуації соціально-психологічної поляризації модифіковано комплекс комунікативних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору – технологію сфокусованої бесіди, технологію аналізу проблемної ситуації в середовищі освіти. Опрацьовано комплекс послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) щодо врегулювання соціальних конфліктів для забезпечення конструктивної міжособової комунікативної взаємодії в освітньому вимірі (Петренко, 2019).

Досліджено специфіку конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. Розроблено технології соціального онлайн-діалогу та онлайн-посередництва. Визначено критерії ефективності розроблених комунікативних технологій врегулювання соціального онлайн-конфлікту в мережевому просторі. Представлено типологію користувачів, схильних до конфліктної комунікації в соціальних мережах: демонстративний, ригідний, імпульсивний, тривожний, уникний типи та миротворці. Серед позитивних ефектів застосування комунікативних онлайн-технологій виділено: переінтерпретацію конфліктної ситуації; позитивний досвід колективного пошуку ефективних шляхів вирішення соціального конфлікту; зміни в ставленні до конфлікту; заохочення учасників конфлікту до пошуку нових рішень; формування відчуття прийняття, підтримки, розділення своїх переживань та емоцій з іншими учасниками конфлікту. Запропоновано модель комунікативних онлайн-практик як складової комунікативних технологій. Визначено конструктивні комунікативні онлайн-практики, що сприятимуть процесу ефективного врегулювання соціальних конфліктів: практики взаєморозуміння, взаємопідтримки, взаємодопомоги, саморозвитку, самовдосконалення, саморозкриття, самовираження і самодемонстрації. Запропоновано принципи коригувальної роботи, що сприяють успішному вирішенню конфліктів у соціальних мережах (Малеєва, 2019).

Проведене емпіричне дослідження дало змогу обґрунтувати доцільність розгляду сімейних конфліктів як власне соціальних. Запропоновано теоретичну модель соціальних конфліктів у сім'ї з урахуванням соціокультурних особливостей, політико-економічної ситуації, соціально-психологічних і біологічних чинників. Виділено основні рівні розгортання соціальних сімейних конфліктів: суспільний, соціально-інституціональний, соціально-груповий, міжособистісний. Виявлено найбільш актуальні теми конфліктів у сім'ї. Описано основні умови організації комунікативного простору для конструктивного вирішення проблем, найважливішими серед яких є: чітке усвідомлення кожною стороною конфліктної взаємодії власних позицій з ключових питань і готовність донести їх в обґрунтованій, діалогічній формі опонентам. Вивчено специфічні ефекти комунікації, що виникають у процесі застосування розробленої технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін. Визначено ефективні послідовні операції, що сприяють організації цільового комунікативного простору за принципом “човникового руху” (Івачевська, 2018).

Розроблено комунікативну процедуру “Визначення конфліктних зон”, що дає змогу прогнозувати розвиток соціального конфлікту і засоби його ефективного врегулювання у професійному середовищі. Визначено критерії тематичної структуризації актуальних у професійній сфері проблем: актуальність, обговорюваність, контекстуальність, інформаційна насиченість, тематична синхронність. Вивчено групи чинників, що утруднюють врегулювання конфліктів у професійному середовищі: зовнішні (соціальні зміни в різних сферах суспільної життєдіяльності, посилення соціальної напруженості, формування нових потреб) і внутрішні (обмеженість ресурсів, втрата та викривлення інформації, швидкі радикальні зміни внутрішньої структури організації). Набули подальшого розвитку ідеї когнітивно орієнтованого спілкування в контексті врегулювання конфліктів у професійному середовищі, а саме: пошуку конвенціональних умов для спільного осмислення та подолання труднощів; створення спільного контуру розуміння проблемної ситуації. Поглиблено уявлення про можливість застосування технології організації діалогічного простору засобами когнітивного спілкування задля врегулювання конфліктної взаємодії та спільного вироблення ефективних рішень (Цукур, 2018).

У процесі дослідження виокремлено передумови конфліктної взаємодії в особливостях соціокультурного поколінного прояву; імплікаціях культурно-історичних реалій минулого і сучасного поколінь; формах проявів суспільного позиціонування. Побудовано теоретичну модель культури поколінної єдності, яка містить параметри культурних поколінних ознак, та окреслено основні коридори проблем поколінних взаємодій. Здійснено вибудовування технології пошуку умовного балансу соціокультурних позицій поколінь. Сформульовано принципи прояву поколінних особливостей у конфліктних

взаємодіях: соціальні, психологічні і комунікативні. Виокремлено три групи підстав для розгортання конфліктного балансування та фактори, що стримують соціальні стимули виникнення конфліктних коливань. До передумов соціокультурних конфліктів і підстав утворення міжпоколінних психологічних дистанцій віднесено прояви поколінних експектацій та особливості культури поколінної єдності, які знаходять вияв у полі співіснування. Представлено аспекти конфліктів поколінь: формування і соціальна презентація поколінних інституцій, субкультурних артефактів і поколінних експектацій; протиставлення соціокультурним традиціям оновленого поколінного світобачення; введення актуальних (осучаснених) поколінних позицій у практики часопростору. У результаті дослідження визначено, що конфліктне соціокультурне балансування поколінь не стає перепорою для продовження взаємодій та культурних комунікацій, не провокує розриви поколінь, а, навпаки, є ознакою необхідності переформатування соціальної реальності (Довгань, 2019).

Висновки та перспективи подальших досліджень. Отже, у процесі виконання наукової роботи за темою “Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів” розглянуто важливі теоретичні та практичні питання щодо специфіки створення і застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у різних сегментах соціальної реальності. Представлено найбільш вагомні наукові результати за основними напрямками завершеного дослідження. Розкрито сутність комунікативно-технологічного підходу, концептуальні засади та наукові принципи конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів: принцип “човникового руху”, принцип впливу поколінних характеристик на конфліктну взаємодію.

Висунуто низку наукових гіпотез про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від комунікативно-технологічної організації простору суб’єктів спілкування; що ефективність застосування комунікативних технологій зумовлюється системою цінностей учасників конфлікту; про існування поколінної ідентичності.

Побудовано низку теоретичних, емпіричних, структурно-функціональних моделей: модель комунікативно-технологічного врегулювання соціального конфлікту в різних сферах суспільної практики, феноменологічну та динамічну моделі соціального конфлікту, структурно-функціональну модель аналізу соціальних систем щодо проявів протистояння в умовах в сучасної України, теоретичні моделі культури поколінної єдності, врегулювання соціальних конфліктів у професійному та сімейному середовищі, функціональну модель процесу розгортання соціального конфлікту у просторі освіти, емпіричні моделі комунікативного врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах, професійній сфері і сім’ї.

Розширено уявлення про комунікативні інтенції як про суб’єктивні мотиви, що спонукають особистість чи спільноту вступати в процес конфліктної комунікації, та визначено технології нівелювання цих інтенцій. Визначено параметри конструювання соціально-психологічної комунікативної технології: особистісні, процесуальні, інноваційні. Представлено комунікативно-технологічні засоби врегулювання соціальних конфліктів у сфері громадянського суспільства, в інтернет-мережах, у професійному середовищі, в системі освіти, сімейному просторі, а також соціокультурні ресурси врегулювання міжпоколінної конфліктної взаємодії та визначено критерії ефективності їх застосування: універсальність, результативність, гнучкість, оперативність, конструктивність, доступність, простота та зручність. Описано ефекти комунікації, які виникають як у процесі, так і внаслідок застосовування розроблених або модифікованих технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору. Розроблено програми конструювання ефективних комунікацій як планів послідовних операцій (комунікативних алгоритмів), що визначають особливості використання інформації під час врегулювання соціального конфлікту.

Поглиблено уявлення про особливості комунікаційних мереж як систем соціальних і технічних комунікаційних каналів, побудованих відповідно до цілей та умов спілкування.

Розроблено типологію користувачів, схильних до конфліктної комунікації в соціальних мережах.

Завдяки застосуванню комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів зафіксовано позитивні тенденції у вияві комунікативного потенціалу особистості, обсягу її інтеракцій, моральної нормативності і суперечливості поведінки, що свідчать про ефективність подальшого упровадження таких технологічних засобів у суспільну практику.

Підвищення рівня соціальних, зокрема комунікативних, компетенцій особистості в ситуації соціально-психологічної поляризації перебуває сьогодні у фокусі нашої уваги, проте більш ґрунтовне вивчення особливостей комунікативно-технологічного врегулювання утрудненої міжсуб'єктної взаємодії в різних сегментах суспільної практики залишається перспективним напрямом для майбутніх наукових розвідок.

Список використаних джерел

Бевз, Г. (2018). Особистісні, соціальні та суспільні ресурси врегулювання соціальних конфліктів: міждисциплінарний підхід. *Humanitarium: Психологія*, 41(1), 7–17.

Гусев, А. (2019). Діалог як технологія вирішення конфліктів: принципи побудови. *VIII Міжнародна науково-практична конференція “Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти”* (с. 31–34). Київ. Взято з <http://umo.edu.ua/konferenciji>.

Гусев, А. (2019). Світоглядні основи комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів. *Другий Всеукраїнський конгрес із соціальної психології “Соціальна психологія сьогодні: здобутки і перспективи”* (с. 92-94). Київ. Взято з <http://ispp.org.ua/wp-content/uploads/2019/11/Theses-UCSP2019.pdf>.

Даниленко, О. (2014). Аналитическая модель конфликта и образ конфликта: между системой и субъектом. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, Серія: Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи*, 1101(32), 30–34.

Довгань, Н. (2019) Конфліктна взаємодія поколінь: соціокультурне балансування. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*, (1-2)13-14, 41-60. Взято з https://kymu.edu.ua/upload/pdf_files/zbirnyk_zmist_3.pdf.

Івачевська, О. (2018). Програма емпіричного дослідження специфіки соціальних конфліктів у сучасних сім'ях. *Міжнародна науково-практична конференція “Актуальні питання педагогіки та психології: наукові дискусії”* (с. 93-97). Харків.

Рейманн, К. (2017). *К трансформації конфлікту: обзор современных теорий урегулирования конфликтов*. Взято з https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian_reimann_handbook.pdf.

Коулман, П., & Фергюсон, Р. (2016). *Результативний конфлікт*. Київ: Наш Формат.

Ксенофонтов, С. (2018). Інформаційно-комунікативні технології в оптимізації підготовки сучасного освітнього фахівця. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія “Педагогіка та психологія”*, 1(7), 105-107.

Кулик, О. (2019). Роль інформаційно-комунікативних технологій у навчальному процесі в закладах вищої освіти. *Збірник наукових праць професорсько-викладацького складу ДонНУ імені Василя Стуса*, 75-76. Взято з <http://jpvs.donnu.edu.ua/article/view/7223>.

Ледерак, Дж. П. (2019). *Розбудова миру. Стале примирення в розділених суспільствах*. Київ: Дух і літера.

Лугова, Т., & Панькевич, О. (2018). Інтерактивні методи навчання для подолання пізнавально-психологічних бар'єрів під час формування комунікативних компетентностей майбутніх журналістів. *XII Міжнародна науково-практична конференція “Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології XXI століття”* (с. 273–288). Одеса.

Лук'яненко, О. (2018). Особливості конструювання соціальної реальності в індустріальному та постіндустріальному суспільствах. *Virtus*, (29), 10–14.

Малєєва, Н. (2019). Онлайн-посередництво: особливості комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. *Актуальні проблеми психології*, 4(16), 173–181. Взято з <http://appsychology.org.ua/data/jrn/v6/i16/21.pdf>.

Малєєва, Н. (2019). Соціальний онлайн-діалог як комунікативна технологія врегулювання соціального конфлікту в сучасному суспільстві. *Теорія і практика сучасної психології*, 5(1), 156–161. Взято з http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2019/part_1/29.pdf.

Петренко, І. (2019). Особливості комунікативно-технологічного розв'язання соціального конфлікту у просторі освіти. *Теорія і практика сучасної психології*, 6(1), 142–147. Взято з http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/6_2019/part_1/31.pdf

Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект (2016). Київ: Стеценко.

Соломадин І. (Ред.). (2016). *Культура діалога. Разрешение конфликтов. Примирение*. Київ: Дух і літера.

Титаренко, Т. М., Дворник, М. С., Климчук, В. О., Лазоренко, Б. П., Ларіна, Т. О., Мирончак, К. В., ... Чернявська, М. О. (Ред.). (2019). *Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій: практичний посібник*. Кропивницький: Імекс-ЛТД.

Хачатурова, М., & Пойманова, Д. (2014). Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 11(3), 164–176. Взято з <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tretiey-storony-v-razreshenii-mezhlichnostnyh-konfliktov>.

Цукур, О. (2018). Особливості комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у професійному середовищі. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*, 42(45), 95–103.

Шапиро, Д. (2019). *На эмоциях. Как улаживать самые болезненные конфликты в семье, бизнесе и политике*. Москва: Альпина Паблишер.

References

Bevz, H. (2018). Osobystisni, sotsialni ta suspilni resursy urehulivannia sotsialnykh konfliktiv: mizhdystsyplinaryi pidkhid [Personal, social and social resources for resolving social conflicts: an interdisciplinary approach]. *Humanitarium: Psychology*, 41 (1), 7–17. (in Ukrainian)

Danilenko, O. (2014). Analiticheskaya model konflikta i obraz konflikta: mezhdou sistemoy i subektom [The analytical model of the conflict and the image of the conflict: between the system and the subject]. *Visnyk of the Kharkiv National University, Series: Sociological Studies of Modern Society: Methodology, Theory, Methods*, 1101(32), 30–34. (in Russian)

Dovgan, N. (2019) Konfliktna vzayemodiya pokolin: sotsiokulturne balansuvannya [Conflict Generation Interaction: A Sociocultural Balancing]. *Psychological Sciences: Problems and Achievements*, (1-2)13-14, 41–60. Retrieved from https://kymu.edu.ua/upload/pdf_files/zbirnyk_zmist_3.pdf. (in Ukrainian)

Gusiev, A. (2019). Dialoh yak tekhnolohiia vyrishennia konfliktiv: pryntsyipy pobudovy [Dialogue as a technology of conflict resolution: principles of construction]. *VIII International Scientific and Practical Conference "Psychological and pedagogical support of professional training and professional development of specialists in the conditions of educational transformation"* (pp. 31–34). Kyiv. Retrieved from <http://umo.edu.ua/conference>. (in Ukrainian)

Gusiev, A. (2019). Svitohliadni osnovy komunikatyvnykh tekhnolohii vrehulivannia sotsialnykh konfliktiv [World outlook basics of communicative technologies of social conflict management]. *The Second All-Ukrainian Congress on Social Psychology "Social Psychology Today: Achievements and Prospects"* (pp. 92–94). Kyiv. Retrieved from <http://ispp.org/wp-content/uploads/2019/11/Theses-UCSP2019.pdf>. (in Ukrainian)

Ivachevskaya, O. (2018). Prohrama empyrychnoho doslidzhennia spetsyfiky sotsialnykh konfliktiv u suchasnykh simiakh [An empirical program to explore the specifics of social conflict in contemporary families]. *International Scientific and Practical Conference "Topical Issues in Pedagogy and Psychology: Scientific Discussions"* (pp. 93–97). Kharkiv. (in Ukrainian)

Khachaturova, M., & Poymanova, D. (2014). Rol tretiey storony v razreshenii mezhlichnostnykh konfliktov [The role of a third party in resolving interpersonal conflicts]. *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 11 (3), 164–176. Retrieved from <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tretiey-storony-v-razreshenii-mezhlichnostnyh-konfliktov>. (in Russian)

Koulman, P., & Fergusson, R. (2016). *Rezultatyvnyi konflikt* [The resultant conflict]. Kyiv: Nash Format. (in Ukrainian)

Ksenofontov, S. (2018). Informatsiyno-komunikatyvni tekhnolohiyi v optymizatsiyi pidhotovky suchasnoho osvithnoho fakhivtsya [Information and communication technologies in optimization of training of modern educational specialist]. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Pedagogy and Psychology Series*, 1 (7), 105–107. (in Ukrainian)

Kulyk, O. (2019). Rol informatsiino-komunikatyvnykh tekhnolohiy u navchalnomu protsesi v zakladakh vyshchoi osvity [The role of information and communication technologies in the educational process in higher education institutions]. *Collections of scientific works of the teaching staff of Vasyl Stus DonNU*, 75–76. Retrieved from <http://jpv.s.donnu.edu.ua/article/view/7223>. (in Ukrainian)

Lederak, Dz. P. (2019). *Rozbudova myru. Stale prymyrennia v rozdilenykh suspilstvakh* [Building peace. Sustainable reconciliation in divided societies]. Kyiv: DUKH I LITERA. (in Ukrainian)

Lugova, T., & Pankevich, O. (2018). Interaktyvni metody navchannia dlia podolannia piznavalno-psykholohichnykh barieriv pid chas formuvannia komunikatyvnykh kompetentnosti maibutnykh zhurnalistiv [Interactive learning methods to overcome cognitive and psychological barriers in the future communication skills of future journalists]. *XII International Scientific and Practical Conference "Inform. education and prof. technology of the XXI century"* (pp. 273–288). Odesa. (in Ukrainian)

Lukyanenko, O. (2018). Osoblyvosti konstruiuvannia sotsialnoi realnosti v industrialnomu ta postindustrialnomu suspilstvakh [Features of constructing social reality in industrial and post-industrial societies]. *Virtus*, (29), 10–14. (in Ukrainian)

Maleeva, N. (2019). Onlain-poserednytstvo: osoblyvosti komunikatyvnoi tekhnolohii vrehuliuvannia sotsialnykh konfliktiv u sotsialnykh internet-merezhakh [Online mediation: features of the communication technology of the settlement of social conflicts in social Internet networks]. *Actual Problems of Psychology*, 4 (16), 173–181. Retrieved from <http://appsychology.org.ua/data/jrn/v6/i16/21.pdf>. (in Ukrainian)

Maleeva, N. (2019). Sotsialnyi onlain-dialoh yak komunikatyvna tekhnolohiia vrehuliuvannia sotsialnoho konfliktu v suchasnomu suspilstvi [Social online dialogue as a communicative technology for solving social conflict in today's society]. *Theory and Practice of Modern Psychology*, 5 (1), 156–161. Retrieved from http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/5_2019/part_1/29.pdf. (in Ukrainian)

Petrenko, I. (2019). Osoblyvosti komunikatyvno-tekhnolohichnoho rozvyazannya sotsialnoho konfliktu u prostori osvity [Peculiarities of communicative-technology settlement of social conflict in the sphere of education]. *Theory and Practice of Modern Psychology*, 6 (1), 142–147. Retrieved from http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/6_2019/part_1/31.pdf. (in Ukrainian)

Reimann, K. (2017). *K transformatsii konflikta: obzor sovremennykh teoriy uregulirovaniya konfliktov* [Toward a Transformation of Conflict: A Review of Current Theories of Conflict Resolution]. Retrieved from https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian_reimann_handbook.pdf. (in Russian)

Rozbudova myru. Profilaktyka i vyrishennia konfliktu z vykorystanniam mediatsii: sotsialno-pedahohichnyi aspekt [Building peace. Conflict prevention and resolution using mediation: a socio-pedagogical dimension]. (2016). Kyiv: Stetsenko. (in Ukrainian)

Shapiro, D. (2019). *Na emotsiyah. Kak ulazhivat samyie boleznennoye konflikty v seme, biznese i politike* [On emotions. How to resolve the most painful conflicts in the family, business and politics]. Moscow: Alpina Publisher. (in Russian)

Solomadin, Y. (Ed.). (2016). *Kultura dialoga. Razresheniye konfliktov. Primireniye* [The culture of dialogue. Conflict resolution. Reconciliation]. Kyiv: DUKH I LITERA. (in Russian)

Tsukur, O. (2018). Osoblyvosti komunikatyvno-tekhnolohichnoho vrehuliuvannia sotsialnykh konfliktiv u profesiinomomu seredovyschi [Features of communication and technological settlement of social conflicts in the professional environment]. *Scientific Studies in Social and Political Psychology*, 42 (45), 95–103. (in Ukrainian)

Tytarenko, T. M., Dvornyk, M. S., Klymchuk, V. O., Lazorenko, B. P., Larina, T. O., Myronchak, K. V., ... Cherniavska, M. O. (2019). *Sotsialno-psykholohichni tekhnolohiyi vidnovlennya osobystosti pislya travmatychnykh podiy: praktychnyy posibnyk* [Socio-psychological technologies of personality recovery after traumatic events: a practical guide]. Kropyvnytskyi: Imex-LTD. (in Ukrainian)