

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПОЛІТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

**СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ:
ІННОВАЦІЙНІ КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ВРЕГУЛЮВАННЯ**

ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

*За науковою редакцією
доктора психологічних наук Г. М. Бевз,
кандидата психологічних наук І. В. Петренко*

Кропивницький – 2020

УДК 316.48(07)
С 69

Рекомендовано до друку вченою радою
Інституту соціальної та політичної психології НАПН України,
протокол № 17/19 від 19 грудня 2019 року

Рецензенти:

О. М. Корніяка, доктор психологічних наук;
І. В. Рашковська, кандидат психологічних наук;
І. В. Остапенко, кандидат психологічних наук

Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання:
С 69 практичний посібник [Г. М. Бевз, І. В. Петренко, А. І. Гусев, В. І. Давидов,
О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, О. Г. Цукур] / за наук. ред. Г. М. Бевз,
І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут
соціальної та політичної психології, 2020. 144 с.

ISBN 978-966-189-529-3

Викладені в практичному посібнику напрацювання розширюють уявлення про передумови, причини і наслідки соціальних конфліктів, а також про соціально-психологічні ресурси їх комунікативно-технологічного врегулювання. Розглядаються особливості застосування соціально-психологічних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної практики: у професійному й освітньому вимірах, онлайн-середовищі й сімейних стосунках. Представлено комплекс послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) для забезпечення конструктивної міжособистісної комунікації в різних площинах соціальних відносин. Для прогнозування конфліктних ризиків запропоновано модель аналізу соціальних систем.

Адресовано викладачам психологічних дисциплін закладів вищої освіти, науковцям та студентам; психологам, соціологам, соціальним працівникам, а також керівникам підприємств та громадських організацій. Може використовуватися в процесі підготовки і підвищення кваліфікації педагогічних кадрів, менеджерів, працівників соціальних служб.

УДК 316.48(07)

ISBN 978-966-189-529-3

© Інститут соціальної та політичної психології
НАПН України, 2020
© Бевз Г. М., Петренко І. В., Гусев А. І.,
Давидов В. І., Івачевська О. В., Малєєва Н. С.,
Цукур О. Г., 2020

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА (Г. М. Бевз)	4
Розділ 1. СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ ТА ЙОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ У ПРОЦЕСАХ РОЗВИТУ СУСПІЛЬСТВА	8
1.1. Соціальний конфлікт як комунікативне явище: передумови, причини і наслідки (І. В. Петренко, Г. М. Бевз)	8
1.2. Людина в параметрах трансформаційного суспільства: конфліктні ризики та механізми вирішення (Г. М. Бевз)	18
1.3. Комунікативні технології врегулювання соціального конфлікту: ознаки інноваційності (І. В. Петренко)	32
<i>Висновки до розділу</i>	44
Розділ 2. КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОПОСЕРЕДКОВАНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ВІРТУАЛЬНОГО ЦИФРОВОГО СЕРЕДОВИЩА	46
2.1. Цифрові технології регулювання соціальної взаємодії (В. І. Давидов)	46
2.2. Технологія соціального онлайн-діалогу (Н. С. Малєєва)	53
2.3. Технологія онлайн-посередництва у конфліктній взаємодії (Н.С. Малєєва)	66
<i>Висновки до розділу</i>	76
Розділ 3. КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У РІЗНИХ СЕГМЕНТАХ СУСПІЛЬНОЇ ПРАКТИКИ	78
3.1. Технології когнітивно зорієнтованого спілкування (А. І. Гусєв)	78
3.2. Технологія організації діалогічного простору в професійному середовищі (О. Г. Цукур)	91
3.3. Технологія сфокусованої бесіди для закладів загальної середньої освіти (І. В. Петренко)	101
3.4. Технологія аналізу проблемної ситуації в освітньому середовищі (І. В. Петренко)	106
3.5. Технологія інтерактивно-діалогічної сімейно-подружньої взаємодії (О. В. Івачевська)	114
ПІСЛЯМОВА	124
СЛОВНИК ТЕРМІНІВ	125
ЛІТЕРАТУРА	130
ДОДАТКИ	137

ПЕРЕДМОВА

У цьому посібнику ми хочемо порушити питання конфлікту як природного явища комунікативного процесу у фазі непорозуміння, потенціал якого може слугувати конструктивним соціальним змінам та забезпечувати процеси еволюційного розвитку суспільства. Натомість багатовікова історія війн і перемог, спротиву і тріумфу, жаги і наснаги створила образ конфлікту як боротьби, що вимагає акумуляції зусиль, напруги та протиборства заради чогось бажаного. Історія вже зафіксувала конфліктний процес як негативний, болісний, конкурентно насичений і такий, що врегульовується засобами тиску, сили, влади й зухвалості і реалізується за принципом «виживає сильніший». Тож, коли ми говоримо про конфлікти, у нас виникає образ протистояння і, відповідно, поразки або перемоги. Конфлікт сприймається як непереборне прагнення «когось» отримати «щось». Як правило, конфлікт виражається у спрямованих діях і має характер невідкладності та безапеляційності. Зазвичай цей процес завжди вимірюється тривалістю одного життя, однак через покоління він може повернутися відчуттям втрати і горя, трагічно минулого непорозуміння. Отримати *«зараз, саме це і тільки в такій формі»* – ось формула всіх деструктивних історичних надбань конфліктів, що виправдовує нагальність будь-яких втручань, вимушеність застосування сили, тиску, гноблення аж до приниження. Уявлення про конфлікт як сутичку, що, незалежно від програшу або виграшу, завдає обом сторонам збитків, і далі управляє діями людей та нанамагається пояснити нерозумне та часто негуманне застосування засобів приборкання людей як учасників конфліктних інцидентів.

Натомість конфлікт, як ланка природного процесу, вимагає поінформованості про нього як про етап еволюційного розвитку, де важливо бути терплячим до його проявів у часі та просторі, уміти зчитувати його сигнали як народження чогось ще незвіданого. Що ж до процесів урегулювання конфлікту, то було б неправильно порівнювати їх із докладанням зусиль, щоб «підняти» щось дуже важке. Натомість практика показує, що переміщення важких предметів не завжди потребує застосування сили, а радше знань про поворотний важиль, для запуску якого в роботу може бути достанько і сили маленької дитини. За таких умов саме знання

динаміки соціальних процесів може стати тим важелем, який робить процес соціальних змін природним та усвідомлено регульованим.

На нашу думку, здобуття знань про соціальні процеси має стати завданням пізнання, у разі ігнорування й далі зберігатиметься ризик розгортання деструктивної складової конфліктної взаємодії. Щоб усвідомити місце конфлікту в процесі розвитку не як катастрофи, трагедії або війни, слід розмежувати у сприйманні соціальних змін два його аспекти – індивідуальний і соціальний. Страх людини втратити індивідуальний відтиск власного життя посилює прагнення отримати за будь-яку ціну певні переваги, навіть засобами тиску, напору, війни або сили влади шляхом залучення більш широких соціальних систем. Натомість є інший шлях. На нашу думку, людство вже досягнуло того рівня розвитку, коли може говорити про опанування не лише світу живої і неживої природи, а й знань про життя суспільства з еволюційним трактуванням соціальних процесів. Природний феномен народження метелика з гусениці є тому прикладом. Якщо в цьому випадку ми будемо бачити конфліктну ситуацію, то, не помічаючи нелінійний процес трансформації, будемо фіксувати лінійний причинно-наслідковий зв'язок смерті гусениці заради життя іншого – метелика. Таке трактування породжує відчуття несправедливості, нерівності та приреченості одного на угоду іншому. У такому поясненні втрачається можливість бачити еволюційний процес у цілому.

Працюючи над цим посібником, ми б хотіли замінити термін «соціальний конфлікт» на інший термін, який би більше відповідав тому соціальному процесу, що відображає біфуркаційну межу змін і трансформацій. Наразі наукові розробки вже мають приклади трактування відповідних процесів через такі поняття, як біфуркація, ентропія та стагнація, соціальне нормування, дефіцитарний та еволюційний напрями розвитку тощо. Отож наш пошук буде спрямований на віднайдення трансформаційних смислів та місця соціального конфлікту в нелінійних процесах розвитку соціальних систем і спиратиметься на вже описані прояви соціального конфлікту в його лінійному представленні причинно-наслідкових зв'язків.

У першій частині посібника *«Соціальний конфлікт та його врегулювання у процесах розвитку суспільства»* ми даємо опис соціального конфлікту як явища зі своєю структурою, темпоральними характеристиками, динамікою розгортання. Далі приділимо увагу соціальним процесам як умовам розбудови будь-якого суспільства. Для цього звернемося до теорії систем, процесів нормування, страхування ризиків у розбудові соціальних

процесів творення суспільства. На прикладі аналізу складних ситуацій покажемо, як людина розуміє і використовує ресурси власного життя. У фокусі нашої уваги будуть ті соціальні процеси, які транслюють певні перетворення, зумовлюючи тим самим нагальність перегляду місця індивіда в загальній системі, що також можуть трактуватися через поняття соціального конфлікту. Отже, ми будемо використовувати поняття соціального конфлікту як символічне визначення актуальної ситуації, що вказує на потребу у змінах. У цьому ж розділі приділимо увагу процесам нормалізації соціальної взаємодії, що наразі реалізується в сучасному суспільстві шляхом використання комунікативних технологічних процесів. Відтак спробуємо переглянути конструкт конфлікту в контексті соціальних змін трансформаційного періоду суспільного розвитку.

У другому розділі *«Комунікативні технології опосередкованої взаємодії віртуального цифрового середовища»* ми розкриємо особливості розроблення комунікативних онлайн-технологій як інструменту вирішення конфліктних ситуацій, серед яких: онлайн-діалог, онлайн-посередництво, онлайн-врегулювання суперечок, онлайн-арбітраж, експертні системи (діалогова система «питання-відповідь», чат-боти), а також електронний уряд як засіб профілактики та врегулювання конфліктної взаємодії.

У третьому розділі *«Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів у різних сегментах суспільної практики»* пропонується низка технологій врегулювання комунікативних процесів задля досягнення прогнозованої конструктивної взаємодії, спрямованої на взаєморозуміння, соціальний прогрес та добробут, а також налагодження утрудненої комунікації в конкретних практично-орієнтованих сферах життя, зокрема в професійному, сімейному, освітньому середовищі та в умовах організованої групової комунікації. Поряд із класичними технологіями (гарвардський метод принципів переговорів) представлені такі, як: технологія організації діалогічного простору, технологія сфокусованої бесіди (ORID-модель), технологія аналізу проблемної ситуації та інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін.

Посібник підготували співробітники лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України.

Склад авторського колективу:

Бевз Галина Михайлівна – доктор психологічних наук, професор, завідувач лабораторії (наукова редакція, підрозділи: 1,1-1,2);

Петренко Ірина Володимирівна – кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник лабораторії (наукова редакція, підрозділи: 1,1; 1,3; 3,4 – 3,5);

Гусєв Андрій Ігорович – кандидат психологічних наук, доцент, науковий співробітник лабораторії, доцент кафедри психології та особистісного розвитку ННІМП ВЗО «Університет менеджменту освіти» НАПН України (підрозділ 3.2);

Івачевська Ольга Валеріївна – молодший науковий співробітник лабораторії (підрозділ 3.3);

Малєєва Наталія Сергіївна – кандидат психологічних наук, науковий співробітник лабораторії (підрозділи 2.2–2.3);

Цукур Ольга Григорівна – молодший науковий співробітник лабораторії (підрозділ 3.1.);

Давидов Віктор Ігорович – магістр психології (підрозділ 2.1).

Розділ 1

СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ ТА ЙОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ У ПРОЦЕСАХ РОЗВИТУ СУСПІЛЬСТВА

Розвиток сучасної людини як продукту біологічної і соціальної еволюції забезпечується синергетичним поєднанням біологічно-фізичних та соціальних законів розвитку, а її індивідуальна траєкторія регламентується певним суспільним укладом, наявними соціальними інститутами та чинною політичною системою, що утворюють соціальні рамки її життя. Тож, вивчаючи психологічні явища, важливо враховувати ці процеси як такі, що створюють соціальний контекст життєдіяльності людини як біологічного і соціального суб'єкта. Погляд на соціальні явища під ракурсом більш широких соціальних систем та з урахуванням надбань природничих наук (біологічних, фізичних, хімічних, екологічних тощо) дає розуміння природності соціального процесу, що твориться, транслюється, розгортається через індивідуальні траєкторії життя кожної людини. Огюст Конт, розробляючи соціологію суспільства, наголошував, що аналізувати соціальні явища слід з огляду на загальне становище цивілізації та з урахуванням міждисциплінарних знань (Соціологія, 2009, с. 242). Тож вивчення будь-якого соціального явища в межах лише окремої науки все більше стає програшним методологічним підходом. Отже, описуючи соціальний конфлікт та процеси його врегулювання в суспільстві, ми маємо спиратися на знання не лише із психології, а й із соціології, теорії комунікації, політології та права, розглядати його як на рівні системних параметрів соціальної взаємодії, так і на рівні індивідуального життя людини.

1.1. Соціальний конфлікт як комунікативне явище: передумови, причини і наслідки

У наш час, що відзначається всебічними суспільними трансформаціями, зазнають змін й усталені досі погляди на конфліктну взаємодію як негативне явище, що потребує своєї елімінації (усунення і виключення із суспільного

життя). Відбувається його розуміння як процесу, що реалізує свої позитивні функції і є невід'ємним елементом існування людини в соціумі. Акцент у такому разі переноситься з необхідності усунення, нівелювання конфліктних явищ на їх врегулювання, що дає змогу мінімізувати негативні наслідки проблемної ситуації і, більше того, дістати позитивний кумулятивний ефект від результатів конфліктного процесу.

З огляду на це важливими для науки і соціальної практики стають питання щодо 1) розроблення й закріплення нормативно-правових та організаційно-управлінських механізмів упровадження комунікативних технологій неконфліктної міжособистісної взаємодії в різних сферах соціальної практики; 2) напрацювання професійного та методичного забезпечення підготовки, перепідготовки й підвищення рівня кваліфікації відповідних спеціалістів; 3) проведення психологічних досліджень, спрямованих на вивчення конфліктогенних, дестабілізуючих факторів у різних сферах суспільної діяльності; 4) опрацювання адекватних поведінкових стратегій учасників соціального конфлікту на різних етапах його розгортання; здійснення превенції конфліктних ситуацій та поширення позитивного досвіду щодо профілактики соціальних конфліктів у різних сегментах суспільної реальності. У цьому контексті поняття «соціальний конфлікт» розглядатиметься нами як таке специфічне соціально-комунікативне явище, що є продуктом взаємодії людей і розгортається в різнорівневих площинах їхнього соціального життя: інтрапсихічній – внутрішній, інтерпсихічній – зовнішній: поведінці, комунікації, стосунках, соціальній активності тощо; у міжособистісній і міжгруповій взаємодії (Глазл, 2002, с. 36–37). Також особливістю соціального конфлікту є те, що він проявляється у процесах сприйняття соціальної реальності (*перцептивний процес*) через відчуття несумісності, що позиціонується через мислення, почуття, волю та проявляється в поведінці як актуалізація конфлікту. Водночас у теорії конфлікту розглядають таке явище, як інцидент, що теж вказує на взаємне непорозуміння, однак як таке, що не має ефекту всеохопного впливу. Саме з цієї причини австрійський економіст і конфліктолог Фрідріх Глазл поняття «інцидент» не трактує як «соціальний конфлікт». Він наголошує, що для врегулювання інциденту достатньо пояснення стороною своїх справжніх помислів чи вибачення на соціальному рівні, щоб відчуття несумісності було вичерпане. Натомість у ситуації соціального конфлікту має місце відчуття «втягування» всієї особистості з її

соціальними зв'язками у процес конфліктної взаємодії. Тому соціальний конфлікт часто трактують як «захоплення» (Глазл, 2002, с. 18).

Також соціальний конфлікт ми будемо розуміти як певний етап комунікативної взаємодії людей. Джерело соціального конфлікту, як правило, локалізується та проєктується на предметну, матеріальну сферу життєдіяльності людини (Глазл, 2002, с. 93; Дмитрієв, 2001). Тож у конфліктній взаємодії ми будемо мати справу із двома площинами: внутрішньо-психічною активністю людини та матеріально-предметною як проєкцією першої. Таким чином, урегулювання в одній із цих площин буде транслювати сигнали в напрямку врегулювання в іншій. Механізмом цього процесу є зворотний зв'язок та засоби забезпечення міжрівневої взаємодії. Ефект їх об'єднання в моменти психофізіологічного напруження (стрес, тривога, фрустрація) під час гострих життєвих конфліктів може сприяти цілісній зміні особистості людини, що вже неодноразово описано як ефективне опанування людиною складних ситуацій життя. Цей ефект набувається саме завдяки створенню зв'язку між інтер- та інтраіндивідуальними структурами особистості індивіда. Отже, доступ до міжрівневої взаємодії функціонування людини та опанування конструктивного зворотного зв'язку створюють інтегральний ефект набуття соціальною системою поступального, еволюційного розвитку з відповідним урегулюванням комунікативного конструктивного процесу соціальної взаємодії (Дмитрієв, 2001, с. 33; с. 260).

Розуміння соціального конфлікту стає можливим завдяки врахуванню таких обставин: *по-перше*, сутність цього явища визначається інтрапсихічними процесами і чинниками, які виникають або відбуваються у свідомості людини; *по-друге*, генезис і властивості цього феномену розкриваються передусім у ситуативному контексті; *по-третє*, для оцінки такого явища недостатньо знань про внутрішні, особистісні особливості людини, зовнішні фактори чи об'єктивні характеристики ситуації, необхідним є розуміння його суб'єктивної інтерпретації учасниками конфліктної взаємодії.

Оскільки конфлікт – це соціально-психологічне явище, то в цьому контексті він характеризується своїми ціннісно-нормативними властивостями. Нормативний аспект соціального конфлікту виявляється через такі види взаємозв'язків, як: прагнення учасників конфлікту до нормативного обґрунтування своєї позиції, наявність конвенційних правил конфліктної взаємодії, наявність культурних та етичних норм конфліктної інтеракції. Через

те що дії опонентів у конфліктній ситуації спричиняють один на одного значний вплив, то в будь-якому конфлікті вони обов'язково набувають характеру взаємодії. Тож, розкриваючи поняття «соціальний конфлікт», маємо на увазі біполярне явище (протистояння протилежних парадигм), що виявляється в активності суб'єкта (та/або суб'єктів), спрямованої на подолання контрверсійних позицій. У цьому контексті під парадигмою розуміється деякий, обумовлений часом та обставинами, сталий на певний період суспільного життя стиль, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови (Петренко, 2018).

Структуру конфлікту слід розглядати як сукупність стійких взаємозв'язків, що забезпечують його внутрішню єдність, еквівалентність або несхожість з іншими явищами соціального буття. Структурні компоненти соціального конфлікту визначаються через особливості: учасників (основні або другорядні учасники конфлікту, медіатор, посередник, спостерігачі, групи підтримки, коаліції); інформаційних моделей реагування (адекватна, неадекватна, неусвідомлювана, хибна); стратегій і тактик учасників конфлікту (суперництво, поступка, компроміс, співробітництво, пристосування, уникнення); предмета (проблеми, що потребує свого вирішення, суперечності); об'єкта (причини, потреби) – матеріальна (ресурс), соціальна (влада), духовна (ідея, норма, принцип); умов розгортання (близьке оточення – мікросередовище, широке соціальне оточення, макросередовище) (Гришина, 2008).

Характеристики соціального конфлікту, що розкривають особливості його структурно-функціональних елементів та підкреслюють взаємозумовленість компонентів усередині єдиного процесу, є такими:

- 1) виникнення об'єктивної проблемної ситуації;
- 2) усвідомлення, актуалізація проблемної ситуації;
- 3) намагання учасників комунікативної взаємодії вирішити проблемну ситуацію в неконфліктний спосіб;
- 4) виникнення передконфліктної ситуації в разі неможливості вирішити проблему безконфліктно;
- 5) наявність інциденту, тобто стимулу, що здатен викликати комунікативний ефект;
- 6) ініціація конфліктної ситуації;
- 7) ескалація конфліктної взаємодії;

- 8) наявність збалансованої/незбалансованої протидії;
- 9) завершення конфлікту через часткову або цілковиту нормалізацію міжособистісних чи міжгрупових відносин;
- 10) виникнення передумов для формування нової потенційної проблемної ситуації в разі часткового (неостаточного) врегулювання соціального конфлікту. Розроблена динамічна модель розгортання соціального конфлікту схематично відтворює цей процес (рис. 1).

На підставі моделювання процесу соціального конфлікту, узагальнення його структурно-функціональних і динамічних характеристик можна дійти висновку щодо його *передумов* – попередніх умов виникнення; *умов розгортання* – необхідних обставин, що сприяють його поширенню або, навпаки, згасанню; *причин* – будь-яких інших явищ, що обумовлюють соціальний конфлікт; *наслідків* – результатів конфліктної взаємодії.

Проблемна ситуація зазвичай визначає початок розгортання конфліктного процесу, коли об'єктивні суперечності між учасниками взаємодії ще не усвідомлюються, а конфліктних дій ще немає. Така проблемна ситуація може бути як попередньою умовою (передумовою), так і обставиною (умовою) розгортання соціального конфлікту.

Умовою переходу до наступної стадії соціального конфлікту – *передконфліктної ситуації* – є усвідомлення проблемної ситуації суб'єктами (своїх мотивів, прагнень, цілей, дій), а також сприйняття ними навколишнього середовища як суперечливого або потенційно загрозливого (власним цінностям, настановленням, інтересам). Передконфліктна ситуація при цьому сприймається стороною/сторонами взаємодії як небезпечна, а нерозв'язані проблеми – як реальні, що ініціює здійснення учасниками дій для усунення наявних суперечностей. Це провокує розвиток *конфліктної ситуації*, що розгортається в бік відкритого протистояння, ескалації, різкої інтенсифікації боротьби і є тригером, «пусковим механізмом» конфліктної поведінки, причиною *соціального конфлікту* (його найбільш гострої фази). Конфліктна поведінка особистості виявляється у протилежно спрямованих діях (протидії опонентів). Послідовність, чергування взаємопов'язаних реакцій, спрямованих на реалізацію власної користі та обмеження інтересів протилежної сторони, розкриває соціальну реальність конфлікту. Щоб запобігти труднощам у процесі спілкування, необхідно врахувати, що будь-яка інтеракція складається з ініціального і зворотного комунікативних поведінкових актів.

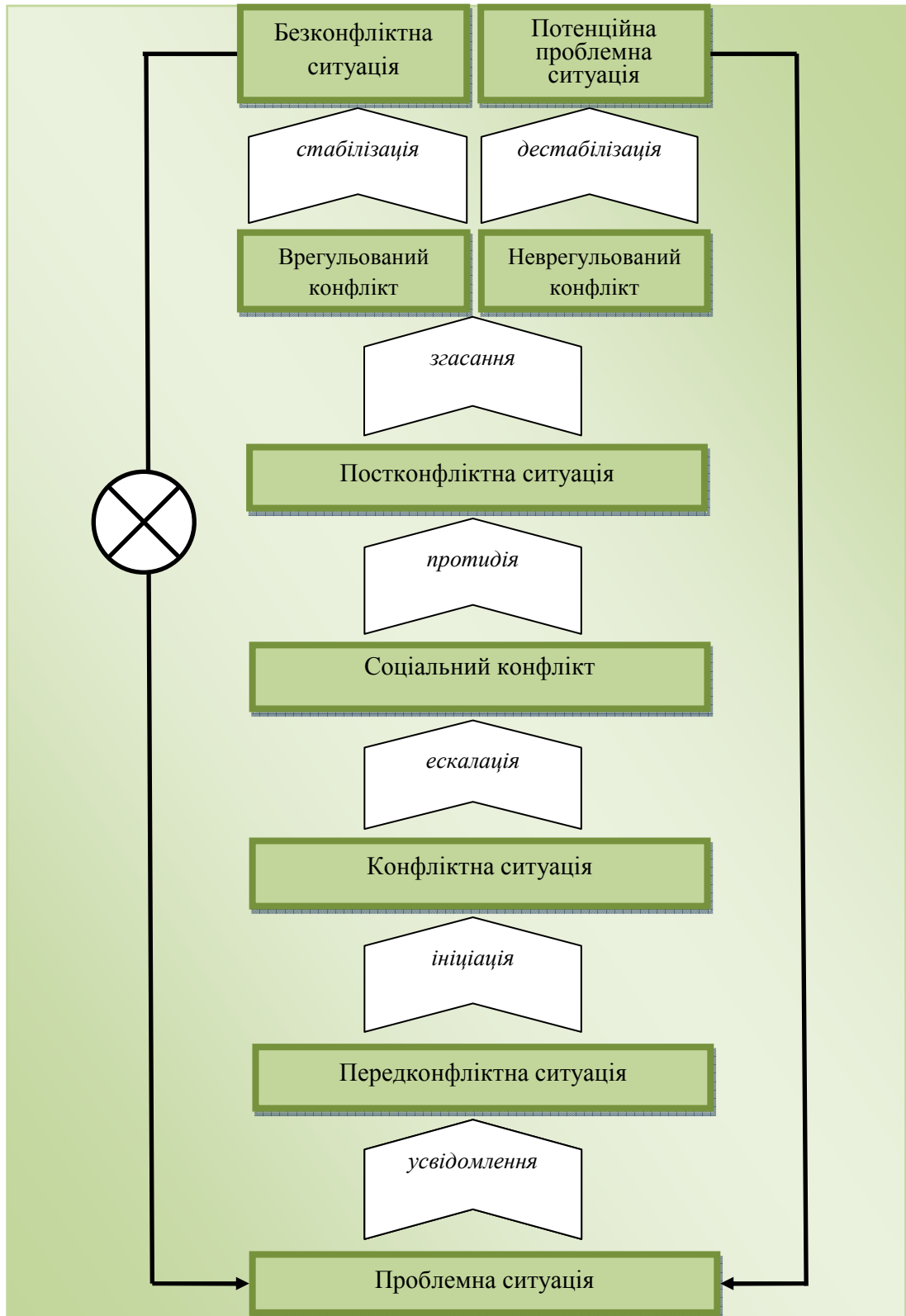





Рис. 1. Динамічна модель розгортання соціального конфлікту

Примітки:  – структурні елементи конфлікту;  – функціональні аспекти конфліктної взаємодії;  – завершення конфліктної взаємодії, відсутність умов для її циклічного відтворення.

Відповідно, можна говорити про ініціальну і зворотну комунікативну поведінку особистості в соціальному конфлікті. Основну роль у формуванні конфліктів відіграють так звані конфліктогени. Конфліктогенами називають слова, дії людей (або їхню бездіяльність), які спричиняють конфлікт. Більшість конфліктогенів можна віднести до одного з чотирьох видів: порушення паритетності (прагнення до переваги, домінування); недотримання конвенційності; прояви агресивності; вияви егоцентризму.

Унаслідок зниження інтенсивності боротьби між сторонами конфлікту, усвідомлення ними безперспективності продовження ескалації і застосування силових методів для досягнення бажаного результату відбувається згасання конфлікту і його перехід до *постконфліктної ситуації*. Її сутністю є пошук конструктивного вирішення проблеми і завершення наявного конфлікту шляхом його розв'язання, згасання, усунення або переростання в інший конфлікт. Отже, соціальний конфлікт може бути врегульовано або не врегульовано. *Врегулювання* і стабілізація проблемної ситуації ведуть до вичерпання конфлікту (ситуація стабілізується, стає безконфліктною), і нової проблемної ситуації, причиною якої став цей конфлікт, більше не виникає. На противагу цьому *неврегульований конфлікт* зумовлює подальшу дестабілізацію і впливає на виникнення *потенційної проблемної ситуації*, що стає наслідком нової *реальної проблемної ситуації*.

Наведена нижче динамічна модель соціального конфлікту відображає основні фази його розгортання, як-от: латентна передконфліктна фаза, відкрита і латентна постконфліктна фази (рис. 2).

Варто зазначити, що саме в латентній передконфліктній фазі розгортання соціального конфлікту, що включає в себе передконфліктну і проблемну ситуації, слід найбільш прискіпливу увагу приділяти аналізу передумов і умов виникнення конфліктної взаємодії. Відкрита фаза конфлікту, що охоплює конфліктну ситуацію і суто соціальний конфлікт, в основному потребує розгляду причин, що його зумовили. Під час латентної постконфліктної фази, яка поширюється на ситуацію вирішення конфліктної ситуації і перетворюється на безконфліктну, або ж у разі виникнення потенційної проблемної ситуації слід звернути особливу увагу на наслідки, що ведуть до переростання її в інший соціальний конфлікт.

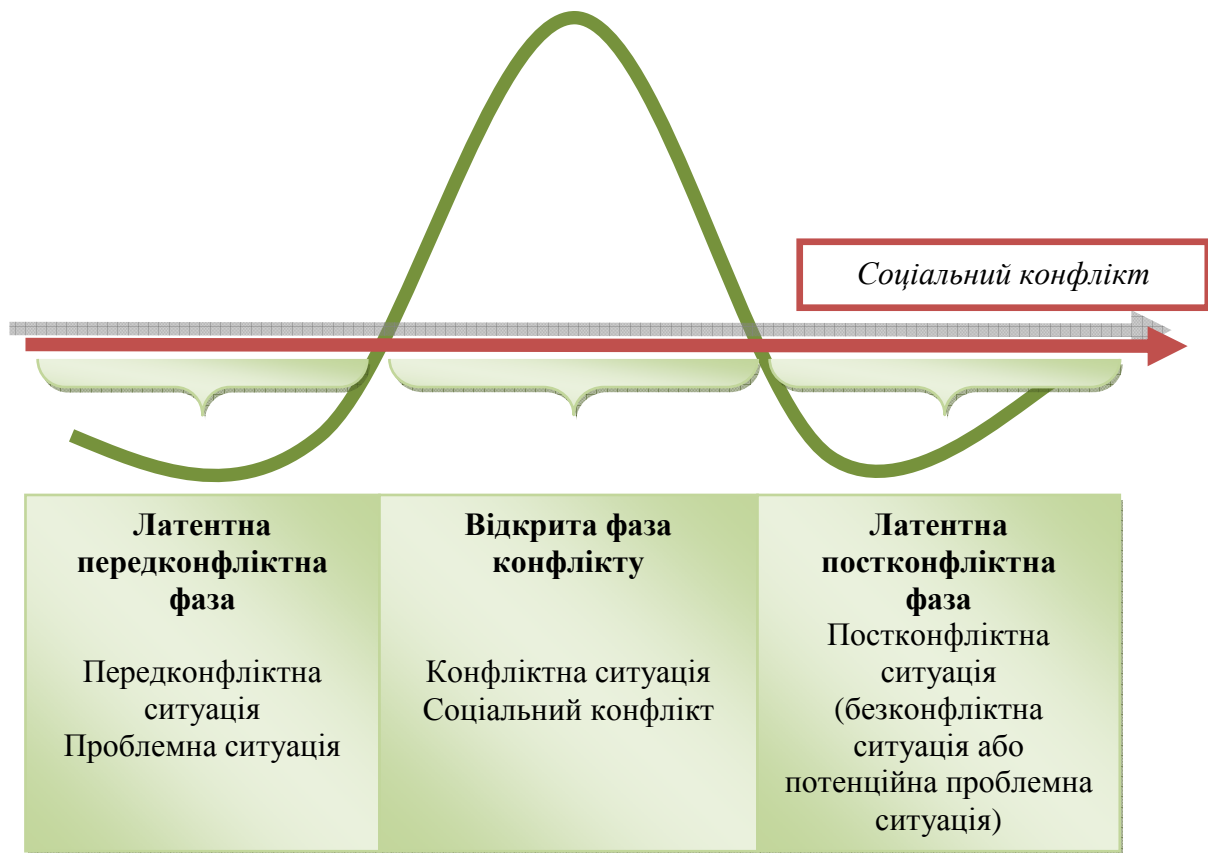


Рис. 2. Фази розгортання соціального конфлікту

Для з'ясування взаємозв'язку між передумовами, умовами, причинами і наслідками соціального конфлікту (рис. 3) звернімося до визначення цих понять у Великому тлумачному словнику сучасної української мови (<http://slovopedia.org.ua>). Розуміння такого взаємозв'язку дає змогу ефективно впливати на перебіг конфлікту на різних стадіях його розгортання.



Рис. 3. Взаємозв'язок між передумовами, умовами, причинами і наслідками соціального конфлікту

Передумова – попередня умова виникнення, існування, функціонування чого-небудь. Передумовами можуть бути: попередня практика, відчутні потреби/проблеми, інновативність, норми суспільних систем, власний досвід та емоційний стан учасників.

Умова – необхідна обставина, яка уможливорює здійснення, створення, утворення чого-небудь або сприяє чомусь; обставини, особливості реальної дійсності, за яких відбувається або здійснюється що-небудь; сукупність даних положення, що лежать в основі чого-небудь; правила, які існують або встановлені в тій чи іншій галузі життя, діяльності, які забезпечують нормальну роботу чого-небудь.

Причина – явище, яке породжує або обумовлює інше явище. Підстава, привід для яких-небудь дій і вчинків. Спонування, міркування, мотиви, якими викликаються будь-які дії.

Наслідки – те, що виходить, впливає з чого-небудь; результат.

Наслідки будь-якого соціального явища – величини неодномірні. Вони можуть набувати будь-яких форм і знаходити різні вияви в суспільному житті.

Логічним і продуктивним видається аналіз таких вимірів наслідків соціального конфлікту:

- *бажані і небажані*, залежно від того, який вплив має конфлікт на соціальну систему та індивідів – функційний чи дисфункційний;
- *прямі й непрямі*, залежно від того, чи зміни індивіда або соціальної системи є прямою реакцією на конфлікт, чи опосередкованим результатом, спричиненим наслідками конфліктної взаємодії;
- *очікувані й неочікувані*, залежно від того, чи члени соціальної групи їх розпізнають і чи мають на меті досягнути (Роджерс, 2009).

З огляду на вищевказане зазначимо, що особливості розгортання і врегулювання соціального конфлікту (його передумови, умови, причини і наслідки) доцільно розглядати в межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації інтерактивного процесу і застосування комунікативних технологій у ситуації конфліктної міжсуб'єктної взаємодії.

Саме по собі розуміння соціального конфлікту як явища недостатньо для набуття здатності до його врегулювання. Людський досвід напрацював чимало зразків практик, які реалізується перш за все на рівні соціальних систем, зокрема профілактики конфліктної взаємодії (первинної, вторинної, третинної), а також на рівні індивідуального розвитку (здатності до толерування різноманіття людського життя, розвитку емоційної грамотності, самопізнання та рефлексії власних потреб, а також саморегуляції, зокрема і на рівні поведінкових проявів). Поінформованість про соціальний конфлікт, знання про структурно-функціональні особливості його перебігу створюють спільне поле для його розуміння та аналізу, спонукають до творчого пошуку комунікативно-технологічних засобів його врегулювання.

1.2. Людина в параметрах трансформаційного суспільства: конфліктні ризики та механізми вирішення

Конфліктна взаємодія на рівні індивідів завжди пов'язана із ширшими соціальними процесами. Розбудову соціального простору життєдіяльності людини можна представити в системі координат «людина – суспільство» як два взаємопов'язані рівні: мікрорівень (індивід/особа) та макрорівень (соціум/суспільство людей). У контексті повсякденного життя ці два рівні координат доповнюються проміжним мезорівнем, що стосується соціальних груп і спільнот, через які індивід буде і в стосунках з якими розгортає своє щоденне життя і свої суспільні відносини. Такий рівневий поділ соціального устрою життя людини дає розуміння соціальних процесів у їхніх взаємовпливах та зв'язках, а в ситуаціях соціального напруження така інформація може допомогти спрогнозувати напрямки розвитку соціальних процесів та ймовірність накопичення конфліктного потенціалу. Ми хочемо наголосити на важливості соціальних процесів як таких, що забезпечують природну динаміку суспільного розвитку, де конфліктна складова займає відповідне місце. А якісні характеристики взаємообміну на макро-, мезо-, мікрорівнях соціальної системи суспільства як його саморегулятивного механізму будуть визначати її здатність приймати та регулювати конфліктну динаміку у своїх соціальних процесах.

Тож, спрощуючи деякою мірою процес історичного суспільного розвитку, ми порівнюємо його з етапами розвитку людського індивіда, де перехід з однієї стадії на іншу зумовлюється відповідними новоутвореннями, які функціонально забезпечують життєдіяльність людини на новому етапі розвитку. Цей же принцип можна застосувати і для пояснення розвитку суспільства. Історичні довідки засвідчують, що кожна наступна стадія еволюційного розвитку суспільства стверджується та формується завдяки опануванню людством нових функціональних можливостей (економічних, технологічних, інформаційних тощо). Тож відкриття нових засобів виробництва, як забезпечення життєдіяльності людини, щоразу відкривало людству нові можливості переходу на наступний виток суспільного розвитку і відображалось в історичній зміні суспільно-економічних формацій. Згідно з домінуючим способом виробництва, як підгрунтя розбудови соціальних зв'язків, американський соціолог

Деніел Белл, а слідом за ним Елвін Тоффлер виділили такі історичні стадії людського суспільства: *доіндустріальну (аграрну), індустріальну та постіндустріальну (інформаційну)*. Зміна стадій означає зміну структури суспільства, її основних елементів та якісних характеристик їхньої взаємодії. Це проявляється у зміні технологій та способів виробництва, форм власності та соціальних інститутів, політичних режимів, культури, способу життя, а також демографічних характеристик населення тощо (Соціологія, 2009, с. 249). Такі зміни завжди стосуються суті соціальних зв'язків, що створюються між його елементами, як-от: статусами, ролями, групами, спільнотами, організаціями, соціальними інститутами та безпосередньо людьми. Саме вони в процесі нового етапу технологічного розвитку зазнають перетворень, які забезпечують цей перехід та розбудову відповідної структури суспільства (Соціологія, 2009, с. 246). Необхідні для наступного етапу суспільного розвитку певні новоутворення не можуть бути привнесені чи запозичені з інших систем: вони мають бути лише безпосередньо набутими, а їх презентація фіксується маніфестацією пріоритетності в низці сфер життя: економічній, технологічній, матеріальній, екологічній, політичній, соціальній, а також передбачає інтеграційні процеси як визначальні у висхідній лінії розвитку.

Наразі стан суспільства в Україні трактується як *трансформаційний*, тобто перехідний від одного суспільно-політичного укладу до іншого. Слід зазначити, що перехідне (змішане) суспільство не є невизначеним і його слід трактувати самодостатнім станом соціальної системи, особливості якої разом створюють незворотність процесу його розвитку (Основи..., 2005, с. 130, 132; Данильян, 2014, с. 7). Це такі особливості, як:

- втрата здатності елементів системи до синхронізації, що спершу була основою її нормативного функціонування (криза), аж до її повної руйнації (катастрофа);
- змішаність елементів двох соціальних систем: старої і запитів щодо прогнозованої нової;
- багатоваріантність розвитку системи (невизначеність перебігу, тривалості, напрямку розвитку);
- різкі зміни на макрорівні в умовах незначних змін на мікрорівні (зміна структури суспільства здійснюється через зміну світових систем, а не через умови життя та запити пересічного громадянина). Через втрату управлінської

спроможності часто доводиться звертатися до адаптації позитивних зовнішніх зразків у реформуванні власної системи (Онуфрієнко, 2016);

- значущість врахування типу системи та її початкового стану (закрита система, як детермінована, спирається на причинно-наслідкові зв'язки та передбачає спрямовані впливи, а відкрита, як само організована, розвивається за законами еволюційного розвитку перш, за все через узгодження зовнішніх та внутрішніх процесів тощо);

- надання переваг лінійним процесам над еволюційними, системними.

У трансформаційному (перехідному) суспільстві, де змішуються різні тенденції (змішане суспільство), виникає високий ризик зростання напруги, що призводить до зіткнень та соціальних конфліктів. Наукові розвідки засвідчили, що єдиним еволюційним механізмом переходу суспільства на новий етап розвитку є *біфуркаційний механізм*, коли в результаті численних коливань система розпадається на множинні структури, які, розвиваючись, синхронізуючись та інтегруючись, формують нову якість життя соціальної системи (Музыка, 2014). Однак для індивіда, з погляду показників його життєздатності, такий прорив завжди є надмірним, і саме тому наслідки біфуркаційних процесів на суспільному рівні не можна оцінити як екологічні для життя і розвитку конкретного індивіда – свідка чи учасника цих подій. Віднаходження себе в координатах нової системи є процесом регулювання відразу на трьох рівнях: індивідуальному, груповому та суспільному, що може поставити перед людиною гіперзавдання щодо власного посилення. Однак у контексті розвитку суспільства, прийняття складних суспільних рішень, як правило, реалізується на рівні особи, тобто на мікрорівні, якому не підвладні процеси управління більш широкими системами. Тож історія має багато фактів надання переваг у таких рішеннях власній корисності, застосування сили та напорю доцільності насилля, що можна віднайти в різних концепціях агресивного трактування людини і суспільства зокрема у філософії Т. Гоббса, Н. Макіавеллі. Численні війни та конфлікти в історії людства теж вказують на складність такої задачі та пошук шляхів її спрощеного та швидкого вирішення. Водночас у разі налагодження процесів взаємообміну, що не дозволяє динамічним соціальним процесам набути максимальної турбулентності, система досягає здатності до еволюційного переходу в опануванні нової якості. Напрацювання науковців більш пізнього періоду (Е. Дюркгейм, Б. Манделів, Р. Парк, А Шефтсбері) щодо розвитку соціальних систем вказують на наявність

певних закономірностей поєднання різнорівневих взаємодій біологічних і соціальних чинників у творенні суспільного середовища як природного (Соціологія, 2009, с. 242–244).

Другим механізмом, який виявляється в процесах конфліктної взаємодії, є *адаптаційний*. Він фіксується саме на збереженні відмінних ознак системи і в ситуації кризи посилює її пристосувальну здатність до змінених умовах функціонування переважно засобами її *оптимізації* та *модернізації* (Основи..., 2005, с. 123–128). У цьому випадку модернізована система хоча й утримує відносно стабільне функціонування, однак не вирішує ключових завдань переходу на нову стадію розвитку, призводячи в результаті до вичерпування ресурсів та виснаження системи. Процеси аномії, відчуття хаосу і неупорядкованості, порушення безпеки характерні для таких суспільств, у яких переважають адаптаційні механізми підлаштування. Люди, як правило, опираються біфуркаційним змінам (вони їм незрозумілі, не сприймаються ними як безпечні) і тяжіють до підтримки звичної системи соціальних зв'язків та збереження власних уявлень про суспільство, де зберігається можливість передбачення завдяки зрозумілим, усталеним принципам його функціонування. Характерні для трансформаційних суспільств розмитість норм, неурегульованість соціальних процесів призводять до його розгойдування, внаслідок чого сила непередбачуваних змін зростає. Завершенням такого процесу може бути звернення до тиранії як єдиної форми швидкого унормування соціального життя суспільства. Водночас шлях до ствердження демократичного устрою передбачає низку труднощів, які описував ще Арістотель, наголошуючи, що основою демократичного транзиту є дотримання законів та встановлених норм поведінки, а у структурі державності він вбачав механізм створення меж для безпеки життєдіяльності людей та інструмент їх примирення (Кіндратець, 2005, с. 64).

Процеси, які фіксують ситуації нестабільності соціальних систем, можуть проявлятися в таких явищах, як *соціальна аномія*, що на індивідуальному рівні функціонування може набувати різних характеристик (з одного боку, від індивідуальних девіацій до масових соціальних явищ, таких як сирітство, споживацтво, а з другого – аж до статусу вчинку, проявів героїзму як переходу між повсякденністю та неповсякденністю в екстремальних) та *соціальна ентропія* як розмитість соціальних цінностей, зростання соціальної неупорядкованості й відхилень від усталених норм аж до поширення явища

корупції з його впливом на найнижчий (індивідуальний) рівень соціального функціонування через стигматизацію процесів *узвичаєння як адаптаційного механізму співіснування* в суспільстві. Поширеність *цих явищ* у різних сферах життя так чи інакше відображає ступінь ураження соціального організму, що проявляється у відсутності нормування та законності, негативному та байдужому ставленні до усталених норм, криміногенності поведінки, втраті її соціальної регламентованості, розбалансованості між соціально значущими цілями і легальними способами їх досягнення (Мертон, 1966), декларуванні можливостей при обмеженості ресурсів та механізмів їх реалізації, що породжує відчуття безсилля (А. Коен, М. Сіман), як системно зумовленого процесу руйнування базових життєствердних норм, що позначається передусім на устрої життя та культурі (Тургенева, 2012). Циклічні системопідтримувальні процеси між соціальним та індивідуальним рівнями суспільного розвитку призводять до подальшого вкорінення пристосувальної поведінки як реакції людини на неможливість досягти мети легальними способами, ще більше поглиблюючи соціальну деструкцію та конфліктогенність, що проявляється в неможливості досягти мети законним шляхом (Мертон, 1966), у суперечності між належним і наявним, аж до культурної травми (Штомпка, 2001). Натомість суспільство, яке рефлексує анонімичні прояви і має адекватні механізми реагування на них без конформістського пресингу (аж до знищення), можна вважати здоровим, що Е. Дюркгайм називав платою за здатність до змін і розвитку.

Тут слід зазначити, що процеси узвичаєння явища соціальної аномії та ентропії є двобічними проявами згідно з певними умовами співіснування (з одного боку – обмеженими, дефіцитарними та деприваційними; а з другого боку – патерналістсько-протекційними, диктаторсько-авторитарно-деспотичними), детермінуючи розвиток адаптаційних утворень, як-от: споживацтво, навчена безпорадність, феномен «інвалідизації» та стигматизації, допускання злочинної поведінки та корупційних механізмів привласнення тощо. Активізовані компенсаторні механізми, набуваючи ознак провідних, змінюють спрямування розвитку суб'єкта. Однак, як напрацьовані у деприваційному життєвому досвіді, вони залишаються неконструктивними для подальшого розвитку індивіда, а в ситуації масовості можуть нести ризики для системи – втрату її самототожності. Напрацьовані таким чином адаптаційні механізми не можуть повною мірою компенсувати зростаючі деструктивні соціальні процеси – і соціальне невдоволення продовжує зростати. Наростання ентропії завжди

супроводжується напруженням і ризиком зіткнення, пов'язаними з формування нової сили для переходу суспільства на нову стадію розвитку. Здебільшого такий стан суспільства розглядають як такий, що потребує негайного врегулювання, найперше шляхом компромісів. Хоча науковці і виділяють конструктивну, функціональну роль імовірних конфліктних сутичок, однак не віднаходять форм для конструктивного їх урегулювання, і тому ризик конфліктної ситуації на рівні класів, етносів, націй пов'язують з рівнем невизначеності і прямим шляхом до революційного розв'язання ситуації. Дослідники виказують мало довіри такому процесу і воліють запобігти ймовірному його розгортанню (Данильян, 2014, с. 7). Водночас, опираючись на конструктивну силу соціальних конфліктів для розвитку суспільства, О. Данильян вказує на важливість оцінки його функціональності, де слід враховувати баланс наслідків його впливу на систему, зважаючи на 1) їх локалізацію, де загроза одній підсистемі буде формувати зміни в іншій підсистемі, посилюючи тим самим загальну життєстійкість системи; 2) доцільність застосування відтермінованості його вирішення задля зниження емоційного накалу і тим самим – деструктивного впливу, 3) рівень розвитку системи, що завдяки різноманітним зв'язкам не заважає фокусуванню енергії конфлікту в одній сфері соціального життя, знижуючи ризик розколу всієї системи одноразово. Вважається, що до випробувань з високою ймовірністю конструктивного вирішення ситуативних сутичок більш підготовленими є саме відкриті соціальні системи (Данильян, 2014; Coser, 1957, р. 196). Це також пов'язано з тим, що для них є більш доступними ресурси різних рівнів їх соціального функціонування.

Розвиваючи ідею доцільності взаємообміну на різних рівнях соціального функціонування, зупинімося детальніше на мікро- і макрорівнях – як індивідуальному і соціально-державному. Прагнучи з позиції особистості прояснити взаємопроникнення різних рівнів соціального функціонування людини в суспільстві, що несе в собі конфліктогенний потенціал, ми звернулися до життєвих історій людей. Пілотне якісне дослідження було проведено для уточнення особливостей використання респондентами різних типів ресурсів у їхньому досвіді переживання конфліктної ситуації. Дослідження проводилося за допомогою неструктурованого інтерв'ювання та анкетування щодо конфліктних випадків у життєвих ситуаціях респондентів. Ситуація, яка розповідалася, повинна була мати термін давності понад 3 роки. Дослідження проводилося на

основі методики «Випадковий попутник». Саме через малу ймовірність повторної зустрічі випадкових попутників відбувається налаштування на довірливий рівень спілкування. Таким чином було зібрано 30 історій. Після опису випадку проводився його аналіз на предмет залучення різних типів ресурсів для врегулювання конфліктної ситуації. Було складено перелік груп ресурсів відповідно до трьох рівнів життєдіяльності людини: рівня суспільства, рівня соціальних контактів та рівня особистості (табл. 1).

Таблиця 1

Складові ресурсного потенціалу життєдіяльності людини

Суспільні	Соціальні	Особистісні
об'єкти та явища антропогенного походження, що мають ексклюзивний, пізнавальний та рекреаційний потенціал:	системи соціальних інститутів, покликані задовольняти соціальні запити підтримки та захисту населення:	що належать самій людині, є джерелом її розвитку, персоналізації, та набуття рис унікальності і самодостатності, формують її особистісний потенціал:
<ul style="list-style-type: none"> • предмети матеріальної культури (предмети побуту, знаряддя праці, одяг, національна кухня); 	<ul style="list-style-type: none"> • сімейний, родинний уклад життя; • рівень матеріальних статків; 	<ul style="list-style-type: none"> • біогенетичні (спадковість) та фізіологічні (стан здоров'я, фізична витривалість, будова тіла);
<ul style="list-style-type: none"> • елементи духовної культури (твори мистецтва, традиції, вірування); 	<ul style="list-style-type: none"> • розвитково-виховного спрямування: школи, позашкільні заклади, розвивальні гуртки; 	<ul style="list-style-type: none"> • індивідуально-психологічні (рівень інтелекту, особливості емоційно-вольової сфери);
<ul style="list-style-type: none"> • рекреаційні ресурси (природні ландшафти, архітектурні споруди, історично-події) 	<ul style="list-style-type: none"> • соціальна робота, соціальна допомога та соціальний захист; • громадські організації з питань соціальної допомоги; • церква 	<ul style="list-style-type: none"> • індивідуально-особистісні (як комплекс духовних властивостей людини, що дає їй здатність опанувати життя, спираючись на власні критерії та уявлення, власні можливості)

Створений список ресурсів може мати подвійну дію: в одній ситуації ці групи ресурсів можуть бути предметом конфлікту, де учасники конкуруватимуть володіння ними, а в іншій – слугувати вирішенню конфліктної ситуації, засобом прояву своїх якісних характеристик (стабільність, унікальність, специфічність, вартість, цінності, нерівномірність та дефіцитність, складність імітації та заміни). Експрес-аналіз життєвих історій показав, що в критичних ситуаціях пересічні громадяни більше спираються на особистісний рівень власного функціонування. Було зафіксовано переважне використання засобів захисного характеру, як-от: механізмів психологічного захисту (раціоналізація, витіснення, сублімація тощо) а також поведінки уникнення та відволікання. Конфлікт переважно сприймався учасниками як сутичка, що несла неприємні емоції та наслідки. Оцінюючи конфлікт як загрозову ситуацію, учасники були схильні до «консервації» наявного (предмета сутички, переваги власних бажань і почуттів, думок, фіксації опірної позиції іншого) з формуванням оборонної (чи нападальної) позиції. Ефект «заморожування картини» робив її непорушною і сталою, обмежуючи здатність людини до комбінаторного використання власного потенціалу як ресурсу вирішення ситуативного конфлікту.

Водночас були оприлюднені і такі історії, де конфлікт не викликав негативних емоцій і не сприймався як загроза. При описі випадку конфліктної сутички складалося враження гри, де оповідач вдавався до різних варіацій поведінки, ніби експериментуючи з її перебігом. Вирішення ситуації було повністю в руках учасника, а сам конфлікт був призупинений, коли сторони втратили бажання продовжувати ігрову взаємодію.

Слід зазначити, що і в першій, і в другій ситуації концентрація ресурсів переважно здійснювався лише на посилення власної позиції та зменшення власних збитків. Проведене експрес-дослідження підтвердило, що в ситуації конфлікту створюється «коридорне бачення ситуації» в контексті власної позиції. Використання ресурсів, як засобів розширення бачення ситуації виявилось дуже обмеженим та зумовлювалося попереднім досвідом людини та набутими патернами поведінки, рівнем довіри та здатністю до взаємодії з людьми. Пояснюючи успішний/неуспішний вихід із конфліктної ситуації, деякі оповідачі казали, що вони 1) пригадували, як їх вчили батьки в дитинстві, і вдавалися саме до цих ресурсів; 2) спиралися на свій експериментальний досвід та власні спостереження за поведінкою людей. Учасники дослідження

розцінювали своє дитинство і своїх батьків переважно як ресурс та надбанням свого життя, до яких вони звертаються у складних ситуаціях з вдячністю. Оповідаючи про конфліктну ситуацію, респонденти вдавалися до роздумів про можливі варіанти її вирішення, наголошуючи, що в той момент ці думки не виникали (активізація особистісного ресурсу – когнітивного). Дехто, оповідаючи про конфліктну ситуацію, повністю її повторював без роздумів щодо правильності її вирішення, дехто – весело, з гумором; дехто – із сумом та жалкуючи (особистісний ресурс – емоційний, вольовий). Можна сказати, що в конфлікті перш за все актуалізувався *особистісний ресурсний потенціал* життєдіяльності людини, що стосувався її комунікативної здатності, уміння розуміти гумор, здатності переживати складні ситуації через терпіння, уникнення, раціоналізацію, заміщення, зміну фокусу сприймання і активізацію процесу забування конфліктно-неприємних моментів життя або застосування (ситуативно-продовжане) сили й напору на основі власної компетенції, авантюри чи агресивного відстоювання.

Що ж до соціальних та суспільних ресурсів, то виявилось, що вони використовуються в конфліктній ситуації як вторинні засоби, слугуючи або відтермінуванню його врегулювання, або компенсації збитків. Так, серед *соціальних ресурсів* найбільше актуалізувалися звернення до сім'ї та родини, друзів, а також до віри, релігії і церкви. Ініціативи візитів до церкви було зафіксовано як у віруючих, так і у невіруючих людей: сама споруда церкви розглядалася як місце, де можна підтримати «спокій душі», посилитися в терпінні «несправедливості» світу. Звернення до соціальних ресурсів – інституцій соціальної допомоги – було відмічено як реалізація потреби в посереднику задля врегулювання конфліктної взаємодії та пошуку вторинних компенсацій. У деяких випадках були зафіксовані звернення до суду з причини порушення прав заявника.

Суспільні ресурси переважно використовувалися для відновлення ресурсного потенціалу, наснаження з метою позитивного світосприймання та відволікання від негативних думок. До використання ресурсів суспільного типу вдавалися люди з більш високим рівнем достатку, який дозволяв оперативно їх застосувати, як-от: спримаючи конфліктну ситуацію як виснажливу, спонтанно прийняти рішення та реалізувати рекреаційну поїздку, оперативно і без перешкод отримати необхідні відновлювальні процедури або підтримку у

звичному середовищі соціально престижних зібрань тощо. Також відмічалось звернення до культурних цінностей як символів особистісного наснаження.

Отже, актуалізація двох останніх рівнів (соціального і суспільного) передбачає наявність певної поінформованості про систему допомоги та можливостей доступу до її використання для врегулювання конфліктної ситуації. Це вказує на те, що можливість актуалізації інтеграційних процесів у суспільстві не слід розглядати як апріорі задану: їх забезпечення потребує створення спеціальних механізмів, які б зумовлювали соціальний зв'язок між макро-, мезо-, мікрорівнями соціального функціонування, надаючи тим самим їм перевагу над конфронтаційними як такими, що руйнують соціальну взаємодію.

Залишивши індивідуальний макрорівень, звернімося знову до макрорівня аналізу накопичення в суспільстві конфліктних ризиків та оцінки перебігу соціальних процесів, у чому може бути помічною «структурно-функціональна модель аналізу соціальних систем» (Бевз, & Тарусова, 2005; Бевз, 2015, 2017). Модель пояснює інтеграційні процеси в суспільстві згідно з нормативними параметрами його функціонування та фіксує ризики виникнення аномії, наростання ентропії та корупційних тенденцій. Вона може бути корисною для прогнозування суспільного розвитку та планування соціальної політики, моніторингу процесів стратифікації, аналізу соціальних програм на предмет відтермінованих наслідків їхнього впливу, визначення ризиків накопичення соціального напруження та конфліктогенного потенціалу, а також для розбудови системи профілактичних впливів на всіх трьох її рівнях (первинному, вторинному, третинному).

Важливим у цьому контексті є поняття «*норми*» як узвичаєної системи життєдіяльності людини, що спрямовує її розвиток та підтримує циклічність процесів на всіх рівнях її функціонування: економічному, матеріальному, біологічному, психологічному, духовному тощо. Слід зазначити, що поняття *норми* вирізняється двома взаємопов'язаними полюсами: «*норма дії/акту*» та «*норма реакції*». Закладена *норма реакції* щодо гіпотетичних зміни в соціальній системі забезпечує прогнозований напрямок її розвитку, а також вибір засобів збалансування та інтенсивності перебігу цих процесів. Таким чином, кожний соціальний акт оцінюється через відповідність/невідповідність закладеній нормі і супроводжується «*нормою реакції*», яка виражається в актах соціального схвалення/покарання. Отже, ми маємо справу із двома поняттями: «*норма акту*»

і «норма реакції». Згідно з «нормативною концепцією діяльності» В. Дубровського, важливо розрізнати «норми актів» і «норми реакцій», що формуються навколо двох полюсів: «норма дії – норма винагороди» та «норма відхилення – норма покарання» (Дубровский, 2011). Також В. Дубровський наголошує на помилковості поєднання «норми актів» і «норми реакцій» лінійним причинно-наслідковим зв'язком. Кожний з них має свій референтний набір відхилень: «акти діяльності» та «акти реакції» є відображенням різних типів нормування: перші – на основі відповідності (норма/відхилення), а другі – згідно з встановленими нормами винагороди чи покарання (Дубровский, 2011, с. 437–435). За умови трансляції цих двох норм як окремих будуть посилюватися комунікативна гнучкість у розбудові соціальних процесів, взаємообмін між рівнями соціальної системи, відкритість у зчитуванні сигналів непорозуміння та зниження страху небезпеки при їх трактуванні і подальшому відпрацюванні конструктивних способів поведінки з ними згідно із закономірностями еволюційного розвитку системи. Натомість жорстке причинно-наслідкове закріплення цих двох окремих норм буде стигматизувати суспільство, блокувати розвивальні процеси соціальної регуляції, унеможлиблювати еволюційний розвиток, фіксуючи та підтримуючи лише усталену форму співіснування, породжуючи певні стигми, упередження та дискримінацію.

Модель схематично звідображає поділ соціальної системи суспільства на чотири сектори нормативного простору (рис. 4).

Перший сектор – *«соціально схвалювана норма»* як ідеальна – передбачає визнання і винагороду за її дотримання та відтворення. У такий спосіб створюються і транслюються цінності та соціальні норми, стверджуються параметри здорового функціонування, посилюються механізми самовідтворення системи, розвивається її адаптаційний потенціал та формуються уявлення та очікування щодо її перспектив.

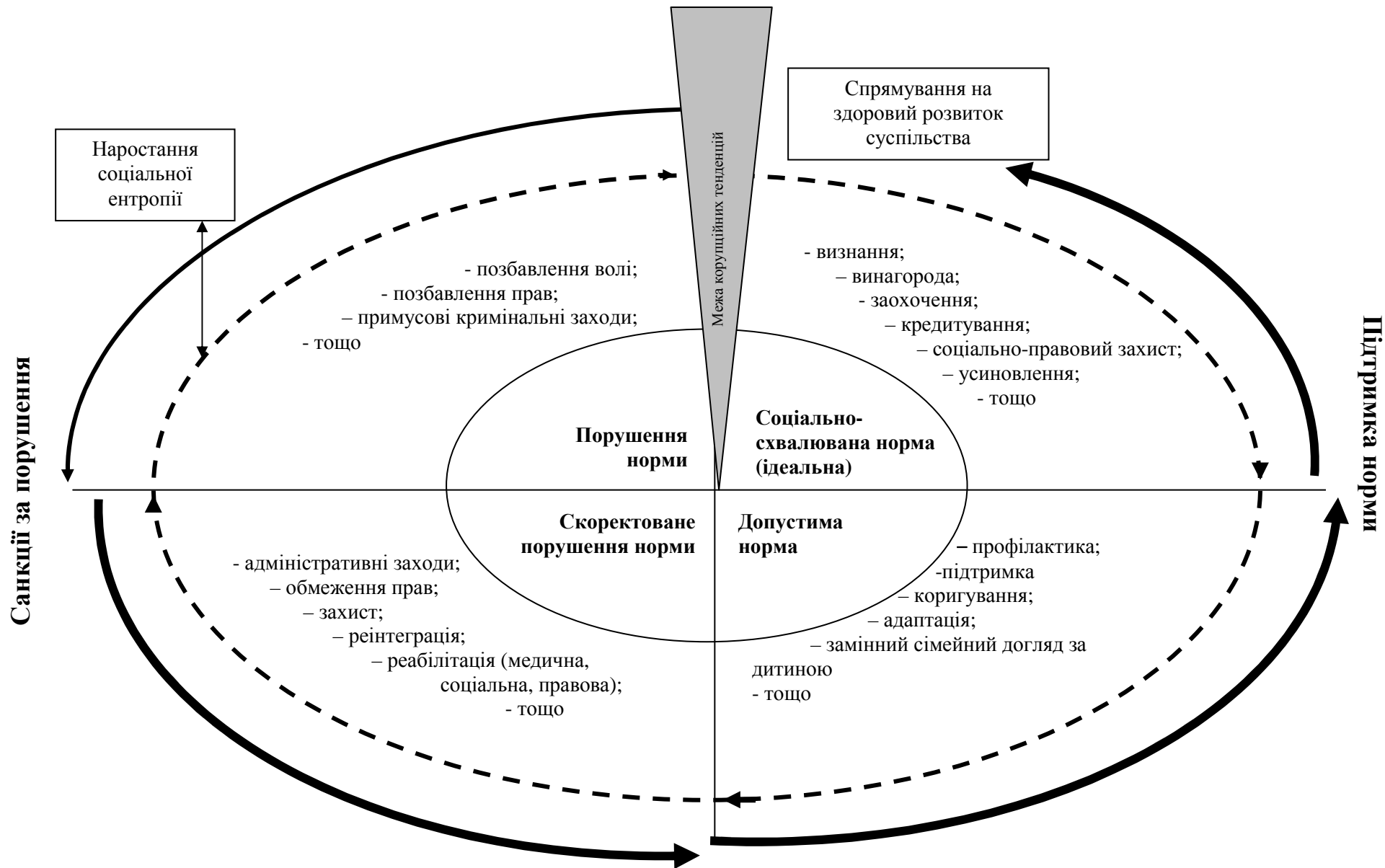


Рис.4. Структурно-функціональна модель аналізу соціальних систем

Другий – «*допустима норма*» – вказує на незначні відхилення, які компенсуються та абсорбуються умовами функціонування самої системи. Прикладом може бути ситуація порушення стану здоров'я людини як тимчасової непрацездатності, що компенсується через систему медичних засобів та соціального забезпечення, створюючи тим самим умови для відновлення стану здоров'я і працездатності. Натомість прагнення до відновлення власного стану здоров'я закладається нормами першого сектору соціально схваленої норми, а суб'єктивне відчуття людини щодо її здатної до соціального та фізичного функціонування базується на цілій низці механізмів саногенної дії (Жуков, 2007). Іншим прикладом допустимої норми можуть бути факти сімейного проживання без реєстрації шлюбу. Однак за відсутності стимульного середовища в першому секторі щодо переваг реєстрації сімейних стосунків поширеність цього явища може «ратувати» за його визнання як нормативного і соціально схвалюваного, вимагаючи перегляду раніше встановленої соціальної норми та аналізу відтермінованих його наслідків. Останній приклад відображає динамічні тенденції змін в обов'язі кожного із секторів.

Третій – «*скоректоване порушення*» – формує підходи щодо допусків відміни покарання і пошуку можливостей застосування компенсації та абсорбування. Прикладом соціальних процесів цього сектору може бути впровадження відновного правосуддя шляхом примирення потерпілих і правопорушників на рівні законодавства країн світу задля посилення процесів гуманізації (Реконструкція зв'язей, 2008).

Четвертий – «*порушення норми*» – вказує на крайній вияв, коли ступінь відхилення настільки високий, що корекція або неможлива, або забороняється (див. рис. 4). Цей сектор акумулює порушення, що тягнуть за собою кримінальну відповідальність: соціальні явища, які описують цей сектор, як правило, вказують на злочин, убивство та інші антисоціальні явища, які сприймаються як загрозливі для життя людини. Розширення впливу цього сектору на сектор соціальної норми приховує в собі корупційні ризики, що пропорційно буде зменшувати силу впливу сектору «соціально схваленої норми» на відтворення та розбудову певного суспільного устрою, тобто приводити до втрати його самототожності. Практика показала, що соціальні процеси нормалізації, що базуються на повазі до особистості та визнанні її права на життя в суспільстві, будуть зменшувати ризики цього деструктивного впливу на процеси суспільствотворення (Readaptacja, 2012). Прикладом тут може бути реформа судової системи та перегляд форм

утримання в пенітенціарній системі та ресоціалізації осіб, які скоїли злочин, як третинної профілактики.

У контексті описаної нами моделі типовими є два механізми соціальної регуляції: перший – посилення бажаного шлягом винагороди та стимулювання, а також коригування та підтримки; другий – процеси інгібіції, що діють на послаблення та пригноблення через обмеження, санкції та покарання. Обидва напрями цілеспрямовано фіксуються на предметі впливу. Розроблена нами модель фіксує переміщення в межах параметрів власної системи (ідентифікація меж системи, атрибути, правила, цінності, культура тощо), що разом слугують стійкості та стабільності її структурної організації та збереженню здатності до самовідтворення. У моделі на напрям розвитку соціальної системи вказують дві протилежно спрямовані лінії: пунктирна – щодо наростання ентропії, а суцільна – щодо посилення ціннісного розвитку в напрямку переходу до соціально схвальної норми. Слід зазначити, що сила кожної тенденції формується на індивідуальному та соціальному рівнях одночасно, ініціюючи перерозподіл ваги кожного із секторів нормативного простору та активізуючи запуск системи адаптаційних механізмів. Умовою успішності розвитку соціальної системи є доступність взаємообміну між рівнями, зокрема індивідуального, соціального, суспільного та організаційного (інституційного, державного). Слід зауважити, що еволюційний розвиток системи та дотримання екологічних її характеристик уможлиблюється лише в ситуації відкритого її функціонування у взаємодії з іншими системами. Будь-які ізоляційні тенденції, обмежуючи її взаємообміни з іншими системами, будуть свідчити про активізацію обмежень та неможливість переходу на новий адаптаційний рівень. Саме здатність системи до застосування різних рівнів адаптації буде визначати її перспективність у напрямку стабілізації та виходу на нові координати, а в ситуації відсутності – її руйнацію з переділом наявних ресурсів. Перехід на метаадаптаційний рівень опанування новим етапом свого розвитку буде забезпечуватися включенням підтримувальних механізмів пристосування внутрішньосистемних механізмів регуляції з перевагою еволюційних процесів пошуку зародження нового напрямку розвитку. Історичний розвиток соціальних систем показав, що природність цього процесу може доповнюватися застосуванням певних соціальних технологій як ефективних завдяки їх випереджальному ефекту.

Запропонована модель, як рамка для аналізу розгортання соціальних процесів та чутливий інструмент для вимірювання зростаючої соціальної

напруженості та суперечностей, може також сприяти більш екологічному вибору комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів у контексті еволюційного напрямку розвитку та позаконфронтаційного способу впровадження.

1.3. Комунікативні технології врегулювання соціального конфлікту: ознаки інноваційності

В умовах інформаційного суспільства та процесів глобалізації все більше різнобічних сфер суспільного життя людини стають відкритими до процесу технологізації. Завдяки використанню соціальних технологій відбуваються важливі для соціуму трансформаційні дії – оптимізація розвитку соціального середовища, підвищення ефективності його функціонування, уникнення ознак розбалансованості. До того ж невпинно підсилюються процеси соціальної інтеграції, асиміляції і дифузії між цивілізаційними, культурними та суспільними системами, завдяки чому відбуваються запозичення різноманітних знань, розширюються можливості для застосування інноваційних, зокрема, і соціально-психологічних комунікативних технологій. Подолання кризових суспільних явищ, у тому числі й соціальних конфліктів, пов'язується насамперед з кардинальним оновленням соціальної системи, підвищенням продуктивності і якості соціального управління, розширеним застосуванням процесів самоорганізації й самоуправління особистості. Тим самим проблема розробки і впровадження комунікативних технологій у різноманітні сфери діяльності людини стає вельми актуальною, а процес технологізації соціальної системи перетворюється на одну з провідних тенденцій вітчизняного і світового суспільного розвитку. Проблема розроблення комунікативних технологій набуває сьогодні актуальності ще і в тому сенсі, що, окрім подолання конфронтацій, украй необхідним стає упровадження інструментарію, спрямованого, приміром, на соціальний захист тієї частини населення, яка в силу об'єктивних причин не може пристосуватися до нових соціально-економічних умов або ж для опрацювання сучасних технологічних способів організації соціальних систем чи для оволодіння новітніми засобами навчання, що дають змогу людині здобувати необхідні знання і підвищувати рівень професійної підготовки.

Спершу термін «технологія» (у перекладі з грецької: «*techne*» – мистецтво, майстерність, уміння і «*logos*» – наука, учіння) використовувався у технічній галузі для визначення сукупності знань про різноманітні способи переробки сировини та вироблення товарів у виробничій галузі. У подальшому це поняття набуває широкого застосування і розповсюдження в соціальній і духовній сферах життя людини, що у середині ХХ століття спричинило появу нового терміну «соціальна технологія», який до наукового застосування увів відомий англійський соціолог Карл Поппер (Поппер, 1994).

Як зазначається у різних наукових літературних джерелах, важливою ознакою будь-якої технології є розмежування, розподілення, відокремлення, розчленування цілісного технологічного процесу на внутрішньо пов'язані між собою етапи, фази, операції (Дудченко, & Макаревич, 1989). Побудова соціальної технології відбувається завдяки розподіленню діяльності на окремі процедури, за умов поглибленого розуміння специфіки функціонування тієї сфери, в якій розгортається практика (Социальные управление, 1994, с. 150). Іншою властивістю технології є координованість і поетапність дій, спрямованих на досягнення результату (додаток А). Ще однією суттєвою характеристикою соціальної технології є однозначність у послідовному виконанні, включених у її склад процедур (операцій), адекватних поставленим цілям (Марков, 1982, с. 44–47). Технологію можна означити і як проект інструментальної дії, засіб зменшення невизначеності, що його уможливорює інформація про причинні зв'язки, на шляху до досягнення бажаного результату (Роджерс, 2009, с. 57). У свою чергу, під комунікативною технологією розуміється, по-перше, ряд наукових підходів, принципів про засоби і процеси багаторазового отримання кінцевого результату комунікативної діяльності; по-друге, сукупність організаційних методів для досягнення мети комунікативної взаємодії; по-третє, комплекс наукових знань і комунікативних навичок щодо визначення і застосування прийомів ефективного спілкування для виконання поставлених перед людиною завдань в економічній, політичній, соціокультурній, інформаційній, освітній, управлінській областях. Інакше кажучи, *комунікативну технологію* можна схарактеризувати як спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на ряд конкретних взаємопов'язаних процедур і операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання і ведуть до досягнення поставленої мети на високому рівні ефективності (Марков, 1982, с. 48). Причому процес технологізації спричиняє свій вплив на людину, особистість, соціальну

групу, спільноту, державу, соціальний простір, соціальні зв'язки і відносини, які знаходяться в динаміці, тобто перебувають в стані безперервних змін під впливом соціального середовища. До того ж можливості і якості соціально-психологічної технології зумовлюють розвиток суспільної життєдіяльності, інтенсивність і ефективність цього процесу, а також проблеми відповідності соціальних інститутів, форм і методів їх роботи об'єктивним потребам людини в самореалізації, у розвитку як свого творчого потенціалу, так і потенціалу групи, спільноти, до яких вона належить.

Водночас нерозсудливе застосування соціально-психологічних технологій може призвести і до негативних наслідків. Серед несхвальних тенденцій – посилення консерватизму мислення особистості, процеси стереотипізації, закріплення застарілих форм поведінки і діяльності суб'єктів, послаблення їхнього інноваційного й творчого потенціалу, порушення свобод і прав людини. Звідси виникає необхідність у систематичному оновленні соціально-психологічних процедур, враховуючи накопичений досвід і нові наукові досягнення. Таке бачення дає можливість означувати комунікативну технологію не стільки як систему з жорсткою регламентацією і організацію суспільного життя, скільки як засіб його стимулювання до самовдосконалення, саморозвитку і самоорганізації. У цьому сенсі йдеться про способи вирішення соціальних і психологічних проблем на засадах гуманізму, духовності, діалогу, співтворчості, свободи вибору, відповідальності, незалежного пошуку істини, моральності, рівноправності, єдності зовнішнього і внутрішнього, гармонії матеріального і духовного, особистісного і суспільного. Якщо сутністю науково-технічного прогресу є наукомісткі високі технології, то для соціального розвитку такими є нові технології життєдіяльності людей, створення сприятливих умов для відтворення реальності, реалізації творчого потенціалу особистості (Патрушев, 1998, с. 98).

Серед основних видів соціальних технологій визначаються: *традиційні* – апробовані й впроваджені в практику; *інноваційні* – новітні, які ще не знайшли свого широкого застосування. Соціальні технології можуть бути *прямої дії*, тобто спрямовуватися на формування таких соціальних процесів, що ведуть до трансформації усієї системи та сприяють вільному, універсальному розвитку людини – це, приміром, технологічні способи переходу від тоталітарної до правової держави, від примусової до вільної праці, від суспільної до приватної форм власності тощо. Інноваційні технології *опосередкованої* (непрямої) дії, скеровані на вдосконалення

організаційних аспектів діяльності людини в межах існуючої соціальної системи – це технології з вдосконалення і підвищення надійності функціонування існуючих структур, об'єднань, устрою, управлінських процесів (зокрема, модернізація форм організації й оплати праці, поліпшення діяльності профспілок щодо захисту прав працюючих тощо).

Серед основних ознак, що характеризують комунікативні технології, відзначається їхня інноваційність. *Інноваційність* – поняття, що підкреслює наявність нового явища, продукту, технології тощо, завдяки чому виникає можливість збільшити ефективність функціонування будь-якої системи, зокрема, і соціальної. Розглядаючи питання інноваційності комунікативних технологій врегулювання соціального конфлікту зазначимо, що багатогранність думок щодо формулювання поняття «інновація» і споріднених до нього термінів, різноаспектність його тлумачення допоки унеможлиблює окреслити чіткі критерії його визначення і не дає змоги однозначно обґрунтувати дотичне до цього питання проблемне поле.

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність» (Закон..., 2010) «інновації» – новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери. А «інноваційна діяльність» у цьому ж законодавчому акті визначається як діяльність, що спрямована на використання і комерціалізацію наукових досліджень та розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів і послуг.

Є й інші міркування щодо цього поняття, приміром, таке: інновація інтерпретується як новітня або вдосконалена технологія, окремий вид продукції чи послуги, а також організаційне, управлінське, виробниче чи комерційне рішення, що сприяє просуванню нововведення на ринку (тобто інновація розглядається як кінцевий результат діяльності з реалізації на ринку нового або вдосконаленого продукту, технології, організаційного заходу тощо) (Наказ ДКУ, 2007). А інноваційна діяльність, відповідно, може визначатися як процес зі створення і реалізації інновацій. До того ж існує більш широке тлумачення інноваційної діяльності, що розглядається як реалізація будь-яких дій, зокрема, наукових, науково-технологічних, організаційних, управлінських, комерційних, що дають змогу започатковувати і реалізовувати інновації. Водночас окремі види інноваційної діяльності можуть не мати атрибутів інноваційності, проте бути

важливими для здійснення нововведень. Інакше кажучи, інноваційна діяльність полягає у проведенні досліджень і створенні таких розробок, які безпосередньо навіть не пов'язані з впровадженням якоїсь конкретної інновації, а сприятимуть її появі у майбутньому (Руководство..., 2010). Наразі в контексті глобальних тенденцій значущість інноваційного розвитку визнається одним із показників Національного потенціалу, що вказує на ефективність інноваційної політики держави і вимірюється за 100-бальною системою. Показники глобального індексу України порівняно з іншими країнами наведено в додатку Б. Для оцінювання використовують 80 параметрів, що дають повну картину інноваційного розвитку, включаючи огляд політичної ситуації, людського капіталу, освіти та науки, рівня розвитку інфраструктури та бізнесу, розвитку внутрішнього ринку, розвитку технологій, економічних знань та результатів креативної діяльності (Єріна, 2016).

Інновація, таким чином, може розглядатися як комплексне явище, що відображає різні аспекти діяльності людини та передбачає впровадження нововведень з метою перетворення навколишнього середовища, а також визначатися як процес розробки, технології виготовлення та використання новації. Окрім того, інновація розглядається як специфічний інструмент (засіб) для досягнення суб'єктами діяльності конкурентних переваг чи економічної вигоди. Готовий продукт (технологія, послуга, організаційне рішення тощо) як кінцевий результат інноваційної діяльності так само вважається інновацією. До того ж інновація становить «стрибок», трансформацію старої виробничої чи організаційної (управлінської) функції системи у більш сучасну (Скворцов, 2013). Інновація може визначатися також як «ідея, практика чи об'єкт, що їх індивід або інший суб'єкт впроваджування сприймає як нові» (Роджерс, 2009, с. 57). Різномасштабні погляди щодо розкриття змісту поняття «інновація» представлено на рисунку 5.

Причому інновація, у сприйнятті її людиною (за Роджерсом), має п'ять основних властивостей: *відносна перевага* – себто оновлення має бути кращим за ту ідею, об'єкт або практику, які вона заступає; *сумісність* – ця характеристика розкриває те, наскільки запропоноване нововведення відповідає наявним цінностям, минулому досвіду та актуальним потребам потенційного впроваджувача інновації; *складність* – ступінь сприйняття інновації як простої чи важкої для розуміння, оцінювання, опанування і застосування на практиці; *випробовність* – придатність інновації та / або її

окремих частин до обмеженого експериментування, дослідження задля перевірки і підтвердження її конкурентних переваг; *спостережливість* – ступінь помітності позитивних результатів впроваджуваної інновації для інших суб'єктів (табл. 2).

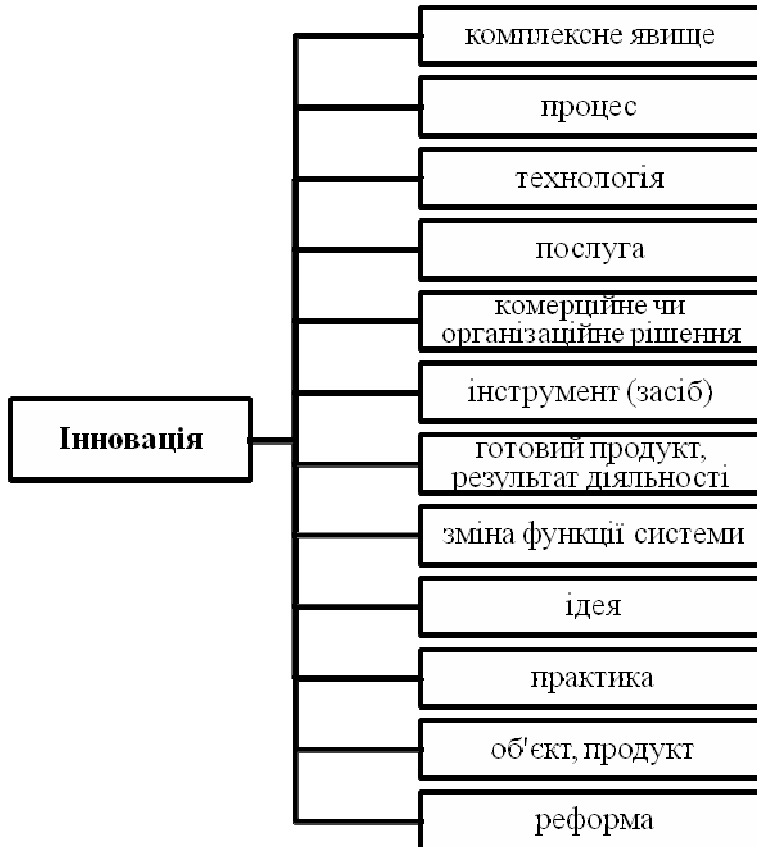


Рис. 5. Різні підходи до розкриття змісту поняття «інновація»

Таблиця 2

Види та характеристики інновацій

Характеристика інновації	Упроваджує поступові зміни	Упроваджує докорінні зміни
Несистемна (не змінює чинної системи)	Інкрементна інновація	Модульна інновація
Системна (змінює чинну систему)	Структурна інновація	Радикальна інновація

1. *Інкрементні* інновації – такі, що не змінюють існуючої системи кардинально, проте справляють на неї істотний вплив і ведуть до її поступової реконструкції.

2. *Модульні* інновації – такі, що не призводять до змін наявної системи, проте, завдяки взаємопов'язаним групам локальних трансформацій, упроваджують докорінні перетворення у її межах.

3. *Структурні* інновації – такі, що завдяки поступовим трансформаціям ведуть до нової якості системи, змінюючи її структуру.

4. *Радикальні* інновації – такі, що всебічно і ґрунтовно змінюють усталену систему.

Процес створення інновації має в своєму складі такий комплекс рішень, дій та їхніх наслідків, що приймаються і відбуваються від моменту усвідомлення проблеми, під час формулювання мети її вирішення, у ході дослідження, розроблення, апробації, корекції, поширення, упровадження інноваційної технології з боку користувачів і аж до настання її наслідків. Іншими словами, створення технологічного нововведення проходить через декілька етапів, має свою структуру і складається із таких елементів (рис. 6):

- *усвідомлення* потреби чи проблеми – фокусування, концентрація уваги, спрямованість на їх вирішення;
- *формулювання мети* пошукової діяльності – вираження завдання у короткій і точній словесній формі;
- *розробка* – результат дослідження, всебічного вивчення потреби чи проблеми;
- *апробація* – перевірка розробленої інновації на практиці, в реальних умовах;
- *корекція* – виправлення, коригування розробленого нововведення;
- *упровадження* – застосування індивідом інновації як найліпшого на теперішній час способу дії для практичного вирішення потреби чи проблеми;
- *дифузія* – процес, під час якого інновація з плином часу через певні канали поширюється серед членів соціальної ситсеми (Роджерс, 2009, с. 510);
- *оцінка наслідків* інновації – думки, міркування про якість, характер і значення результатів нововведення.

Дуже часто виникає ситуація, коли запровадження нового знання, рішення, об'єкта, процесу тощо, незважаючи на їхні переконливі переваги для людини, спільноти чи соціальної системи, зазнає чималих труднощів у своїй реалізації. Нововведення не завжди легко може бути інтегровано в усталене середовище, і від моменту створення інновації до етапу її

упровадження нерідко минає багато років. З огляду на такі утруднення виникає вагомий проблема, пов'язана з вивченням специфіки поширення нововведень, яка сьогодні, під час докорінного реформування різноманітних ланок соціальної системи, потребує свого повсякденного і невідкладного розв'язання.

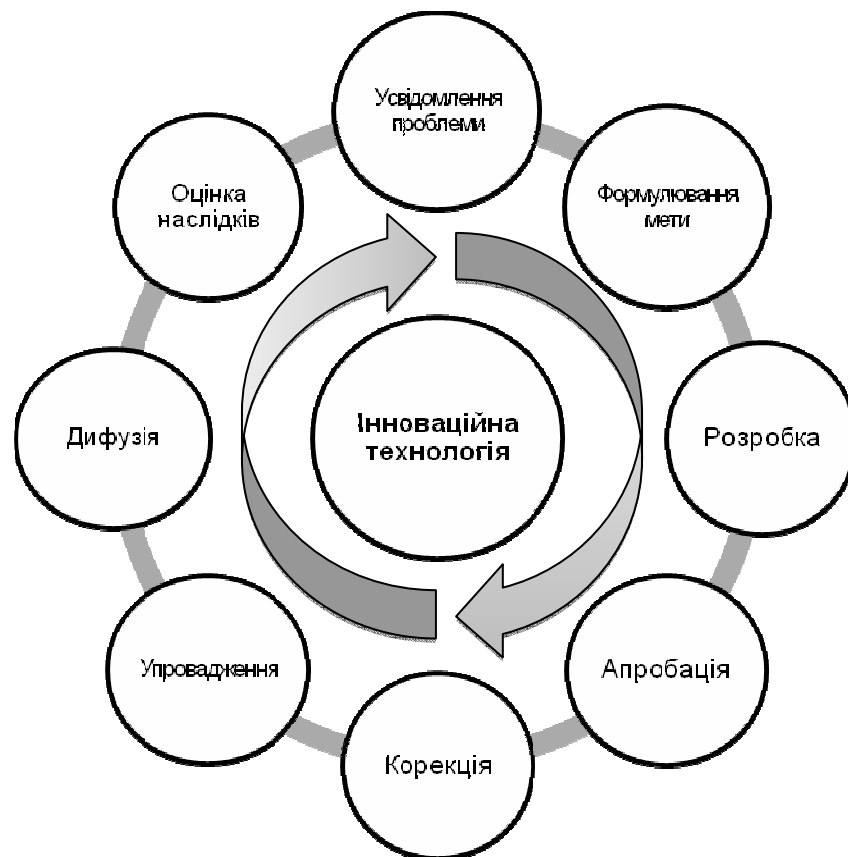


Рис. 6. Етапи створення інноваційної технології

Як зазначає відомий дослідник у галузі комунікації і дифузії інновацій Еверетт М. Роджерс, для людини немає великого значення, чи «об'єктивна» новизна ідеї, що її визначають за кількістю часу, який спливає від моменту першого використання чи відкриття. «Реакцію людини на ідею визначає її новизна у суб'єктивному сприйнятті. Інакше кажучи, якщо ідея видається індивіду новою, вона є для нього інновацією» (Роджерс, 2009, с. 31). Новизна інновації не обов'язково передбачає новий досвід. «Новизну» інновації можна виразити, як зазначає автор, посередництвом таких понять, як знання, переконання чи рішення людини впроваджувати інновацію (Роджерс, 2009, с. 32). «Ухвалення рішення щодо інновації – це процес, під час якого індивід переходить від початкового знання про інновацію до формування свого

ставлення до неї, рішення прийняти чи відхилити її, проведення й використання нової ідеї і, нарешті, до підтвердження цього рішення» (Роджерс, 2009, с. 40–41). Процес приймання людиною інновації складається з п'яти стадій, перехід між якими відбувається послідовно (рис. 7).

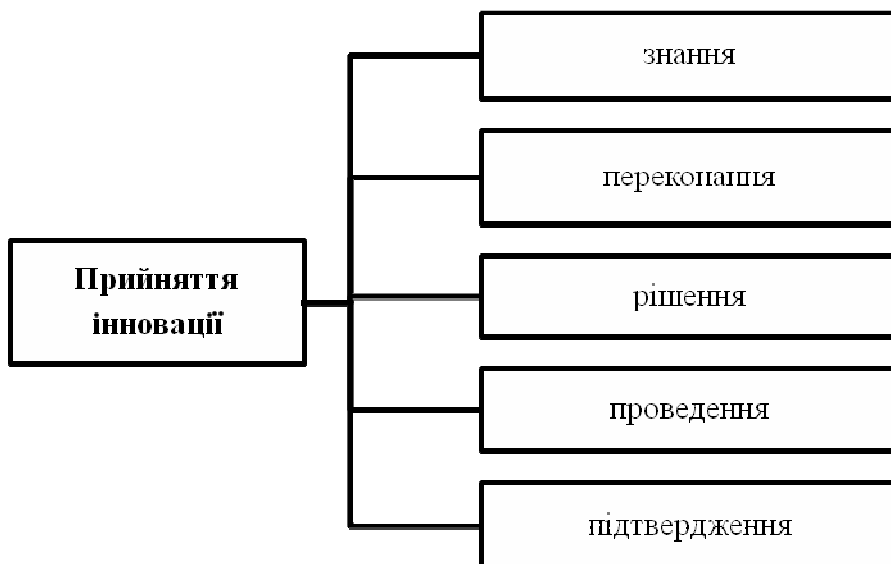


Рис. 7. Основні етапи приймання суб'єктом рішення щодо прийняття інновації (за Е. Роджерсом)

На *першому* етапі суб'єкт здобуває знання про існування нововведення та формулює уявлення про особливості його функціонування. На *другому* етапі, етапі *переконання*, індивід формує своє схвальне чи несхвальне ставлення до інновації. На *третьому* етапі у людини, унаслідок випробування інновації на практиці, виникає *рішення* щодо її прийняття або відхилення. *Четвертий* етап – *проведення* – характеризується тим, що людина починає застосовувати інновацію. А на *п'ятому* етапі, етапі *підтвердження*, відбувається підкріплення прийнятого суб'єктом рішення щодо застосування випробовуваного нововведення або відмови від нього.

Згідно моделі ієрархії комунікативних впливів, розробленої соціальним психологом Вільямом Мак-Гвайром (McGuire, 1989), від нового знання до вираженої зміни поведінки індивід послідовно проходить ряд етапів, піддаючись комунікативним впливам, що відбуваються в ієрархізованому порядку. Так, за моделлю В. Мак-Гвайра, етап «знання» включає такі складові, як-от: пригадування інформації, розуміння повідомлень, наявність знань чи навичок для ефективного впровадження інновацій. Етап «переконання» містить у собі уподобання інновації, обговорення нової

поведінки з іншими, отримання повідомлень про інновацію, формування позитивного образу як повідомлення, так і самої інновації, а також підтримання інноваційної поведінки з боку соціальної системи. Етап «рішення» розкриває намір людини шукати додаткову інформацію про інновацію і бажання її спробувати. На етапі «проведення» суб'єкт отримує додаткову інформацію про нововведення, використовує її, і застосовує інновацію у реальному житті на постійній основі. І, нарешті, на етапі «підтвердження» відбувається визнання індивідом переваг інновації, запроваджується її застосування у повсякденній практиці, здійснюється її пропагування серед інших членів соціальної системи (Роджерс, 2009, с. 227).

Окрім того, у контексті розгляду питання про особливості прийняття суб'єктом тієї чи тієї інноваційної технології доцільним буде визначити поняття «*інновативність*» – ознаку, яка вказує на те, наскільки раніше за усіх інших членів соціальної ситеми даний суб'єкт приймає нововведення до впровадження. Важливо зазначити, що інновативність, як особистісна властивість, засвідчує про наявні перетворення не лише на рівні пізнання чи ставлення, а й вказує на виражену зміну поведінки індивіда щодо інновації (рис. 8).

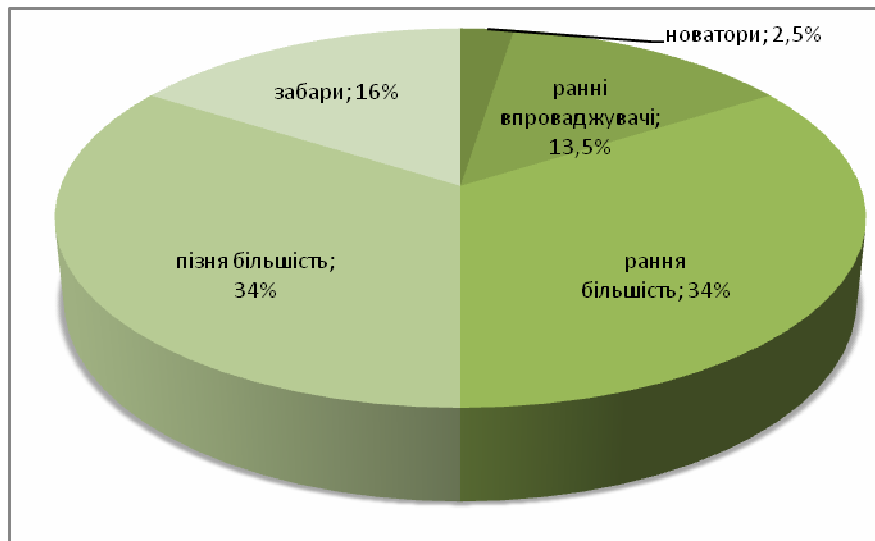


Рис. 8. Розподіл категорій впроваджувачів на підставі ознаки інновативності (за Е. Роджерсом)

До категорій впроваджувачів, тобто до класифікації членів соціальної системи на підставі ознаки інновативності, за Е. Роджерсом, належать такі: *новатори* (2,5 %) – «сміливі», мають схильність до швидких, рішучих, ризикованих дій, їх призначення – імпортувати в систему нові, оригінальні ідеї; *ранні впроваджувачі* (13,5 %) – «шановані», авторитетні, неформальні

лідери своєї групи, уособлюють успішне і виважене застосування нововведення, що є прикладом для наслідування іншим; *рання більшість* (34 %) – «помірквана», її представники обачливо зважують і ухвалюють рішення щодо прийняття і поширення інновації, а тому ця когорта є важливою ланкою у системі міжособистісних комунікацій; *пізня більшість* (34%) – «скептична», основною характеристикою є обережне ставлення її виразників до нового, а інновація сприймається ними як усталена норма; *забари (аутсайдери)* (16 %) – «традиціоналістичні», з надзвичайною обачливістю підходять до впровадження нововведення, процес ухвалення рішення щодо інновцій в цій категорії досить затяжний.

Процес прийняття інновацій, тобто їх дифузія, через інформаційні канали з плином часу серед членів соціальної системи відбувається завдяки наявності чотирьох основних складників: самої *інновації*, *комунікативного каналу* її поширення, *часу*, необхідного для її розповсюдження, а також специфіки *соціальної системи* (рис. 9).

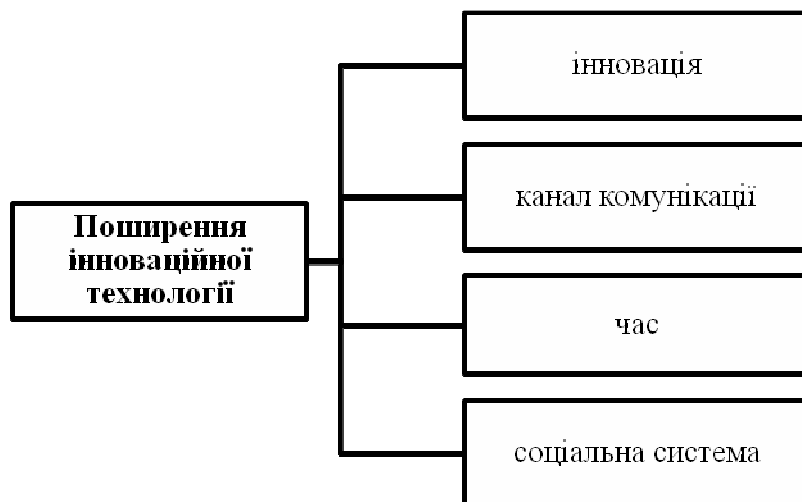


Рис. 9. Основні складники процесу прийняття суб'єктом технологічної інновації, що зумовлюють її поширення в соціальній системі (за Е. Роджерсом)

Як було зазначено вище, важливим для розуміння особливостей розповсюдження інноваційної технології поміж впроваджувачів є аналіз таких основних характеристик (компонентів) цього процесу: суб'єктивно привабливого для поширення *нововведення*; *каналу комунікації* – засобу передавання повідомлення від джерела до реципієнта, тобто від однієї людини (або інституції, яка породжує інформацію) до іншої; *часу* – динамічних ознак щодо прийняття індивідом рішення про впровадження чи відхилення інновації, а також швидкості і темпу інновативності; і, нарешті,

соціальної системи – структури, що окреслює ті межі, де дифундує інновація, яка визначається множиною взаємопов'язаних одиниць: індивідів, груп, спільнот, організацій, підсистем, залучених до узгодженого і цілеспрямованого розв'язання спільних проблем. Саме ці аспекти процесу поширення технологічної інновації є інформативними щодо прогнозування поведінки індивідуальних і колективних суб'єктів у період сучасних суспільних трансформацій.

Як зазначає І. Дичківська (2015), будь-які соціально-психологічні технології, зокрема, комунікативні, можуть визначатися такими інноваційними ознаками, як-от:

- *просторово-часова несхожість* інновації від іншої ідеї, процесу, системи тощо, які вона заступає;
- *актуальність* нововведення, його нагальність, важливість, вагомість у певний період часу;
- *стабільність* – цілісність і повторюваність елементів інновації протягом певного інтервалу часу;
- *ефективність* – здатність нововведення продуктивно розв'язувати завдання, заради яких таке нововведення було створено;
- *оптимальність* – економічність інноваційної ідеї, послуги, інструменту, процесу або продукту, завдяки яким розв'язання завдань оптимальним шляхом стає здійснимим;
- *змінюваність* – нововведення постійно апробується, видозмінюється і модифікується у процесі практичної діяльності, і тому перебуває у стані постійної трансформації.

Ці ж самі ознаки інноваційності можуть характеризувати і комунікативні інноваційні технології врегулювання соціального конфлікту (рис. 10):

Тож застосовуючи комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у різних практикоорієнтованих сферах функціонування людини, спиратимемося, передусім, на наведені вище ознаки їх інноваційності.

Висновки до розділу

Історичне розуміння соціального конфлікту зазнало значних змін – від його трактування як соціально негативного та деструктивного явища до визнання його місця в системі еволюційних змін як спрямованого на вираження суперечностей та накопичення енергії напруження задля здійснення перемін. Взаєморозуміння фахівців у сфері конфліктології

забезпечує історично напрацьований та науково узгоджений тезаурус конфліктологічних знань, що охоплює фази його розвитку та динамічні особливості кожної з них, трактування його перебігу в причинно-наслідкових зв'язках (передумова-умова-причина-наслідки), значення наявності ресурсної складової (особистісної, соціальної), визначення процесів його завершення/врегулювання та ризиків переведення його активності в іншу сферу життєдіяльності людини як проявів його циклічної природи.

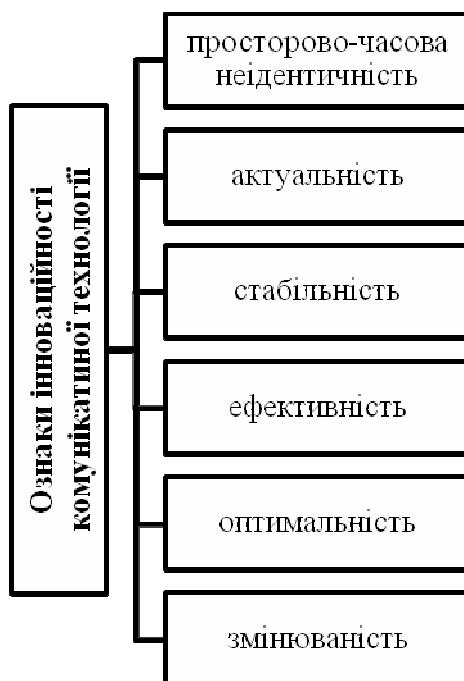


Рис. 10. Комунікативна технологія: ознаки інноваційності

Стан трансформаційного, змішаного суспільства супроводжується проявами численних соціальних конфліктів, вирішення яких лежить поза індивідуальним рівнем. Особливістю соціального конфлікту є те, що він проявляється в перцептивному процесі через інтеграцію мислення, почуття, волі та дії і супроводжується відчуттям несумісності, ефект якого транслюються у більш широкі системи. Розуміння логіки конфліктної взаємодії на системному рівні надає можливість вирізняти у індивідуальному житті людини його прояви, а шляхи його вирішення визначати на рівні більш ширших соціальних систем.

Розглядаючи соціальний конфлікт як продукт взаємодії, ми бачимо його вирішення саме в площині врегулювання процесів взаємобміну: інтрапсихічного та інтерпсихічного (особистісний параметр) і на мікро-, мезо-, макрорівнях (соціальний параметр). Поясненню його місця в процесах

суспільствотворення слугує структурно-функціональна модель аналізу соціальних систем. Її застосування може стати практичним інструментом виявлення та врегулювання ймовірної конфліктної взаємодії як на етапі запобігання, так і на етапі розгортання активної її стадії. Модель також означає місце, час та результативність застосування комунікативних технологій у профілактиці та врегулюванні ймовірної конфліктної взаємодії.

Суспільне життя людини стає все більше відкритим до процесів технологізації, вимагаючи водночас їх удосконалення та доступності в застосуванні, зокрема й щодо врегулювання конфліктів. Інноваційність комунікативних технологій передбачає наявність шереги ознак, як-от: просторово-часова несхожість, нагальність/актуальність, стабільність, ефективність та оптимальність, змінюваність відповідно до обставин та ситуацій.

Розділ 2

КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОПОСЕРЕДКОВАНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ВІРТУАЛЬНОГО ЦИФРОВОГО СЕРЕДОВИЩА

Повсякденне спілкування людини все більше стає технологічно опосередкованим. Наявність у структурі спілкування комунікаційної складової, спричинило розвиток цілої групи комунікативних технологій, принцип дії яких базується на прийманні і передаванні інформації завдяки різним каналам комунікації: відео, аудіо, інтернет-мережам та цифровим технологіям. Створюються все більш технологічно складні і тонко організовані системи, що забезпечують комунікативний процес, особливо в тих ситуаціях, які несуть ризики конфлікту. У цьому розділі розкриємо специфіку застосування інноваційних комунікативних технологій опосередкованої взаємодії у процесі врегулювання соціального конфлікту та запобігання його розгортанню.

2.1. Цифрові технології регулювання соціальної взаємодії

Сьогодні ефективна комунікативна діяльність неможлива без впровадження інформаційно-комунікаційних технологій. Важливими у цьому контексті є розмежування двох понять: «комунікативний» і «комунікаційний» процеси. Основою цих термінів є поняття «комунікація» (від латинського communication – зв'язок, повідомлення) – «тип активної взаємодії між об'єктами будь-якої природи, що передбачає інформаційний обмін» (Антонова, 2014). Виходячи із загального походження, зазначені терміни часто використовуються як синоніми, однак термін «комунікативні технології» використовується для пояснення процесу взаємодії між її учасниками, а термін «комунікаційні технології» – для характеристик технічних систем зв'язку (Леньшина, 2019). Унаслідок цього можна виділити їхні основні відмінності (табл. 3).

Відмінності між комунікативними і комунікаційними технологіями

Параметри	Технології	
	комунікативні	комунікаційні
Мета	Забезпечення взаємозв'язку, обміну інформацією	Забезпечення високої якості і безпеки передавання інформації різними каналам зв'язку
Головні об'єкти	Люди, організації як об'єкти комунікації	Матеріальні предмети, які здійснюють обробку, передавання інформації
Головні дії	Обмін інформацією, рішення проблеми, поліпшення взаємодії	Формування інформаційного каналу зв'язку, розміщення і передавання інформації завдяки інформаційним каналам
Канал реалізації	Будь-який (особистий контакт, публічні виступи, ЗМІ і т. ін.)	Комп'ютерні мережі, апаратні канали зв'язку (телефон, факс), телекомунікації і т. ін.

Комунікативна технологія – це процес системного, науково обґрунтованого вирішення проблеми (зокрема, конфлікту), що використовує сукупність методів передавання і приймання інформації, з метою побудови комунікативних обмінів для вирішення завдання. Метою комунікативних технологій є забезпечення взаємозв'язку, обміну інформацією, тоді як комунікаційні технології спрямовані на забезпечення високої якості і безпеки передачі інформації різними каналами зв'язку. Відповідно, головними об'єктами комунікативної діяльності виступають люди і організації як об'єкти комунікації, тоді як в комунікаційних технологіях головними є технічні засоби, які здійснюють передачу і обробку інформації. Таким чином комунікативні технології, як інструмент вирішення конфліктних ситуацій, являє собою комплекс засобів (методів, прийомів, алгоритмів, процедур, способів і прийомів) передачі і прийому інформації, розроблених на науковій основі, послідовне і покрокове застосування яких призводить до врегулювання взаємодії.

Доцільним є розгляд комунікативної технології в двох аспектах: з *формально-описового боку*, що передбачає опис цілей, яких можна досягти за допомогою певних засобів, алгоритмів дій технологічного процесу і з *процесуального боку*, досліджуючи послідовність застосування всіх компонентів моделі певної комунікативної технології, умови зміни цих компонентів в залежності від ситуації, особливостей суб'єктів тощо.

Комунікативну технологію відрізняє висока технічність, яка знижує вплив людського чинника на досягнення бажаного, конкретного результату комунікації, мінімізує залежність результату від комунікативної компетентності учасників процесу, а також зменшити ефект впливу на людину несприятливих обставин. Технологічний підхід дозволяє передбачати результати комунікації, підвищити результативність і передбачуваність досягнення результату. Технологізація створює передумови для формування уніфікованого комунікативного простору.

У найзагальнішому вигляді «комунікативний простір» можна визначити як систему відносин, що виникають між людьми в процесі комунікації. Від якостей комунікативного простору буде залежати ефективність самої комунікації, досягнення цілей, які ставлять перед собою ті чи інші суб'єкти комунікативного процесу. Сутність поняття «комунікативний простір» полягає в тривалості комунікації щодо часу та простору, її структурності, співіснуванні та взаємодії її елементів. Ключовою ознакою розбудови комунікативного простору є збереження діалогу, що вимагає часу, розвинених компетентностей сторін і надання певних свобод, що транслуються перш за все демократичними умовами соціального устрою. З розвитком процесів глобалізації також актуалізуються інформаційно-комунікативні технології впливу на формування певного типу свідомості та культури (highhume технології (Лысак, 2010), а також інформаційні технології реклами, зв'язків із громадськістю, інформаційних війн, технології форсайт (Крымова, 2009), технологія цифрового сторітеллінгу (Фадєєва, 2015) (digital storytelling, що комбінує історії та рисунки, відео, аудіо), трансмедіасторітелінг, що використовує різні канали комунікації (нові соціальні медіа, друковані канали комунікації, комп'ютерні ігри, відео, аудіо тощо). Цифрові (digital) – технології дають змогу значно розширити пропускну здатність будь-якого каналу комунікації.

Розвиток інформаційної культури, створення цифрових технологій істотно змінюють сучасну соціальну взаємодію, де повсякденне спілкування стає все більше технологічно-опосередкованим. Водночас застосування різних інформаційних каналів і цифрової техніки структурно змінює моделі поведінки і комунікації учасників, зокрема, і у процесі врегулювання соціальних конфліктів. Цифрові технології, що застосовуються для врегулювання соціального конфлікту, базуються на інформаційно-комунікаційних інструментах, які включають технічні засоби, програмне забезпечення та інформаційні ресурси (Леньшина, 2019). Наразі у розбудові

комунікативного простору цифрові технології використовуються перш за все для підтримки взаємодії учасників комунікації. Усі інші їхні функції переважно є технічними і забезпечують збирання, накопичення подій і статистичної інформації про соціальні процеси в найширшому контексті; збереження даних у такий спосіб, який надавав би легкий до них доступ і швидке знаходження; своєчасне оновлення і пред'явлення даних за потребою; зіставлення показників дійсних соціальних процесів з огляду на швидкість їх перетворень з подальшим їх використанням в процесах аналізу і т. д. (Григор'єва, 2015). По своїй суті цифрові інформаційно-комунікаційні засоби і цифрові комунікативні технології формують інтегроване віртуальне цифрове соціальне середовище опосередкованої взаємодії сторін конфлікту. Технічно воно представлено організованою сукупністю розподілених і взаємодіючих комп'ютерних систем, в яких зберігання, обробка, оновлення, пошук і передача інформації відбуваються за єдиними стандартизованими правилами глобалізованого світу.

Застосування цифрових технологій врегулювання соціального конфлікту можливе за умови вже наявного уявлення про хід певного соціального процесу і можливих неузгодженостей та суперечностей, які апріорі можуть потребувати врегулювання. При врегулюванні комунікативного процесу цифрові технології насамперед є засобом дотримання окресленої структурованої процедури, а щодо соціального конфлікту виконують превентивну функцію запобігання йому саме через структурування взаємодії його суб'єктів. Наразі створення та використання цифрових технологій задля врегулювання соціальних конфліктів може стосуватися такого:

- 1) нормалізації процесу взаємодії чи спрямування процесу взаємодії у конфліктному протистоянні;
- 2) фіксації типових конфліктних ситуацій і створення технологічної процедури їх врегулювання;
- 3) об'єктивізації процесу та рішень нетипових конфліктних ситуацій;
- 4) узгодженості оцінки при розпізнаванні сторонами конфліктної взаємодії явищ дійсності;
- 5) забезпечення прогнозованого результату конфліктної взаємодії сторін.

Використання цифрових технологій у врегулюванні соціальних конфліктів як опосередкованого віртуального комунікативного простору має позитивні ефекти, що стосуються досягнення прогнозованості результату,

дотримання безпеки у процесі вирішення конфліктної ситуації. Перерахуємо їх більш детально: 1) мінімізація ризиків; 2) розбудова конструктивного напрямку комунікації для врегулювання конфлікту; 3) зниження емоційного напруження, чому також слугує відсутність прямої взаємодії; 4) зовнішньо структурує процес безконфліктної комунікації, зменшуючи часові, просторові та фінансові витрати; 5) забезпечення доступності засобом зменшення соціальної дистанції; 6) попередній вибір безпечного простору для діалогу; 7) оперативне перенесення створеної конфліктної ситуації в зону безпечного діалогу (наприклад, у ситуації транспортної події, фіксація якої засобом цифрових технологій не створює додаткові обмеження для віднолення руху на дорозі); 8) планування витрат на погашення типових конфліктних ситуацій (компенсація ризиків); 9) прогнозування і запобігання типових соціальних конфліктів за рахунок накопичення статистичних даних.

Натомість технологізація процесу взаємодії засобом її перенесення у віртуальний простір цифрових технологій формує низку ілюзій, зокрема:

- ілюзія глобальності при незмінній локалізації фізичного і соціального життя, що може нести ризики викривлення сприймання реальності;
- ілюзія сталості та невіддільності часовим і просторовим впливам при циклічності змін у природі та кінечності життя у реальності;
- ілюзія свободи: кіберпростір сприймається вільним від часових і просторових меж;
- ілюзія впливу, що створюється засобом маніпулятивних технологій, зокрема в ігровому просторі;
- ризики зниження можливості участі людини у розбудові траєкторії власного життя, прикладом чого можуть бути технології соціального рейтингу в «електронних державах».

Огляд наукових джерел показує, що конструювання комунікативних технологій цифрового соціального середовища має враховувати її позитивні та негативні ефекти та завжди передбачати ймовірність виникнення певного типу соціального конфлікту та способи його врегулювання. Наводимо вимоги щодо створення таких цифрових комунікативних технологій для врегулювання ймовірних конфліктних ситуацій:

- кожна зі сторін конфлікту повинна мати можливість ефективної інтеграції своїх комунікативних інструментів у віртуальний простір цифрового соціального середовища;

- цифрове соціальне середовище повинно забезпечувати сторонам конфлікту єдині організаційні, технічні і технологічні принципи і стандарти;
- системи цифрової комунікації мають враховувати особливості і можливості сторін конфлікту, а також ступінь володіння ними комунікативними інструментами;
- забезпечення сторонам конфлікту доступу до всіх даних ситуації як необхідної умови об'єктивізації процесу як із власної так і протилежної його сторони;
- забезпечення особистісної, інформаційної, інтелектуальної і технічної безпеки сторін конфлікту.

Наразі наявні комунікативні технології цифрового середовища переважно зосереджені на питаннях структурування діалогу в міжособистісній, організаційній та міжгруповій взаємодії (*онлайн-діалог*), що можна розглядати як превенцію для запобігання розгортанню конфліктної взаємодії і завчасність створення простору для конструктивного діалогу. До цієї групи належать також і цифрові технології, спрямовані на врегулювання складних малоурегульованих соціальних процесів, зокрема щодо роботи з клієнтом: адаптивний кейс-менеджмент (АСУ), а також «*електронний уряд*» як форма організації інтерактивної взаємодії органів державної влади та громадян. Наразі слід зазначити, що найбільшій увазі розробників цифрових технологій набули саме процеси адаптації у різних сферах соціального життя та управління, ефективність перебігу яких розглядається в тому числі і через показник зниження ризику розгортання конфліктних ситуацій. Зниження рівня варіабельності процесу (у тому числі і щодо ймовірності виникнення конфліктної ситуації), його структуроване спрямування на досягнення зазначеного результату покладено в основу цих комунікативно-технологічних процесів.

Інший блок цифрових комунікативних технологій стосується вирішення задач передконфліктної фази і може реалізуватися за допомогою таких цифрових діалогових експертних систем, як-от: «*питання-відповідь*», *чат-боти*. Класифікацію та більш повний опис окремих цифрових комунікаційних технологій надано в додатку В. Щодо фази врегулювання безпосереднього процесу соціального конфлікту, то є такі технології, як: *системи онлайн-посередництва, онлайн-врегулювання суперечок (ОУС*, див. додаток Д), *онлайн-арбітраж*.

З'ясуємо, як застосовуються цифрові технології у врегулюванні конфліктних ситуацій:

- системи *онлайн-діалогу* (соціальні мережі і похідні системи)-середовище опосередкованого комбінованого (текстового, аудіо, відео, файлообмін) соціальної взаємодії з можливістю організації віртуального колективного діалогу в процесі соціального врегулювання зі збереженням цифрової копії з прямим доступом всього процесу діалогу;

- системи *онлайн-посередництва* – комплекс заходів по організації комунікативного процесу в онлайн-просторі з метою врегулювання конфліктів за участю третьої сторони;

- системи *онлайн-врегулювання суперечок* (ОУС) – спеціально організоване онлайн-середовище з метою сприяння вирішенню спору, із залученням третьої сторони, *що включає в себе спеціальні програмні інструменти врегулювання (четверта сторона)*, з можливістю автоматизованого винесення рішення;

- *онлайн-арбітраж* – ОУС за участю арбітра. Часто застосовується на торгових онлайн-майданчиках;

- *експертні системи* – комп'ютерна система (програма), здатна частково замінити фахівця-експерта у вирішенні проблемної ситуації:

- *діалогова система «питання-відповідь»* – програмне взаємодія з користувачем у формі питання-відповідь для проведення його до вирішення проблемної ситуації;

- *чат-боти* – взаємодія спеціальної програми з користувачем у формі текстового діалогу, що імітує людське спілкування для вирішення проблемної ситуації;

- *електронний уряд* – форма організації інтерактивної взаємодії органів державної влади та громадян, що забезпечує за рахунок застосування інформаційно-комунікаційних технологій автоматизацію всієї сукупності управлінських процесів країни, а також оперативність і зручність отримання організаціями та фізичними особами державних послуг та інформації про діяльність державних органів, що суттєво підвищує ефективність державного управління і знижує витрати соціальних *комунікацій*. Основна мета створення електронного уряду полягає у наданні інформації щодо певного набору державних послуг (у тому числі щодо вирішення конфліктів) громадянам, підприємцям, підприємствам, організаціям і державним чиновникам. При цьому особиста взаємодія між державними службовцями і споживачами мінімізується (Кастельс, 2000). У багатьох розвинених країнах (наприклад: Сінгапур, США, Японія, Німеччина) практично всі державні сервіси та виробництва переведені в онлайн-режим. Ці йподібні системи

допоможуть вирішити багато соціальних проблем, що можуть бути джерелом соціальних конфліктів, як-от: урегулювання порядку на вулиці, запобігання тероризму, урегулювання взаємодії органів влади та населення, дотримання безпеки договірних (смарт-контракти) і фінансових відносин, автоматизація судочинства, дорожні випадки (системи ODR).

У результаті інтеграційних процесів цифрових технологій і соціуму виникає трансформація інформаційного обміну в суспільстві, яке дістало назву «*Смарт-суспільство*». Воно характеризується перш за все наявністю комунікаційних і комунікативних технологій побудови спільної діяльності. Ідея передбачає, що засобом комунікативних технологій забезпечується оперативність включення громадян у соціальні процеси, зокрема ті, які вимагають невідкладного рішення або формування спільної думки. Урегулювання соціальних конфліктів у «*смарт-суспільстві*» трансформуються також у технології взаємообміну досвідом щодо вибору конструктивних стратегій поведінки і управління (Комлева, 2013).

Підводячи підсумок можна сказати, що цифрові технології займають належне місце у процесах структурування соціальної взаємодії у заданому напрямку певного цифрового простору, зокрема: державно-політичної системи країни та світового глобального простору. Зазначені технології успішно ввійшли у сферу бізнеса та державного управління і саме завдяки оперативності та цільовому спрямуванню сприяють зниженню ризиків конфліктності в перебігу суспільних процесів. Запровадження таких технологій може виконувати превентивну функцію щодо розгортання соціального конфлікту, а також розглядатися як профілактичний засіб мінімізації ризику конфліктогенності на рівні упередження, розв'язання та подолання негативних їх наслідків (первинна, вторинна та третинна профілактика конфліктів у врегулюванні адміністративного та громадянського життя суспільства).

2.2. Технологія соціального онлайн-діалогу

Поширення соціальних мереж та похідних від них сервісів сприяє залученню громадян до обговорення різноманітних соціально значущих питань. Тепер доступ до публічних дискусій на різні теми мають представники всіх верств населення, коло яких раніше було обмеженим. Проте реакція користувачів соціальних мереж на резонансні події і теми

буває неоднозначною. Часто в процесі їх обговорення спостерігаються порушення етичних та моральних норм, правил спілкування в мережевому просторі, нетолерантні форми висловлювань, поширення агресивних проявів та конфліктів, що потребують детального вивчення та пошуку шляхів їх ефективного та конструктивного врегулювання.

Інформація, повідомлення, його сприйняття та розуміння є невіддільними елементами комунікації, і поза комунікацією самі по собі не здійснюються, тобто немає інформації без повідомлення та розуміння, але немає і розуміння без повідомлення та інформації (Луман, 2005). *Комунікативні онлайн-технології постають* організованим комплексом дій з цілеспрямованого виробництва і поширення інформації у мережевому просторі задля впливу на соціум загалом, продукування певного образу і донесення його до визначеної цільової аудиторії (Почепцов, 1999). Комунікативні технології формують нові аспекти повсякденної взаємодії, конструюють наше життя, оскільки з їх допомогою можна впливати на думки, погляди, рішення людей (Кастельс, 2000).

Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних онлайн-конфліктів у соціальних мережах розглядається нами як часткове вирішення конфлікту в онлайн-просторі, процес ослаблення протиставлення та припинення відкритої боротьби сторін за допомогою комунікативних технологій, спрямованих на організацію онлайн-комунікації та проектування суджень, оцінок, ставлення, емоцій суб'єктів та учасників конфліктів, що розгортаються в мережевому просторі (Малеєва, 2018). Однією з таких технологій є соціальний онлайн-діалог, спрямований на зміни соціальних стереотипів, ставлень та оцінок за допомогою організації суспільного діалогу в мережевому просторі.

Технологія соціального онлайн-діалогу розглядається нами як комплекс дій з організації комунікації у віртуальному просторі, що реалізується за допомогою конструктивних комунікативних практик. Він полягає у відкритій діалогічній комунікації сторін конфлікту (представників різних верств населення, професій, вікових груп тощо) та послідовній зміні комунікативних ролей. Відповідно до Закону «Про соціальний діалог в Україні», соціальний діалог – це «процес визначення та зближення позицій, досягнення спільних домовленостей та прийняття узгоджених рішень сторонами соціального діалогу, які представляють інтереси працівників, роботодавців та органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, з питань формування та реалізації державної соціальної та

економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин» (Закон..., 2010). Основною особливістю цього типу технологій є те, що вони реалізуються через онлайн-комунікацію, завдяки чому можуть бути використані різні типи комунікації (міжособистісна, міжгрупова) та різні типи повідомлень (відкриті для обговорення або закриті від мережевої спільноти, мультимедійні, текстові, аудіо- або відеоповідомлення тощо).

Технологія соціального онлайн-діалогу розглядається як процес організації третьою стороною діалогу в просторі соціальних інтернет-мереж з метою пошуку шляхів вирішення суперечки, прийняття оптимальних рішень сторонами конфлікту. Вона реалізується за допомогою конструктивних комунікативних практик та полягає у відкритій діалогічній комунікації сторін конфлікту (представників різних верств населення, професійних спільнот, органів державної влади, політичних, соціальних, громадських організацій тощо) та послідовній зміні їх комунікативних ролей в процесі врегулювання суперечки. Її застосування передбачає свідомий та спеціально організований комунікативний простір для розгортання мережевого діалогу між суб'єктами конфлікту з урахуванням особливостей та закономірностей онлайн-простору та специфіки конфліктної ситуації. Основною метою діалогічної онлайн-комунікації в процесі врегулювання соціального конфлікту є конструктивне перетворення дійсності, надання комунікативним онлайн-процесам та явищам очікувано-бажаних рис, властивостей, суспільних оцінок тощо.

Очевидним є те, що у соціальних мережах швидко розповсюджуються новини про суспільно значимі події та явища. Вони активно оцінюються та коментуються, внаслідок чого виникають суперечки та конфлікти, які набувають продовження й реальному житті. Наразі у соціальних мережах, які стають все більш популярними, генерується багато контенту різного змісту та характеру, зокрема, не перевіреного, що не відповідає дійсності або відповідає не в повній мірі (Климанська, 2007). Це сприяє як викривленню реальності (створенню псевдо-реальності), так і віддаленню реальності від індивіда (образи та псевдо-реальність домінує над реальністю), що виникає в момент сприйняття інформації, демонстрації та інтерпретації (Шеремет, 2008). Певним чином індивід, що володіє знаннями про об'єктивний стан речей, потрапляє в ситуацію вибору між реальними фактами та подіями з одного боку, та бажаними, зручними, популярними з іншого. Зокрема, у соціальних мережах користувачі часто стикаються з неперевіреною інформацією, недостовірними джерелами, а також дезінформацією, що вимагає додаткових зусиль для її перевірки, що сприяє розвитку та

поширенню конфліктних ситуацій, непорозумінь, суперечок між представниками мережевих спільнот. Безперечно, інформаційний етап розвитку суспільства потребує підвищення рівня комунікативної компетентності користувачів та розвитку у них навичок ефективної комунікації, забезпечення безпечної повсякденної життєдіяльності, ефективного діалогу як у реальному світі, так і у віртуальному просторі. Видається, що у ситуації он-лайн конфлікту здатність особистості до саморегуляції та своєчасне реагування на деструктивні, агресивні прояви сприятимуть налагодженню мережевої комунікації та більш ефективному врегулюванню суперечок у соціальних мережах, зокрема, засобами сучасних комунікативних технологій.

Результатом застосування технології онлайн-діалогу є усунення суперечностей, ухвалення оптимальних рішень з урахуванням мети та цінностей кожної сторони, максимально можливе задоволення інтересів сторін, досягнення порозуміння та призупинення конфліктної комунікації в мережевому просторі, що сприяє налагодженню стосунків між суб'єктами конфлікту, гармонізації онлайн-комунікації та підвищенню рівня довіри до простору соціальних інтернет-мереж в цілому.

Зазначимо, що учасниками конфлікту можуть бути користувачі або групи користувачів, професійні та суспільні організації або їх представники, онлайн-спільноти, що випадково або цілеспрямовано опинились в зоні розвитку суперечки та беруть у ній участь (Communication..., 2019). Суб'єкти мережевого конфлікту, у свою чергу, створюють конфліктну ситуацію та переслідують власні цілі, відстоюють свої погляди та цінності тощо. Необхідно зазначити, що внаслідок процесу глобалізації з'являється все більше нових суб'єктів суспільної взаємодії та учасників сучасних соціальних конфліктів. Очевидним є те, що комунікативно-інформаційні технології певним чином впливають на зміну ролі та ваги традиційних та умовно традиційних учасників мережевої комунікації (держав, суспільних рухів, фінансових груп, радикальних спільнот, міжнародних організацій, засобів масової інформації та ін.) (Пода, 2013). Основним середовищем генерування, поширення інформації та комунікації практично без меж стає всевітня мережа Інтернет. Таким чином з'являється все більше нових онлайн-спільнот та віртуальних коаліцій, які можуть бути задіяні у соціальних конфліктах.

Для організації онлайн-діалогу команда адміністраторів соціальної мережі або представники мережевих аккаунтів мають визначати найбільш

актуальні та значимі теми конфліктів, що розгортаються в процесі повсякденної мережевої комунікації; запросити фасилітаторів, експертів, діалогерів, які представляють протилежні сторони та дають згоду на прийняття участі в обговоренні конфлікту та врегулюванні суперечки. Процес діалогу може бути реалізований в соціальній мережі або перенесений його організаторами до інтерактивного діалогового простору оффлайн.

Діалогери – це учасники онлайн-комунікації, що контактують один з одним за допомогою відеозв'язку, через захищений інтернет-канал, за необхідності анонімно, без реєстрації та створення аккаунту. За бажанням вони можуть виходити на зв'язок без відеозображення, спілкуватися один з одним не називаючи справжніх імен.

Для попередження ескалації конфлікту та зростання напруги у мережі разом з діалогерами присутній фасилітатор (ведучий або модератор діалогу). Він забезпечує технічну підтримку процесу, дотримання встановлених правил, часових меж та заданої теми. Фасилітатор має бути заздалегідь ознайомлений з темою суперечки, тому він має право висловлювати свої думки та задавати питання з приводу конфліктної ситуації.

Крім того, за діалогом має право спостерігати група експертів (яка, зазвичай, бере участь у попередньому відборі та детальному вивченні теми суперечки). До зазначеної групи входять спеціалісти, що мають необхідну професійну підготовку: журналісти, юристи, адвокати, психологи, представники воєнних професій та державних органів, соціальні працівники, медіатори, конфліктологи та ін. Вони представляють закриті групи у соціальних мережах та не можуть втручатися у діалог або вплинути на його перебіг. Їхня задача полягає у спостереженні та моніторингу подій, участі у краудсорсингових проектах, дослідженні актуальних конфліктних питань та суперечок та пошуку резонансних тем у мережевому просторі для пошуку шляхів їх подальшого врегулювання.

Для всебічного вивчення проблемної ситуації до онлайн-діалогу можуть бути запрошені спікери – дослідники та практики у сфері трансформації конфліктів. На цю роль можуть запрошені консультанти міжнародних, національних, місцевих недержавних організацій та установ, спеціалісти з питань стратегій попередження та вирішення конфліктів.

Інтернет дає змогу залучати до процесу врегулювання конфліктної ситуації діалогерів, експертів та спільноти без будь-яких територіальних та національних обмежень. Діалог стає можливим для всіх, хто перебуває в зоні конфлікту. Факт опосередкованості онлайн-середовища забезпечує *фізичну*

безпеку його учасників, а спільна організація процесу підготовки учасників до діалогу (спільна робота у віртуальному просторі, представлення сторін один одному, фасилітація) забезпечують *психологічну безпеку*. Необхідними умовами для ефективного онлайн-діалогу є дотримання етапів та алгоритму, що більш детально представлені в таблиці 4.

Таблиця 4

Етапи технології соціального онлайн-діалогу

№ етапу	Сутність етапу
1 етап	Аналітичний (оцінка ситуації, формування уявлення про причини конфлікту, його ініціаторів та учасників, можливі наслідки та шляхи вирішення).
2 етап	Організаційний (пошук ресурсів, пошук або генерування контенту).
3 етап	Побудова партнерства (вибудовування робочого простору – визначення цілей, завдань, принципів взаємодії; бачення спільної мети та партнерської взаємодії; визначення санкцій для порушників подальшого порядку у мережевому просторі та недотримання домовленостей).
4 етап	Оцінка отриманих результатів та ефективності онлайн-діалогу.
5 етап	Удосконалення (на основі отриманого досвіду вносяться корективи у технологію).

Для забезпечення ефективного врегулювання соціальних конфліктів нами був розроблений *алгоритм* реалізації технології онлайн-діалогу у соціальних інтернет-мережах:

- 1) визначення сторін конфлікту та його учасників;
- 2) прояснення актуальної проблеми;
- 3) постановка сторонами конфлікту мети, завдань та бажаного результату від діалогічної комунікації;
- 4) конкретизація тривалості, умов та принципів його проведення;
- 5) проведення онлайн-діалогу у соціальній мережі. Акцент на наслідках мережевого соціального конфлікту та шляхах ефективного його вирішення;
- 6) фіксація спікером або модератором найбільш гострих проблем з кожної сторони, а також конструктивних ідей, поглядів думок та пропозицій від сторін конфлікту;
- 7) аналіз отриманої інформації, висновки та завершення діалогу;
- 8) підбиття підсумків та оцінка ступеня вирішення поставлених завдань.

Необхідно пам'ятати, що соціальний діалог – це діалог представників суспільних груп, носіїв соціально значущих смислів та суспільно значущих цінностей, діалог культур та світоглядів. Сучасне українське суспільство характеризується тим, що у ньому виникають та поширюються принципово нові форми комунікації, що ґрунтуються на соціальному партнерстві, здоровій конкуренції, на правовій та соціальній рівності всіх членів соціуму, на раціональному урегулюванні конфліктів та суперечок тощо (Івачевська, 2015). Водночас, ми погоджуємося з висновками М. Грачова у його дослідженні про вплив засобів масової комунікації на інформаційне суспільство (Грачев, 2005). Вчений зазначає про зміщення напрямку формування громадської думки на користь боротьби за владу, власність, засоби матеріального виробництва. Натомість, в умовах прозорості та доступу населення до різних джерел інформації, важливого значення набуває вміння переконання, аргументації, публічних виступів тощо. Водночас велике різноманіття аргументів та думок часто викликає лише розгубленість та сумніви у населення, яке, зрештою, втомлюється від дебатів і стає вразливим для ситуативних впливів. Наразі у мережевому просторі змінюються технології впливу засобом просування еталонів та стандартів якості життя за допомогою залучення до діалогу відомих суспільних діячів, акторів, діячів шоу-бізнесу, спортсменів, які часто стають популярнішими за політиків (Пода, 2013; Швець, 2006). Варто зазначити, що комунікативні технології онлайн-простору, забезпечуючи структуру онлайн-діалогів, усе менше обслуговують процеси отримання та утримання влади.

Наразі на перший план виходить вивчення сучасних комунікативних тенденцій у мережевому просторі, аналізу суспільних та міжнародних актуальних проблем, вирішення глобальних питань інформаційного суспільства, створення нормативної та правової бази для підвищення ефективності комунікації та полегшення взаєморозуміння між учасниками соціальних конфліктів. Соціальний онлайн-діалог стає тим практичним засобом для пошуку та досягнення взаєморозуміння, що є необхідним для розвитку та побудови конструктивної та ефективної мережевої комунікації в процесі актуалізації соціального конфлікту. Тому він має бути побудований на засадах взаємоповаги, рівності прав, свобод, інтересів, обов'язків всіх учасників конфлікту. Конструктивний соціальний онлайн-діалог сприяє пошуку соціальної згоди, гармонізації комунікації, соціальному порядку, комфорту та соціальному миру. Він відіграє важливу роль у налагодженні прозорої комунікації у мережевому просторі, для якої визначальним є

створення атмосфери довіри та відкритої, прозорої комунікації, сприятливої для обговорення та дискусій з різних питань. У таких умовах користувачі можуть більше розслабитися та розповісти найважливіше, те, що найбільше хвилює, у чому вони потребують прийняття, розуміння та підтримки. Це забезпечить не лише умови для безпечної та прозорої комунікації, а спрямовуватиме різні позиції конфлікуючих сторін в одному напрямку, сприятиме вирішенню та пошуку ефективних шляхів врегулювання найбільш актуальних та гострих спільних проблеми та прийняттю оптимальних суспільних рішень, налагодженню контактів та мережевої комунікації.

Важливим у процесі конструювання соціального онлайн-діалогу є також урахування *темпу та частоти повідомлень*. Очікуючи повідомлення від протилежної сторони конфлікт, у слід виявляти більше терпіння, стриманості, не перебивати, не висміювати і не заважати висловлювати свою позицію. Динаміка онлайн-діалогу, послідовність повідомлень сторін конфлікту розгортається в такому порядку: від приводу конфлікту до причини проблеми; від поверхні до глибини; від простого, часом оптимістичного та позитивного, до негативного, складного, і потім знову назад, до ресурсу врегулювання конфліктної ситуації, пошуку рівноваги, зняття напруженості, часто завдяки виявленню емоцій, самокритиці, гумору, самоіронії тощо (рис. 11).

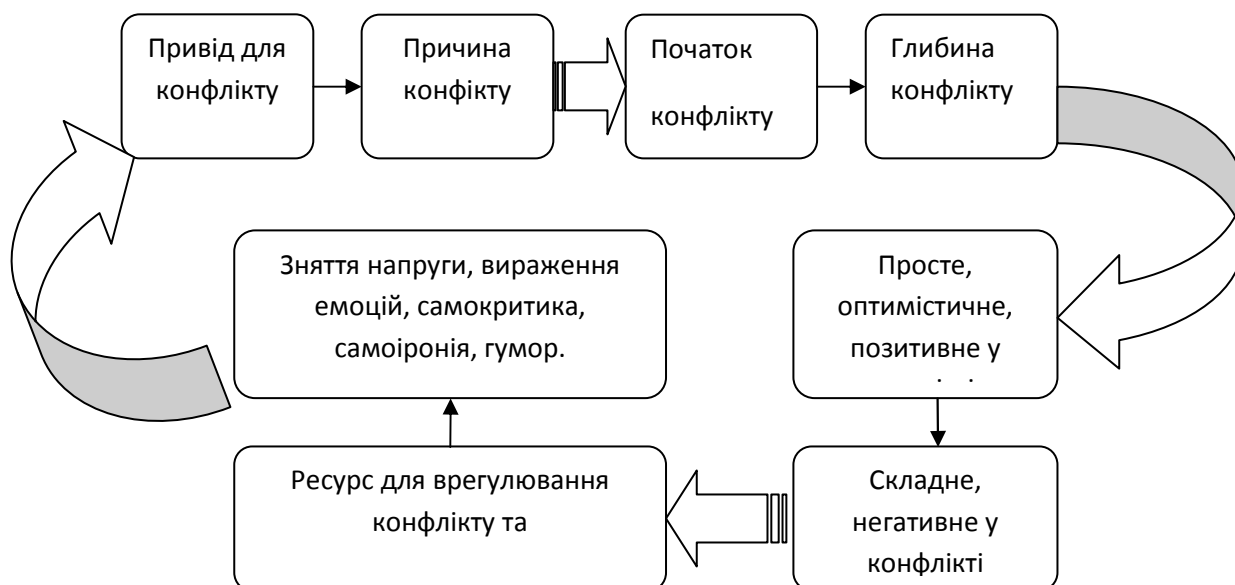


Рис. 11. Динаміка онлайн-діалогу

Так, часто обговорення конфліктної ситуації починається саме з приводів та звинувачень одне одного, а не із самого предмета конфлікту.

Саме вираження негативних емоцій, накопиченого афекту та невдоволення сприятиме зняттю напруженості, налагодженню контакту та довіри між учасниками конфліктної ситуації. У свою чергу, можливість більш розкуто та вільно почувати себе сприятиме відкритому вираженню позицій та думок сторін, колективному пошуку спільних інтересів та оптимальних шляхів врегулювання конфлікту.

Користувачі соціальних мереж здебільшого організують свій комунікативний простір аналогічно до свого способу життя, уявлень, потреб та побажань у реальному світі. Одні проводять свій час у віртуальних мережах, шукаючи шляхи для підвищення ефективності діяльності, інші відпочивають, розважаються або спілкуються. Більшість із них намагаються проводити час у соціальних мережах з найбільшою для себе користю та шукають шляхи для підвищення ефективності діяльності, як у віртуальному просторі, так і у реальному житті. Вони мають можливість спостерігати за подіями у країні та світі без просторових та часових обмежень, самовиражатись та висловлювати свої оцінки, міркування та почуття стосовно них. У процесі загострення соціальних конфліктів, окрім бажання виразити свою думку, користувачі часто демонструють потребу у психологічній захищеності, розумінні, підтримці, безпеці, передбачуваності процесу комунікації. Крім того, вони докладають чимало зусиль для створення таких умов онлайн-діалогу в процесі розгортання соціального конфлікту, в яких відчувають стабільність та комфорт. При цьому вони зазвичай не обмежують доступ інших користувачів та мережевих спільнот до поширення та коментування публікацій про соціальні конфлікти.

Соціальні мережі надають широкий спектр онлайн-сервісів (новини, фотографії, пошук інформації, обмін аудіо- та відеозаписами, обмін повідомленнями), однак у відповідь на суспільно значимі події користувачі та представники мережевих спільнот зазвичай надають перевагу коментуванню. Зазначена комунікативна практика стає пріоритетною у зв'язку з важливою для них можливістю вільного висловлення власної позиції та донесенні своїх думок до широкої аудиторії. Це говорить про потребу користувачів даної групи у самовираженні, у прийнятті, розумінні та підтримці, яку вони отримують від мережевої спільноти в процесі розгортання соціального конфлікту.

Основними мотивами перебування користувачів у соціальних мережах є спілкування та коментування записів мережевих друзів (Малеєва, 2017), тож домінуючою потребою у них стає висловлення власної позиції, вільне

вираження своїх думок. В процесі розгортання онлайн-діалогу користувачі переважно спрямовують свої зусилля на пошук інформації про конфліктну ситуацію, самовираження та висловлення власних думок щодо неї. Тим самим вони демонструють власну активність у пошуку шляхів для його врегулювання, небайдужість до суспільного життя, бажання ефективної та конструктивної мережевої комунікації, налагодження соціальних контактів тощо. Утім, під час розгортання соціального конфлікту у користувачів спостерігається також актуалізація мотиву самоствердження. Таким чином, мережева комунікація часто реалізується за рахунок інших користувачів, що може призвести до виникнення додаткових конфліктних ситуацій та непорозумінь. Часто оцінки та думки можуть бути виражені користувачами в доволі різкій та некоректній формі. Це може бути свідченням прихованої агресії, несвідомого прагнення до самоствердження шляхом приниження інших користувачів.

Нами були визначені комунікативні інтернет-практики за типом діяльності (конструктивні та деструктивні) та за типом повідомлення (практики взаємопідтримки, уникання, домінування), що переважно обирають користувачі в процесі конфліктної комунікації (рис. 12).

Серед деструктивних практик найбільш поширеними є балачки, флуд, флейм, тролінг, сперечання, що шкодить ефективній комунікації користувачів та ефективності онлайн-діалогу. Водночас нами було визначено і ефективні практики, що сприятимуть процесу врегулювання конфліктних ситуацій:

- практики взаєморозуміння та взаємопідтримки (вираження в комунікації розуміння, заохочення, схвалення, підтримки, що здійснюється зазвичай за допомогою коментарів, лайків, особистих повідомлень, репостів);
- практики взаємодопомоги (комунікативна діяльність, спрямована на вираження необхідності різного роду допомоги, зокрема, генерування контенту певного змісту, поширення необхідної інформації репостами);
- практики діяльності (професійні поради, думки та позиції тощо);
- практики дружби та знайомств (пошук та встановлення нових контактів);
- практики розвитку та самовдосконалення (інформаційні сервіси, самоосвіта, комунікація у референтних групах за інтересами);
- практики саморозкриття та самовираження (мережеві статуси, пости, спрямовані на вираження та розкриття власних думок, переживань та позиції);

- практики самодемонстрації (комунікація, спрямована на демонстрацію подій з власного життя, власних досягнень та успіхів у соціальних мережах та у реальному житті).



Рис. 12. Модель онлайн-практик як складової комунікативної технології онлайн-діалогу в соціальних інтернет-мережах

Необхідно зазначити, що в мережевому просторі є користувачі, яких можна віднести до *узалежнених від соціальних мереж*. Саме категорія адиктів (Мироненко, 2015) більше схильна обирати комунікативні практики деструктивного характеру (Малеєва, 2017). Це виражається у конфліктному, агресивному характері повідомлень, обміну особистісними образами та звинуваченнями, порушенні правил мережевого етикету, що значно знижує ефективність віртуальної комунікації, врегулювання суперечок та конфліктів (Медіапсихологія, 2014). Крім того, користувачі, узалежнені від соціальних мереж, схильні демонструвати бажання висловлювати свою думку та при цьому відчувати себе у безпеці, обмежувати інших в можливості коментувати записи, не сприймати критику, осуд, інші негативні реакції на свої повідомлення тощо. При цьому власну критику на адресу інших вони

вважають доречною. Таким чином, у процесі розгортання конфліктних ситуацій у мережевому просторі в адиктивних молодих людей, окрім бажання самовираження, простежується прагнення до суцільного контролю комунікативного простору соціальних мереж та мережевої спільноти. Тож, прагнучи до самовираження, узалежнені молоді люди можуть порушувати встановлені у віртуальному просторі норми та правила мережевої комунікації, спрямовуючи всю активність на перебування в соціальній мережі та уникаючи відповідальності за створення конфліктних ситуацій.

Для комплексного розуміння процедури конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах ми провели емпіричне дослідження, побудоване на таких критеріях, як позиції авторів контенту, ступінь їх активності, мотивація, особливості взаємодії з іншими учасниками конфлікту, їх емоційність. Вивчення соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах було проведено на базі аналізу публічних онлайн-сторінок однієї з найбільш популярних соціальних мереж в Україні – Facebook, що містить текстові записи різної тематики, які оцінюються та доповнюються коментарями і відгуками представників різних онлайн-спільнот (Малєєва, 2019). У результаті було визначено, що внаслідок застосування технології онлайн-діалогу для врегулювання соціального конфлікту у соціальних мережах у користувачів спостерігаються як позитивні, так і негативні ефекти. До позитивних були віднесені такі:

- 1) переінтерпретація конфліктної ситуації з виявленням позитивного потенціалу та ресурсів для її вирішення;
- 2) позитивний досвід колективного пошуку ефективних шляхів вирішення соціального конфлікту;
- 3) зміни у ставленні до конфлікту (конфлікт починає сприйматися як важливе й закономірне явище, що виконує як негативні, так і позитивні функції та відіграє важливу роль у розвитку соціуму);
- 4) заохочення учасників конфлікту до пошуку нових, більш ефективних рішень, що можливо за умови кращого пізнання інтересів один одного;
- 5) ініціювання певних змін, реформ, прогресу, що неможливо без конфліктів та зіткнення інтересів, цінностей, поглядів тощо;
- 6) формування у учасників конфлікту відчуття причетності до прийнятого у його результаті рішення, що полегшує його реалізацію;

7) формування відчуття прийняття, підтримки, розділення своїх переживань та емоцій з іншими учасниками конфлікту;

8) стимулювання до більш продуманих, зважених та обґрунтованих дій у процесі врегулювання конфліктної ситуації;

9) зниження рівня психологічної напруги внаслідок того, що сторони конфлікту можуть відкрито висловити свої думки та переживання, гнів, страх, розчарування, які не в змозі виразити у реальному житті;

10) розвиток у учасників конфлікту здатності до співробітництва у майбутньому, коли конфлікт буде вичерпано;

11) виявлення неформальних груп, мережевих спільнот та їх лідерів, що може бути використано для більш ефективного управління конфліктом та попередження подібних конфліктів у майбутньому;

12) знаходження однодумців у мережевому просторі та встановлення нових соціальних контактів;

13) підвищення рівня довіри соціуму до соціальних мереж як до безпечного комунікативного простору;

14) ефект полегшення після врегулювання або завершення конфлікту;

15) ефект посилення групової згуртованості, що виникає у разі необхідності «подолання» спільного конкурента.

У результаті застосування технології онлайн-діалогу для врегулювання соціального онлайн-конфлікту також можуть спостерігатись і негативні ефекти, а саме:

1) ефект дестабілізації мережевої спільноти, ініціювання хаотичних процесів, розгубленості користувачів та зниження рівня прогнозованості подій;

2) продовження, поширення або ескалація конфліктної ситуації поза мережевим простором, у реальному житті;

3) зростання рівня емоційної напруженості, ворожості, агресії та конфліктності користувачів соціальних мереж;

4) незадоволеність користувачів перебуванням у мережевому просторі, зростання рівня фрустрацій, депресій, стресів та, як наслідок, зниження рівня продуктивності та якості професійної діяльності тощо;

5) надмірне захоплення процесом вирішення соціального конфлікту, відволікання від своїх реальних проблем та цілей, справ повсякденного життя, обов'язків та відповідальності, вирішення нагальних проблем та задач на користь групових соціальних інтересів.

У разі застосування комунікативної технології онлайн-діалогу для вирішення конфліктів, підвищується ефективність комунікативної взаємодії користувачів соціальних мереж та вдосконалюється організація комунікативного простору. Більше того, застосування комунікативної технології онлайн-діалогу дає змогу протидіяти дезінформатизації, сприяє дотриманню прийнятих норм та правил у мережевому просторі, підвищує рівень толерантності користувачів в онлайн-комунікації в процесі конфлікту, веде учасників суперечки до порозуміння, впливає на більш ефективне та конструктивне врегулювання соціальних онлайн-конфліктів.

2.3. Технологія онлайн-посередництва у конфліктній взаємодії

Ми вже зауважували, що неузгодженість та розбалансованість макро- та мікро-рівнів соціальної взаємодії може суттєво активізувати конфліктні тенденції. Наразі з посиленням тенденцій індивідуалізації інтересів життя суб'єктів взаємодії з одного боку та світових глобалізаційних тенденцій з другого боку факти здійснення соціальними акторами професійної, суспільної, економічної, політичної діяльності часто призводять до протиріч та конфліктів через неспівпадіння (або протилежність) цілей, завдань, мети, інтересів, цінностей. Це активізувало наш пошук відповідних технологій для їх передбачення та врегулювання задля налагодження міжрівневої взаємодії та гармонізації взаємовідносин соціальних, політичних спільнот на регіональному, національному та на світовому рівні (держав, міжнародних організацій, мережевих спільнот, засобів масової інформації та ін.). на наш погляд, саме у фазі конфліктної ситуації задля недопущення її ескалації буде ефективним застосування технології онлайн-посередництва.

Технологія онлайн-посередництва постає ефективним засобом реагування на різноманітні події у світі, реформи, суперечки, суспільну агресію, що являє собою комплекс заходів щодо організації комунікативного процесу з метою врегулювання соціальних конфліктів у просторі соціальних мереж за участю третьої сторони. Онлайн-посередництво розглядається як допомога третьої нейтральної сторони у врегулюванні стосунків конфліктуючих сторін засобом переговорів, що здійснюється з метою нормалізації стосунків, сприяння конструктивному й всебічному вивченню конфліктної ситуації, пошуку альтернативних шляхів вирішення суперечки,

прийняття оптимальних рішень сторонами конфлікту, супроводу процесу та створення умов щодо його дотримання у подальшому.

В залежності від специфіки соціального конфлікту у мережевому просторі на роль посередника для його врегулювання можуть бути запрошені спеціалісти, що мають необхідну професійну підготовку: психологи, представники воєнних професій, соціальні працівники, медіатори, конфліктологи, журналісти, юристи та ін.

Реалізується технологія за допомогою застосування конструктивних раціональних способів та засобів, технік, онлайн-практик та прийомів впливу на користувачів та мережеві спільноти, їх комунікативну поведінку, сприйняття інформації, суспільну думку, оцінку та ставлення до соціального конфлікту. Технологія використовується для врегулювання протистоянь під час ведення інформаційно-комунікативних кампаній, інформаційних війн, гострих інформаційних конфліктів, загострення соціальних конфліктів тощо. Зазначена технологія також може послугувати урегулюванню воєнних станів, коли інформаційна війна є їх складовою частиною (Гвоздарева, 2001; Малєєва, 2019; Почепцов, 1999).

Комунікативна технологія полягає у співробітництві користувачів або мережевих спільнот з адміністрацією акаунту/сайту, мета якого полягає у забезпеченні довірливої та відкритої атмосфери у мережевому просторі, конструктивної комунікації у процесі врегулювання конфліктних ситуацій, контролі дотримання норм та правил мережевої комунікації та етикету представниками мережевих спільнот в процесі вирішення конфлікту та виробленні його розуміння як одного із етапів та ресурсу процесу соціальних змін.

Онлайн-посередництво є інструментом формування суспільної думки та позиції, що дозволяє фокусувати та спрямовувати комунікацію залучених до конфлікту сторін в єдине русло та, відповідно, впливати на постановку питань, цілей та задач, що обумовлено уявленням про наслідки та можливі шляхи пошуку консенсусу. Важливим *результатом застосування технології* є узгодження позицій конфлікуючих сторін, включення до обговорення всіх зацікавлених учасників, дотримання сторонами конфлікту всіх домовленостей після завершення конфлікту (Гвоздарева, 2001).

Таким чином, у мережевому просторі з'являється можливість відкрито впливати на певні шляхи розвитку, постановку цілей, вибір конструктивних комунікативних практик. При цьому актуалізується роль тих, від кого буде залежати виконання чи реалізація прийнятого рішення. Залучення різних

суб'єктів – адміністрації, психологів, наукового товариства, органів державної влади або громади має на увазі обговорення та вироблення стратегій врегулювання соціальних конфліктів, узгодження шляхів розвитку та оптимізації мережевої комунікації, як середовища суспільної взаємодії. Посередництво у соціальних мережах дозволяє спрямовувати конфліктну комунікацію залучених сторін, а саме організацій, професійних спільнот, великих груп користувачів, регулювати їх цілі та стратегії, виявляти невдоволені потреби та прагнення, мотиви, сприяти балансуванню інтересів завдяки формуванню єдиного бачення майбутнього. Застосування комунікативної технології онлайн-посередництва в процесі врегулювання соціальних конфліктів сприятиме системним та цілеспрямованим змінам у конфліктній мережевій комунікації, створенню сприятливих умов для пошуку взаєморозуміння користувачів в тому числі і для вираження невдоволення в онлайн-просторі. Основними етапами реалізації комунікативної технології є такі:

1) *аналітичний* (розробка ефективних довгострокових стратегій з опору на цільові орієнтири, що виявляються в результаті змістового аналізу соціальних онлайн-конфліктів: аналіз та діагностика конфліктної ситуації, збір необхідних даних, постановка кінцевої мети та завдань);

2) *організаційний* (формування загальних домовленостей, орієнтирів, виявлення обмежень, організація взаємодії між експертами та їх комунікації, оцінка умов та організаційних особливостей, забезпечення необхідних ресурсів);

3) *комунікативний* (реалізація мережевою комунікації, основною метою якої є формування єдиного уявлення про конфліктну ситуацію, розуміння та ставлення до нього, акцент на спільній меті, ідеї та стратегії, а також на виробленні конструктивного вирішення конфлікту з метою суспільного розвитку);

4) *підсумковий* (оцінка результатів, ефективності роботи посередників, досягнення мети та вирішення поставлених завдань);

5) *коригувальний* (на основі отриманого досвіду вносяться корективи у технологію, методи, техніки, способи комунікативного впливу на мережеву спільноту).

Необхідно зазначити, що в процесі реалізації комунікативної технології на всіх етапах важливу роль відіграє пошук конструктивного вирішення конфліктних інтересів, що можуть об'єднувати сторони конфлікту: спільної мети, ідей, стратегій, формування єдиного уявлення про конфліктну ситуацію

та ставлення до неї як до ресурсу суспільного розвитку та соціальних змін. Для досягнення конструктивного та ефективного вирішення конфліктної ситуації за допомогою технології онлайн-посередництва, нами був запропонований такий алгоритм її реалізації у просторі соціальних інтернет-мереж:

- 1) представлення сторін;
- 2) аналіз актуальної соціальної ситуації; конкретизація проблеми, що потребує вирішення; постановка мети та завдань;
- 3) генерування пропозицій та конструктивних ідей;
- 4) оцінка комунікативних ресурсів мережевого простору, що сприятимуть досягненню поставленої мети; визначення комунікативних бар'єрів та можливих перешкод на шляху до поставленої мети;
- 5) усвідомлення можливих змін, перетворень та трансформацій у результаті вирішення/врегулювання конфліктної ситуації;
- 6) підведення підсумків та оцінка результатів та вирішення поставлених завдань, висновки та завершення процедури;
- 7) узгодження позицій конфлікуючих сторін;
- 8) дотримання всіх домовленостей після завершення конфлікту.

У процесі застосування технології посереднику важливо приділити належну увагу не лише предмету соціального конфлікту, але і його учасникам через 1) утримання себе від переривання висловлювань суб'єктів та учасників конфлікту власних позицій; зважання на емоційний стан учасників; 2) добирання більш нейтральних для конкретної ситуації висловлювань; застосування висловлювань підтримки та заохочення до вираження емоцій за потреби; 3) висловлення підтримки та розуміння у разі виникнення сильних емоцій; 4) повернення до найбільш гострих питань конфлікту повторно після надання місця і часу для вираження емоцій; 5) пов'язування конструктивного врегулювання конфлікту з наступними оптимістичним сценарієм розвитку подій у майбутньому; 6) надання переваги пошуку психологічних ресурсів для врегулювання ситуації; 7) довіру представникам конфлікуючих сторін як носіям ідей, пропозицій, тактик і стратегій, психологічних ресурсів для врегулювання ситуації; 8) виділення часу після врегулювання конфлікту для проведення додаткового спільного обговорення, щоб завершити ситуацію та отримати зворотній зв'язок від його учасників. Для досягнення поставленої мети, вирішення завдань та отримання бажаного результату в процесі врегулювання соціального конфлікту третій стороні рекомендується:

- бути компетентним у тих питаннях, що виносяться на обговорення, чітко розуміти мету, специфіку та обмеження мережевого простору, особливості впливу конфлікту на суспільство, його наслідки, етику, психотерапевтичні ефекти тощо;

- пам'ятати про важливість конструктивного врегулювання соціального конфлікту;

- підкреслювати свою автономність, незалежність та нейтральну позицію;

- робити акцент на необхідності перевірки достовірності поширюваної у мережевому просторі інформації, особливо неоднозначного та конфліктного характеру.

У той же час, в процесі онлайн-переговорів не рекомендується:

- проявляти власну ініціативу та активність (краще стимулювати мережеві спільноти вчасно звертатися за допомогою);

- приділяти окрему увагу комусь зі сторін конфлікту;

- демонструвати зацікавленість у прийнятті певних рішень сторонами конфлікту.

Посереднику необхідно уважно відстежувати динаміку технології посередництва в онлайн-просторі. Тоді краще вдається зрозуміти, як представники різних сторін суперечки пов'язані з соціальним конфліктом, проговорити більш конкретно свої позиції; влучно визначити, коли настає час для питань, пропозицій, уточнень; проаналізувати взаємовплив протилежних сторін у процесі онлайн-комунікації, погоджуючи свої інтерпретації зі сторонами соціального конфлікту; відслідковувати спільні цілі, бажання, задачі та приділяти їм більше уваги; обрати найбільш вдалий момент для завершення онлайн-посередництва (не раніше погодження завершити комунікацію від обох сторін конфлікту).

Онлайн-посередництво пов'язане з *комунікативним моделюванням*, що визначає варіанти розвитку нових та модернізованих явищ у процесах мережевої комунікації, зміною її соціальних характеристик (Корнєєв, 2014). *Моделювання онлайн-комунікації* розглядається нами як одна з форм проектування мережевого спілкування, створення прототипу передбачуваної конструктивної комунікації. Суть моделювання мережевої комунікації полягає у тому, що користувачі або певні мережеві спільноти у процесі розгортання конфлікту мають спочатку обміркувати можливі варіанти повідомлень, одному з яких після зіставлення надається перевага. Крім того,

передбачається, що воно носить прогностичну функцію управління мережевими конфліктами, сутичками та суперечками.

Під час використання комунікативних технологій у мережових комунікаціях виявляються певні закономірності, які варто зафіксувати для подальшої оцінки. У цьому випадку під оцінкою ми маємо на увазі певні комунікативні тренди у соціальних мережах (форми подачі, оцінки інформації про певні соціальні явища), що можуть формуватися під впливом емоцій, особистого ставлення до проблеми тощо (ірраціональний підхід) або на основі аналізу та перевірки інформації, критичного ставлення до неї, пошуку достовірного, якісного контенту (раціональний підхід). Вони виникають спонтанно, унаслідок певних оцінок, презентованих суспільству, як типові реакції на форму подачі цієї інформації. Як приклад, можна згадати оцінки революційних подій в Україні 2014 р., коли в мережевому просторі змінювалися акценти від різко негативних до нейтральних чи позитивних. Є певний тренд на подання інформації про вибори в Україні, діяльність сил ООС (Операції об'єднаних сил на сході України), відносини між Україною і Росією, політичну діяльність в цілому та окремих політичних діячів, медичні та освітні реформи тощо. Якщо порівнювати інформацію на публічних сторінках різних політичних сил, соціальних верств населення тощо, то цей тренд виразно помітний.

Раціональний підхід до формування комунікативних трендів, зазначений вище, полягає у проектуванні тенденцій за допомогою аналізу актуального мережевого дискурсу. При цьому важливою умовою є використання офіційних джерел інформації, оперативність реагування на події та соціальні конфлікти. Продуманий зміст контенту, інформаційні моделі дають підставу для впливу на аудиторію, визначаючи актуальні події, факти, соціальні тенденції у свідомості користувачів (соціальна сугестія змістів).

У свою чергу, ірраціональний підхід до формування мережових трендів базується на відомих механізмах впливу. Найбільш частим є зараження, коли користувачі переймаються емоціями та переживаннями інших. Зокрема, на сторінках відомих осіб, політиків, телеканалів, зокрема, «1+1», та «Інтер» часто подається нейтральний емоційний контент при повідомленні офіційної інформації про перебіг подій на сході України (впевненість, спокій, констатація, співпереживання, жаль, підтримка, співчуття, надія). Водночас на цих же сторінках розміщуються емоційно забарвлені відео з місць подій, матеріали про долю окремих людей та мирного населення, які викликають

бурхливу емоційну реакцію соціуму, що стає нормою соціальної поведінки. Політика телеканалу «налаштовує користувачів», демонструючи приклад, як реагувати на певну подію, що і призводить до формування соціальних трендів, моделей мережевої комунікації, які набувають поширення також поза мережевим простором та стають загальноприйнятими.

Наразі, визначення рівня ефективності комунікативних технологій та рівень їх впливу на цільову аудиторію є одними з відкритих питань. Ефективність комунікативних технологій можна визначити як кінцевий комунікативний результат, отриманий за умов найменших витрат та в оптимальний термін. Про ефективність її застосування свідчить 1) універсальність технології (застосування щодо різних за специфікою об'єктів для вирішення схожих завдань), її відтворюваність; 2) результативність (орієнтація на кінцевий результат, що підлягає перевірці); 3) гнучкість (здатність адаптувати технологію до умов, що змінюються); 4) оперативність (можливість реалізації в оптимальні терміни); 5) конструктивність (націленість на вирішення конкретних проблем); 6) доступність (технологія має бути доступною для фахівців певної кваліфікації); 7) простота і зручність (етапи та операції технології мають бути відносно простими, зрозумілими та зручними у використанні).

Відновлення конструктивної комунікації – важливий орієнтир психологічної допомоги тим, хто бере участь у соціальному конфлікті та процесі його врегулювання. А оскільки *онлайн-діалог* та *онлайн-посередництво* створюють сприятливі умови для довірливого, прозорого та відкритого обговорення конфліктної ситуації, то під час нього відбувається робота над відновленням конструктивної комунікації користувачів та мережевих спільнот у онлайн-мережах (Малеева, 2019). Застосування технологій онлайн-діалогу, онлайн-посередництва, а також конструктивних комунікативних практик дають змогу отримувати ефективні результати за короткі терміни, що сприяє більш швидкому та ефективному врегулюванню соціальних конфліктів у мережевому просторі та налагодженню онлайн-комунікації та комунікації у реальному світі. Зазначимо, що зазначені технології мають певні загальні характеристики та відмінності (табл. 5).

**Комунікативні технології онлайн-діалогу та онлайн-посередництва:
спільні і відмінні ознаки**

Критерій	Онлайн-діалог	Онлайн-посередництво
Мета	Прийняття найбільш оптимального рішення для сторін конфлікту	Створення сприятливих умов для процесу переговорів, сприяння взаєморозумінню сторін конфлікту
Учасники	Користувачі соціальних мереж, представники різноманітних онлайн-товариств та спільнот	
Характер комунікації	Суперечка, конкуренція, суперництво, протистояння	Дискусія, полеміка
Комунікативні практики	Конструктивні/деструктивні (практики уникання, практики домінування, практики взаємопідтримки)	
Компетентність	Основною умовою ефективності технології є інформаційна достовірність та комунікативна компетентність учасників конфлікту	Основною умовою ефективності застосування технології є соціально-психологічна компетентність посередника

Комунікативні технології реалізуються у конкретних історичних умовах, є реальною соціальною комунікацією, що розгортається у контексті певних життєвих ситуацій. На рівні звичної повсякденної мережевої комунікації вони створюють сприятливі умови для соціально-групової єдності, солідарності та ідентичності. Тому важливим стає визначення необхідних принципів функціонування онлайн-посередництва та онлайн-діалогу як комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у мережевому просторі:

- принцип *добровільності*, який полягає у тому, всі учасники мережевої комунікації беруть участь в обговоренні конфліктної ситуації та її врегулюванні добровільно;

- принцип *відкритості*, а саме прозорості комунікації, визнання власних помилок, висловлення своїх думок кожною стороною, застосування Я-висловлювань, вираження своїх емоцій, очікувань, побажань, інтересів, побоювань тощо;

- принцип *рівності* учасників комунікації, що дає змогу всім учасникам конфлікту відчувати себе рівноправними членами мережевої спільноти, які можуть вільно та відкрито виражати свою позицію, бути

почутими та прийнятими, що сприяє усвідомленню цінності кожного учасника та виявленню поваги один до одного. Всі учасники є рівними, поки у діалозі не виявиться перевага або обґрунтована цінність тієї чи іншої позиції.

- принцип *конкретності*, що полягає в обговоренні та конкретизації предмету суперечки, чіткому усвідомленні мети та бажаного результату;

- принцип *залученості*, що має на увазі попередню підготовку сторін, заздалегідь узгоджений час та місце для обговорення суперечки, щоб учасники могли проявити максимальну активність та сконцентруватися на вирішенні проблеми;

- принцип *відповідальності*, який полягає у тому, що учасники конфлікту усвідомлюють необхідність, важливість та серйозність процесу врегулювання соціального конфлікту у мережевому просторі, відповідальності за свою поведінку та дії, що сприятимуть ефективній та конструктивній комунікації, раціональному користуванню ресурсами інтернет-простору. Він передбачає усвідомлення наслідків та змін після завершення конфлікту, колективний пошук та прийняття ефективних рішень, свідому постановку цілей, планування задач на майбутнє, дотримання сторонами конфлікту своїх слів після завершення суперечки;

- принцип *розвитку*, в основі якого акцент на самовдосконалення кожного учасника мережевої комунікації, розкриття сильних сторін, розвиток позитивних якостей та здібностей, конструктивного підходу до комунікативної взаємодії у віртуальному просторі в цілому.

Найбільш ефективна мережева комунікація відбувається між суб'єктами, які максимально відкрито та вільно висловлюють власні думки, позиції, емоції та потреби. У процесі мережевої комунікації вони переживають досвід прийняття мережевої спільноти, відчуття причетності до групи, мають широкий вибір для свого розвитку, можливості та ресурси для створення нових оригінальних ідей, контенту, пов'язаних з новими цінностями, потребами, побажаннями тощо. Необхідно зазначити, що у мережевому просторі все частіше створюються нові смисли, цінності, принципи та практики повсякденної комунікації, що поширюються у реальному світі, що, відповідно, створює загальну соціальну ситуацію. Тому важливими завданнями для користувачів інтернет-мереж стає розвиток у мережевої спільноти навичок саморегуляції в процесі конфліктної комунікації, конструктивної організації особистого комунікативного простору, підвищення рівня комунікативної компетентності у мережевому

просторі тощо. Впровадження технологій *онлайн-діалогу* та *онлайн-посередництва* сприятиме успішному вирішенню цих завдань та налагодженню ефективної комунікації користувачів у соціальних мережах. У цьому випадку важливо звернути увагу на комунікативні практики взаємопідтримки та самопідтримки, взаємодопомоги, знайомств та дружби, взаєморозуміння, самовираження та саморозкриття, розвитку та самовдосконалення тощо (Титаренко, 2018; Вознесенська, 2019). Тут слід зазначити, що сучасна мережева спільнота досить чітко демонструє свій потенціал, ресурси, бажання та готовність до активної участі у процесах розгортання та врегулювання соціальних конфліктів (рис. 13). Це можна побачити навіть по активності відгуків та характеристиках обговорення ключових подій.

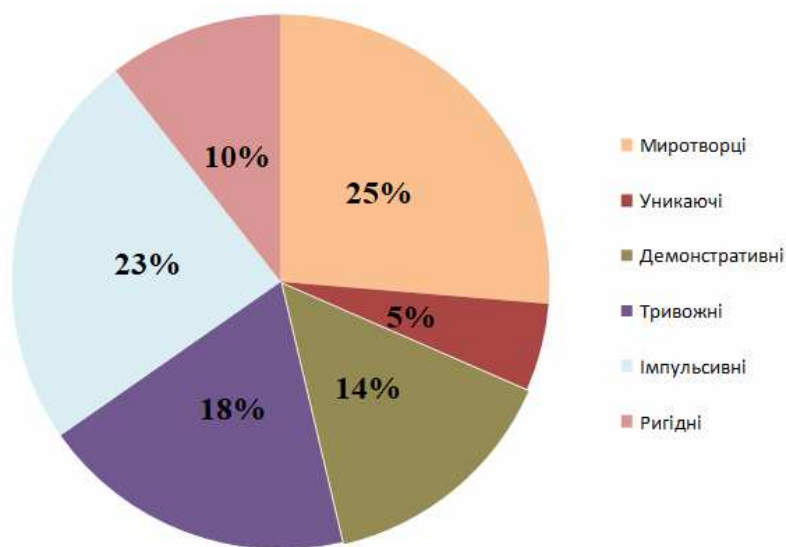


Рис. 13. Типи реагування користувачів на соціальні конфлікти в соціальних мережах

Підбиваючи підсумки, можемо сказати, що технологія *онлайн-посередництва* – це організований комплекс методів, технік, прийомів з цілеспрямованого продукування третьою, нейтральною, стороною певного образу та донесення його до певної цільової аудиторії за допомогою використання інформаційно-комунікаційних технологій з метою ефективного врегулювання соціальних конфліктів, усунення суперечностей, ослаблення процесу протистояння, налагодження комунікації в соціальних мережах, нормалізації стосунків сторін конфлікту, колективному пошуку оптимальних та альтернативних шляхів вирішення конфліктної ситуації в мережевому просторі.

Упровадження технології *онлайн-посередництва* сприятиме ефективному та конструктивному налагодженню комунікації в соціальних мережах, системним та цілеспрямованим, заздалегідь продуманим змінам у конфліктній мережевій комунікації, створенню сприятливих умов для пошуку взаєморозуміння користувачів та мережових спільнот. Необхідним також є застосування конструктивних комунікативних практик як складової частини спеціально розроблених технологій, своєчасне вживання заходів щодо реагування на гострі ситуації та забезпечення професійного супроводу процесів врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах.

Застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах дають змогу не лише зрозуміти досвід вирішення повсякденних конфліктів, набутий конкретними користувачами в мережі, але й краще зрозуміти специфіку розгортання, управління та прогнозування соціальних онлайн-конфліктів, їх ефективного та конструктивного вирішення у повсякденній мережевій комунікації.

Висновки до розділу

Розбудова опосередкованої взаємодії у віртуальному цифровому середовищі передбачає два процеси: комунікаційний, що вказує на технічні системи зв'язку, у тому числі комп'ютерна система і цифрові технології, та комунікативний, як безпосередній процес взаємодії між учасниками, що потребує його врегулювання у неконфліктний спосіб.

До цифрових технологій урегулювання конфліктних ситуацій соціальної взаємодії належать: системи онлайн-діалогу, онлайн-посередництва, онлайн-врегулювання суперечок; онлайн-арбітраж; експертні системи (діалогова система «питання-відповідь», чат-боти) а також електронний уряд, що забезпечують за рахунок застосування інформаційно-комунікаційних технологій автоматизацію всієї сукупності управлінських процесів, її оперативність та налаштованість на взаємодію у неконфліктний спосіб.

Розроблення комунікативних онлайн-технологій як інструменту вирішення конфліктних ситуацій опирається як на виокремлення типових конфліктних ситуацій і створення технологічної процедури їх врегулювання, так і на об'єктивізацію процесу та рішень у нетипових конфліктних ситуаціях; нормалізацію процесу взаємодії засобом її спрямування до прогнозованого результату; узгодження сторонами конфліктної взаємодії розпізнавання й оцінки явищ дійсності.

Метою врегулювання соціального конфлікту в мережевому просторі – є відновлення конструктивної комунікації його учасників. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних онлайн-конфліктів у соціальних мережах розглядається як вирішення конфлікту в онлайн-просторі, процес ослаблення протиборства та припинення відкритої боротьби сторін за допомогою комунікативних технологій, спрямованих на організацію онлайн-комунікації та проектування суджень, оцінок, ставлення, емоцій суб'єктів, зокрема й учасників конфліктів, що розгортаються в мережевому просторі.

У процесі реалізації комунікативних технологій на всіх етапах важливу роль відіграє пошук спільних ідей, стратегій, формування загального уявлення про конфліктну ситуацію та ставлення до неї як до ресурсу суспільного розвитку та соціальних змін. А оскільки застосування технологій онлайн-діалогу та онлайн-посередництва забезпечують сприятливі умови для довірливого, прозорого та відкритого обговорення конфліктної ситуації, то результатом цього стає відновленням конструктивної комунікації користувачів соціальних мереж. Використання технологій онлайн-діалогу, онлайн-посередництва дають змогу отримувати очікувані результати протягом коротких термінів, що сприяє більш швидкому та ефективному врегулюванню соціальних конфліктів у мережевому просторі та налагодженню онлайн-комунікації, а також комунікації в реальному житті.

Розділ 3

КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У РІЗНИХ СЕГМЕНТАХ СУСПІЛЬНОЇ ПРАКТИКИ

Збільшення кількості комунікацій, шляхів та джерел отримання й надання інформації, її опосередкованість численними інноваційними технологіями породжують інтерпретаційну варіативність її тлумачення, що, в свою чергу, може провокувати появу суперечностей у різних сферах суспільної реальності. Виникає потреба у формуванні платформ для спільного обговорення проблемних питань та пошуку шляхів врегулювання соціальних викликів, які продиктовані змінами, що відбуваються в суспільстві. Знання основ конфлікт-менеджменту є необхідним не лише для професійних комунікаторів (медіаторів, посередників, ігротехніків тощо) та фахівців соціономічних професій, а й для всіх, хто прагне порозуміння. Наразі в сучасному житті немає жодної сфери, де б гостро не відчувалася нагальність запитів на врегулювання конфліктів. Це зумовлює пошук відповідних комунікативно-технологічних засобів, форм, умов та інструментарію для їх діалогічного вирішення в контексті врегулювання конфліктної взаємодії.

У цьому розділі представлено комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у різних сегментах суспільної практики, зокрема професійному, сімейному, освітньому, та в умовах організованої групової комунікації.

3.1. Технології когнітивно зорієнтованого спілкування

Логіка викладення подальшого матеріалу вимагає від нас певних пояснень. Фіксуючи погляд на технологіях когнітивно зорієнтованого спілкування, ми хочемо звернутися до широковідомого у світі гарвардського методу принципівих переговорів, який наразі дістають визнання і є «класикою» переговорного жанру в політиці, менеджменті та конфліктології (Фішер, 2007). Хочемо розпочати наш огляд саме з нього, оскільки він став

основою створеного українськими вченими під орудою В. Казміренка інноваційного підходу до вирішення проблемних та конфліктних ситуацій, що дістав назву «когнітивно-рефлексивна модель спілкування (КРМ)». Модель інтегрує засоби та методи системно-мислєдїяльнїсної методологїї, а однїєю з головних засад моделї є розумїння того, що «в процесї ведення переговорів учасники повинні не тїльки обговорити конфлікт, а й ретельно обмїркувати характер власного мислення про нього» (Засади..., 2013, с. 224). У результатї модифїкована технологїя дає змогу знаходити ефектївнї рїшення в нестандартних та проблемних ситуацїях, у яких класичнї технологїї на кшталт гарвардського методу не є ефектївними.

На нашу думку, настав час, щоб цей напрям комунїкативно-технологїчних розробок набув належного оприлюднення і зайняв заслужене мїсце у вїтчизнянїй практицї як засїб пїдвищення творчої активностї учасників взаємодїї для розвитку взаєморозумїння та впровадження прийомів спілкування, якї стають нормативними у розв'язаннї актуальної проблеми, а також вїднайдення рїшень та посиленнї продовжити дїалог.

Тож, повертаючись до гарвардського методу принципових переговорів, нагадаємо, що вїн був розроблений Роджером Фїшером та Уїльямом Юрї за участї Брюса Паттона в рамках реалїзацїї Гарвардського переговорного проєкту у 80-х роках ХХ столїття (The Program...). На думку авторів, рушїйною силою переговорів є реалїзацїя сторонами власних їнтересів та отримання взаємної вигоди в разї їх, їнтересів, збїжностї. А результатом переговорів може стати «розумна угода», яка «допустимою мїрою вїдповїдає законним їнтересам усїх сторїн, справедливо розв'язує конфлікт їнтересів, укладається на тривалий термїн і бере до уваги загальнї їнтереси всїх сторїн, що беруть у них участь» (Фїшер, 2007, с. 39). Сам переговорний метод базується на *чотирьох принципах*: вїддїляйте людей вїд проблеми; концентруйтеся на їнтересах, а не на позицїях; перед тим як спробувати дїйти згоди, знайдїть варїанти, якї б слугували взаємнїй вигодї; наполягайте на використаннї об'єктивних критерїїв (рис. 14).



Рис.14. Загальне уявлення про метод принципів переговорів

Кожен з цих принципів реалізується на практиці в низці положень та практичних настанов (рис. 15). Так, реалізація першого принципу передбачає, що під час переговорів завжди має враховуватися «людський» чинник: емоції, особисте сприйняття, система цінностей, точки зору учасників. Інтереси учасників слід розділяти на два види – матеріальні і ті, що пов'язані з відносинами між сторонами. При цьому взаємовідносини мають зазвичай переплітаються з процесом обговорення проблеми, а також впливають на сприйняття сторонами конфлікту одне одного, зумовлюючи особистісний характер реагування на будь-які зауваження чи пропозиції протилежної сторони. Якщо ж переговори перетворюються на «боротьбу самолюбств», то жорстке відстоювання власних позицій може викликати суперечності між матеріальними інтересами і взаємовідносинами сторін. Відповідно слід завжди намагатись відділяти міжособистісні стосунки від матеріальних інтересів.

Для цього автори радять розділити людські проблеми на три основні сфери: сприйняття, емоції та спілкування.

У сфері *сприйняття* ефективними є такі прийоми: вміння поставити себе на місце протилежної сторони конфлікту; вміння «роз'єднати» власні страхи і наміри опонента та не звинувачувати його у власних проблемах. Позитивно впливати на хід переговорів буде також обговорення сторонами

сприйняття одне одного та пошук можливостей впливати на це. Має сенс також зацікавити протилежну сторону в досягненні результату шляхом повноцінного та рівноправного долучення її до процесу створення цього результату.

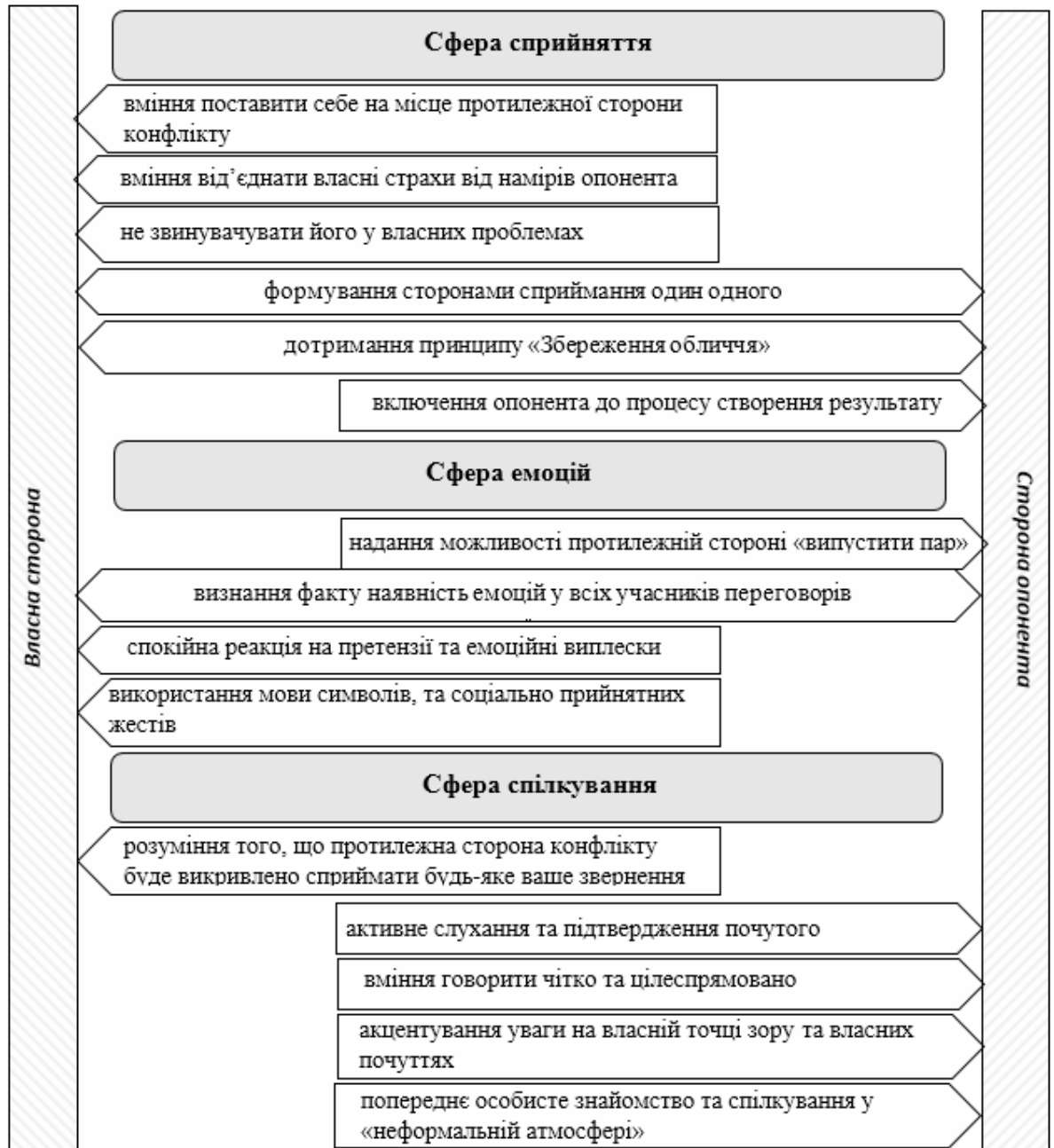


Рис. 15. Техніки відділення міжособистісних стосунків від матеріальних інтересів

Примітка: На схемі наведено три основні сфери, за якими поділяються техніки, і показано направленості цих прийомів: до власної сторони, до опонента або загальних.

Важливим є дотримання принципу «збереження обличчя», суть якого полягає в тому, що ваші пропозиції та формулювання не мають йти у розріз с самооцінкою, принципами та цінностями іншої сторони.

У сфері *емоцій* для початку необхідно визнати факт наявності емоцій у всіх учасників переговорів, визнати їх легітимність, а після виявлення спробувати зрозуміти їхню природу. Необхідно також знижувати загальне напруження, надаючи можливість протилежній стороні «випустити пару», спокійно реагуючи на її претензії та емоційні вислови. Важливим також є використання мови символів та соціально прийнятних жестів.

У сфері *спілкування* слід бути готовим до того, що без спеціальних зусиль та прийомів протилежна сторона конфлікту з великою імовірністю буде викривлено сприймати будь-яке ваше звернення, текст, пропозицію. Тому слід активно слухати і підтверджувати почуте, намагатися говорити чітко та цілеспрямовано, щоб бути максимально зрозумілим для протилежної сторони, акцентувати увагу на власній точці зору та власних почуттях, а не на обговоренні опонента.

Загальний позитивний вплив на хід та результати переговорів може також мати попереднє особисте знайомство та спілкування в «неформальній атмосфері» з представниками протилежної сторони. Ідеться про побудову з ними ділових відносин та застосування принципу «відділяємо людину від проблеми», що додатково сприяє сприйманню самого процесу переговорів як «спільної дії».

Значний акцент автори методики роблять на роботі з *інтересами* сторін, на протигагу більш звичній роботі з позиціями. Інтереси сторін є важливими тому, що вони, по-перше, визначають сутність проблеми, відображаючи потреби, бажання, побоювання і страхи сторін; по-друге, кожна зі сторін конфлікту має в ньому різноманітні інтереси, що дає шанс на виявлення площини їх, інтересів, перетинання, навіть якщо сторони спочатку займають зовсім несумісні позиції. У процесі пошуку спільних інтересів важливо прояснити їх для протилежної сторони переговорів, роблячи їх конкретними, та посилаючись на законність їх задоволення. Водночас слід визнавати те, що інтереси протилежної сторони також є частиною загальної проблеми, та передусім проговорювати власне занепокоєння та його причини, а лише потім, після того як вас почули, озвучувати конкретні пропозиції щодо вирішення проблеми. Позитивний вплив на процес переговорів також має орієнтованість на майбутнє, замість більш звичної орієнтації на пошук причин та винних у минулому. Під час переговорів слід

бути конкретним, щодо формулювання власних інтересів але гнучким, відносно сприйняття нових ідей та пропозицій, а також твердим по відношенню до проблеми, але м'яким до учасників переговорів (Фішер, 2007, с. 108-109).

У процесі пошуку взаємовигідних варіантів вирішення проблеми автори пропонують використовувати методіку мозкового штурму та спиратися на такі принципи: у пропонованих варіантах шукати баланс між конкретикою та узагальненням; аналізувати проблему за допомогою різних експертів; створювати різноманітні варіанти рішень та розширювати діапазон їхньої прийнятності, розділяючи велику проблему на складові та використовуючи тимчасові і часткові рішення. Надзвичайно важливим є виявлення спільних інтересів та суміщення і порівняння відмінних, оскільки відмінності можуть поєднуватися між собою в інтересах, переконаннях, цінності термінів, прогнозах та ставленні до ризику.

Використання об'єктивних критеріїв передбачає перш за все процедуру їх напрацювання, яка включає розробку *справедливих стандартів* щодо матеріальних питань та *справедливої процедури* при вирішенні конфлікту інтересів. Об'єктивність критеріїв визначається тим, що вони мають бути «незалежними від бажання усіх учасників переговорів» і можуть бути застосовані до обох сторін.

Переговори з використанням об'єктивних критеріїв базується на трьох принципах: (1) Формулюйте власні пропозиції таким чином, щоб вони виглядали як сумісний пошук об'єктивного критерія. (2) Керуйтеся здоровим глуздом, дослуховуйтеся до розумних пропозицій, тверезо оцінюйте можливість застосування стандартів. (3) Ніколи не намагайтесь тиснути на іншу сторону. Використовуйте тільки метод переконування (Фішер, Юри, & Паттон, 2007, с. 166).

Серед комунікативних технологій когнітивного спрямування, розроблених вітчизняними фахівцями під орудою В. Казміренка (Засади..., 2013), особливу увагу з огляду на проблематику вирішення конфліктів привертають *когнітивний діалог* (КД) і *когнітивно-рефлексивна модель* (КРМ) спілкування.

Когнітивно-комунікативні практики групового діалогу (КД) в цій площині можна віднести до засобів підвищення творчої активності учасників взаємодії з метою розвитку взаєморозуміння та віднаходження прийомів спілкування, які стають нормативними для розв'язання актуальної проблеми, а також віднаходження рішень та підвищення продовжити діалог.

Сама технологія складається з кількох послідовних етапів (рис. 16).

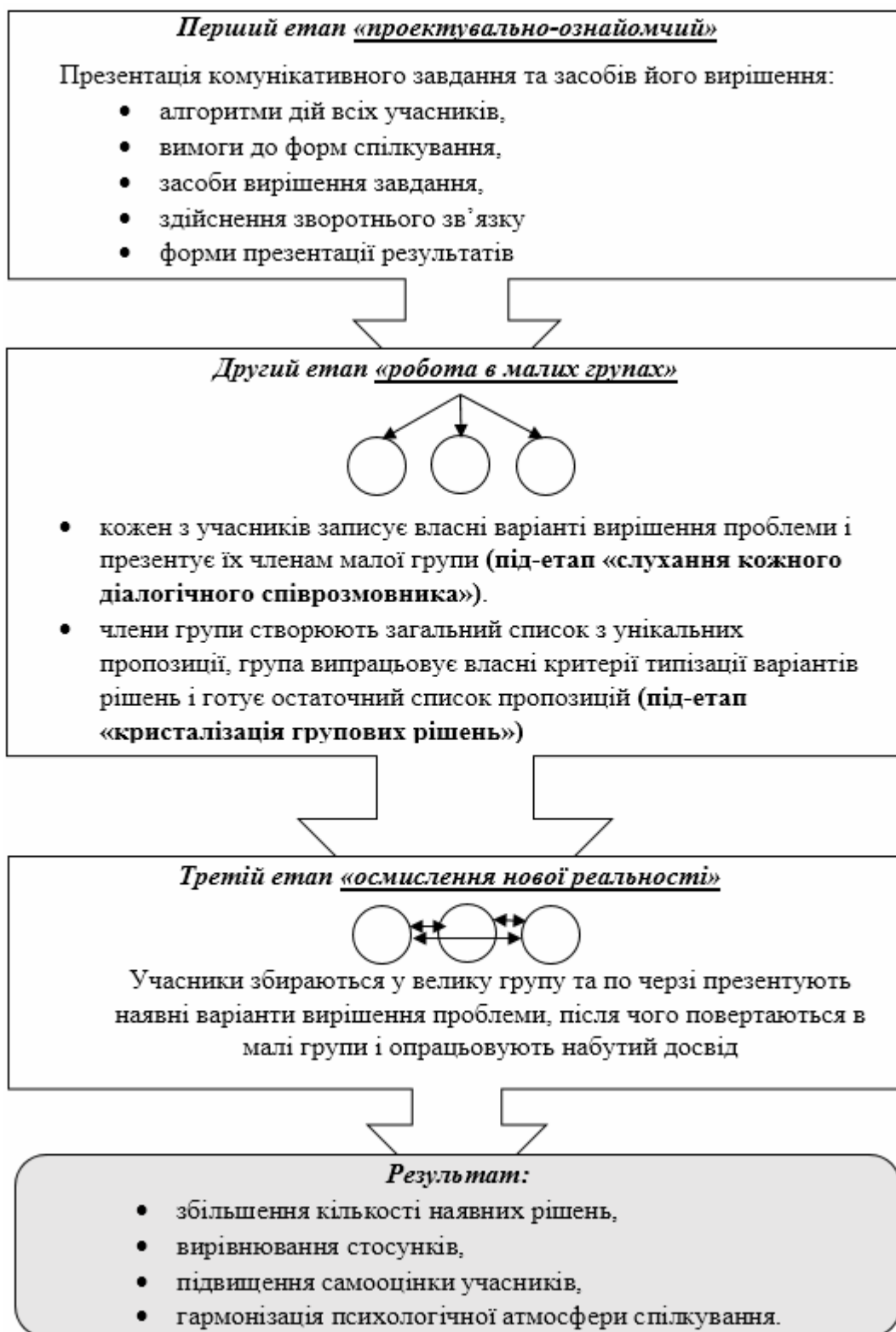


Рис. 16. Поетапна схема технології групового діалогу КД

Перший етап – «проектувально-ознайомчий» – включає в себе презентацію учасникам комунікативного завдання та засобів його вирішення:

– за якими алгоритмами мають діяти всі учасники, як і в якій формі здійснюється спілкування, як вирішується завдання, здійснюється зворотний зв'язок та презентуються результати.

Другий етап – *«робота в малих групах»*. Відбувається робота учасників діалогу в малих групах (по 5-6 осіб) зі створення власного проекту вирішення проблеми. Спочатку кожен з учасників записує власні варіанти вирішення проблеми, після чого презентує їх членам малої групи (підетап «слухання кожного діалогічного співрозмовника»). Після чого члени групи створюють загальний список пропозицій, для якого відбираються тільки унікальні пропозиції, а близькі за змістом варіанти переформулюються, після чого група напрацьовує власні критерії, за якими типізує варіанти рішень, враховуючи ті, які виникли в процесі обговорення. Відтак готується остаточний список пропозицій (підетап «кристалізація групових рішень»)

Третій етап – *«осмислення нової реальності»* – учасники збираються у велику групу і по черзі презентують наявні бачення вирішення проблеми, після чого повертаються в малі групи та оцінюють свій проект та проекти інших малих груп, діляться враженнями, коментують, формують нові зауваження, оцінки, пропозиції. Модератор також ставить перед учасниками завдання обрати кращі ідеї інших груп та визначити, якою мірою їх можна використати у власних проектах.

Автори методики зазначають, що крім безпосереднього ефекту збільшення кількості наявних рішень, є і побічні «психотерапевтичні» ефекти: «вирівнювання стосунків, підвищення самооцінки учасників, гармонізація психологічної атмосфери спілкування». Вони також вказують на важливість наявності в учасників діалогу «комунікативного мінімуму компетентності комунікаторів» поза досягненням якого «діалог не може розгортатися без утруднень» (Засади..., 2013, с. 181–183). З практичної точки зору ця вимога надає організаторам діалогу додатковий критерій підбору учасників, та одночасно висвітлює певні обмеження щодо застосування цієї технології.

Слід зазначити, що автори розробки випробовували її в умовах навчального процесу, однак, на нашу думку, цю методику можна використовувати і як складову роботи з проблемними та конфліктними ситуаціями. При цьому її можна рекомендувати використовувати як окрему технологію в ситуаціях низького рівня емоційної напруженості конфліктної ситуації, так як складову (або етап) ширшого переговорного процесу, якщо перед організаторами стоять завдання вирішення конкретних проблем, або,

навпаки, напрацювання та координації загального бачення «нової реальності» у стратегічних питаннях. Що може бути частиною роботи в рамках постконфліктного відновлення стосунків та побудови сталого миру.

Когнітивно-рефлексивна модель (КРМ) спілкування – це спроба колективу українських авторів під керівництвом В. Казміренка, спираючись на засоби та методи системно-миследіяльної методології, розробленої школою Г. Щедровицького (Щедровицкий, 2004), модифікувати гарвардську модель принципів переговорів Р. Фішера та У. Юрі з метою підвищення ефективності та усунення перешкод.

Організувати спілкування пропонується, спираючись на систему базових принципів: 1) діяльності; 2) проб лематизації; 3) розвитку когнітивних схем; 4) рефлексії; 5) програмування. При цьому самі принципи набувають у цьому підході форми категорій, в структурі яких представлені такі елементи: об'єкт, що обговорюється; ситуація взаємодії; мова спілкування; дії над об'єктом; система понять, що забезпечують взаємодію та спілкування.

Зміст цих принципів відображає авторське розуміння багатьох базових конфліктологічних категорій. Так, під конфліктом автори розуміють одну з найпоширеніших форм міжособової взаємодії в умовах непередбачуваних соціально-політичних та економічних трансформацій. Відповідно, *принцип діяльності* базується на тому, що взаємодія визначається завданням, а механізм виникнення конфлікту вбачають в ситуації, коли завдання виконати не вдається й учасники взаємодії висловлюють різні погляди щодо причин цього. *Принципи проблематизації* будується на усвідомленні того, що причина виникнення проблемної ситуації лежить у когнітивній сфері, що безпосередньо впливає на формулювання вимог щодо усунення цієї причини. *Принцип розвитку* передбачає використання як засобу для організації переговорів та постановки й узгодження змісту завдання, яке має бути вирішене в процесі взаємодії схем організації колективного мислення, що призводить до переходу від проблемної до завданневої форми організації діяльності. *Принцип рефлексії* передбачає усвідомлений характер проблематизації та розвитку схем організацій мислення, та охоплює процеси переходів між взаємодією, спілкуванням та мисленням, а також «вираження усвідомленого у формі висловів чи когнітивних схем». *Принцип програмування* «дає змогу організаторам переговорів вести процес вирішення конфлікту поетапно й усвідомлено переходити від постановки проблеми до

розвитку схем та формування знань про завдання і плани їх вирішення у спільній взаємодії» (Засади..., 2013, с. 221–225).

Кожен з вищенаведених принципів має практичну площину розгортання та реалізації (рис. 17). Так, реалізація *принципу діяльності* включає такі компоненти: 1) постановка завдання; 2) формування підзавдань; 3) створення програми діяльності (яка за умови додавання часових характеристик перетворюється на план робіт). Підзавдання разом з програмою діяльності та план робіт становлять зміст *функціонального місця*. Система пов'язаних між собою функціональних місць утворює функціональну структуру спільної взаємодії.

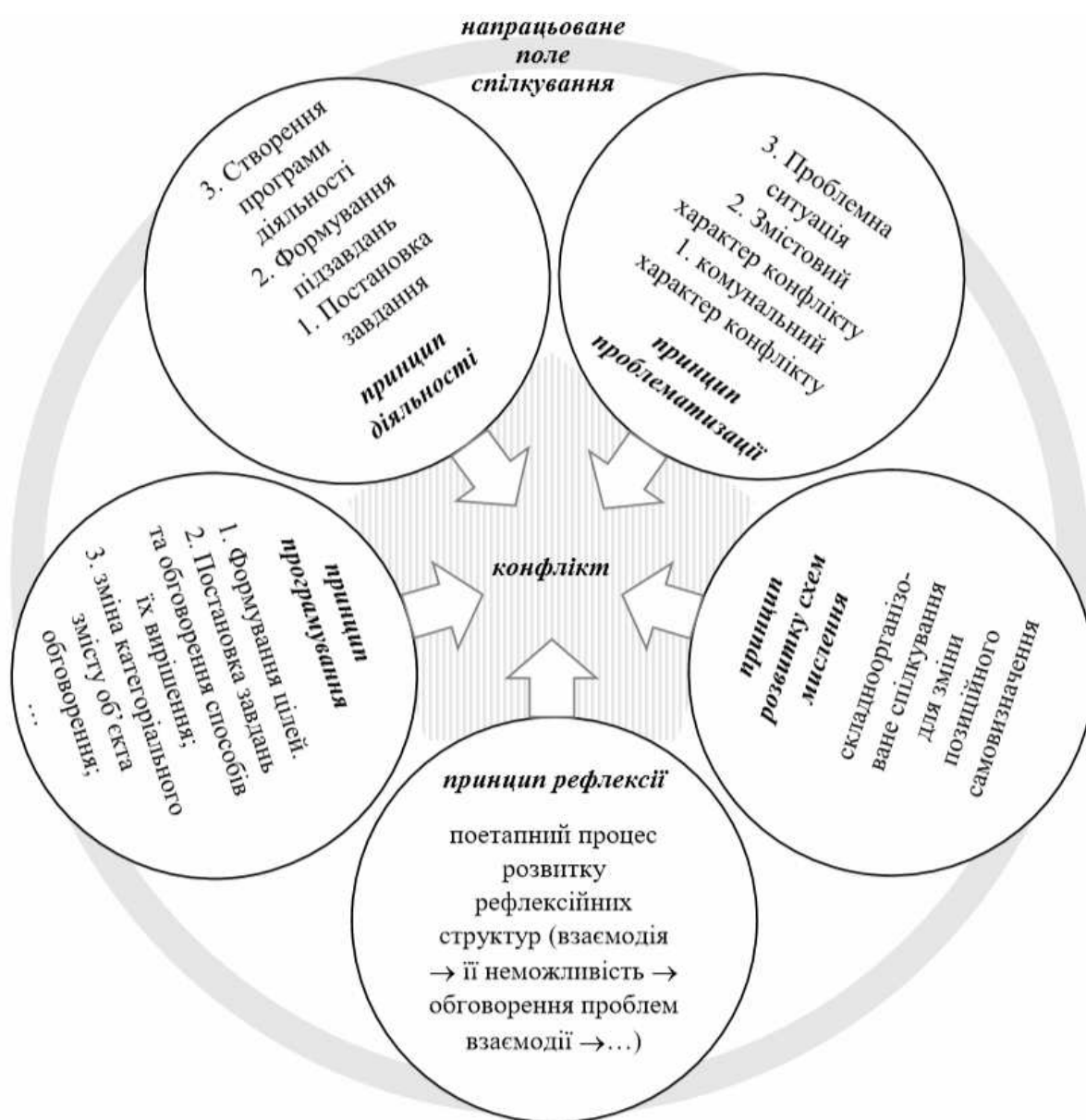


Рис. 17. Схематичне зображення практичних реалізацій базових принципів КРМ спілкування в процесі поступового вирішення конфлікту

Принцип проблематизації базується на розумінні проблеми як результату складної інтелектуальної роботи, яка розгортається у кілька стадій: ситуація утруднення у взаємодії, ситуація конфлікту, проблемна ситуація, проблема і процес проблематизації. При цьому усвідомлення суті проблеми становить зміст проблематизації. Саме усвідомлення відбувається у кілька етапів.

На *першому етапі* конфлікт має комунальний характер, що виявляється у визначенні та захисті жорстких позицій, а взаємодія відбувається у логіці позиційного торгу. В результаті спрямованої на посилення рефлексії діяльності організатора переговорів відбувається перетворення характеру конфлікту на змістовий. Тобто з'являється розуміння того, що за кожною позицією стоїть особливе знання про зміст ситуації, що обговорюється, і що, відповідно, проблема не у взаємодії а в когнітивній сфері. Отже, конфліктна ситуація перетворюється на *проблемну ситуацію*. Після чого відбувається словесна фіксація проблеми та відбувається змістовий аналіз проблеми, умовою якого є зміна предметного підходу до аналізу ситуації на рефлексивний. Головна складність переходу від ситуації, обтяженої суперечностями, до фіксації проблем полягає в необхідності самостійного створення учасниками ідеальної функціональної схеми організації діяльності. Для цього учасники шукають відповіді на питання: «які елементи і компоненти в наших схемах діяльності ми маємо і знаємо, а яких, навпаки, не знаємо і не розуміємо?». Відтак вони аналізують схеми ситуації взаємодії, створені на попередніх етапах переговорів, шляхом позначення на схемах чинних позицій у структурі колективного мислення та діяльності та додають ті, яких бракує. Таким чином визначається проблема – нестача деяких позицій та зв'язків між ними в наявних схемах організації взаємодії. Після цього процес проблематизації переходить у *процес розвитку схем мислення (когнітивних схем)* (Засади..., 2013, с. 229–232).

Процес розвитку когнітивних схем відбувається у формі складноорганізованого спілкування та полягає в долученні позицій, яких досі бракувало, до структури наявних організаційних схем. При цьому завдання сторін конфлікту полягає в тому, щоб розвивати свої когнітивні схеми, змінюючи позиційне самовизначення. Важлива роль відводиться організатору спілкування, який заохочує сторони до розмови, слухає розповіді сторін та намагається точно зрозуміти сенс того, про що вони говорять. Після чого організатор, за допомогою категоріального апарату рефлексивно-когнітивного спілкування, реконструює зміст почутого,

проводить порівняльний аналіз змісту висловлювань зі схемами організації діяльності, конструює комунікативні форми трансляції схем а інструкцій з розвитку когнітивних конструктів учасників спілкування, та транслює інструкції у спілкуванні.

Учасники спілкування, в свою чергу, зайняти виконання складної послідовності операцій та процедур. Вони згадують та відтворюють в уяві образ проблемної ситуації, переводять образ у текст вислову, та відправляють його один одному та організаторові спілкування; спостерігають за діями організатора, слухають та розуміють інструкції організатора, щодо змін у когнітивних схемах, після чого використовують ускладнені когнітивні схеми у якості засобу трансформації проблеми та продукування ідей вирішення завдання. «Результатом розвитку є знання про знання – структуру майбутньої спільної взаємодії – та дії, які мають привести до її формування. На останньому етапі учасники переговорів «інтегруються» зі здобутим складноорганізованим знанням та входять у стан «незнання» про знання» (Засади..., 2013, с. 233–234). Все це дає учасникам змогу повернутись до активної взаємодії, в ході якої будуть реалізовуватись досягненні домовленості. Вони також здобувають здатність чутливо ставитись до найменших зміни у відносинах між партнерами по взаємодії та миттєво реагувати на ці зміни.

Принцип рефлексії передбачає розвиток учасниками переговорів власної та колективної рефлексії, що на думку авторів надає учасника змогу зайняти дослідницьку позицію стосовно взаємодії у конфліктній ситуації, розібратись в ситуації, власних діях та мисленні з метою розробки програми спільних дій на майбутнє. Автори підходу виділяють три функції рефлексії: пов'язування між собою ланок діяльності, розрізнення в процесі спілкування комунікативних текстів різних типів, та керування процесом розвитку спілкування та забезпечення учасникам переговорів можливості рухатись по різним етапам технології когнітивно-рефлексивного спілкування: взаємодія – її неможливість – обговорення проблем взаємодії – виявлення різних поглядів та позицій – обговорення позицій – розуміння відмінностей у когнітивних схемах – проблема побудови інтегральної схеми – аналіз сенсу проблеми та реконструкція її змісту – декомпозиція проблеми на завдання – створення плану робіт та договору про їх проведення. Для ефективного керівництва процесом розвитку рефлексивних структур фасилітатор використовує «схему рефлексивної організації спілкування» та добре володіє технологією її застосування. Схема надає змогу осмислювати особливості

простору, в якому відбувається взаємодія сторін; аналізувати фази та етапи протікання процесу переговорів; планувати подальшу взаємодію сторін.

Принцип програмування сприяє спільній роботі з розв'язання конфліктної ситуації та реалізується в кілька етапів: 1) тематизація і формування цілей; 2) постановка завдань та обговорення способів їх вирішення; 3) усвідомлення безглуздості обговорення способів вирішення завдань; 4) зміна категоріального змісту об'єкта обговорення; 5) рефлексія змісту проблем; 6) переведення проблем у завдання та плани робіт; 7) результати переговорів; 8) оформлення і підписання угод про спільне вирішення (Засади..., 2013, с. 238–240).

При цьому на керівника переговорів покладається функція контролю за тим, правильними чи хибними є вислови учасників переговорів, чи відповідає структура висловів структурі предмета мислення, чи правильними є категоріальні форми, які використовуються в організації висловлювань. При необхідності завданням керівника переговорів стає протиставлення категоріям учасників більш придатної для вирішення проблеми категоріальної форми; вони також проблематизують структуру мови тих, хто аналізує конфлікт, і вносять в неї необхідні категорії. Для розуміння категоріальної будови тексту необхідно відшукати в ньому ключові слова і відповісти на запитання: «який зміст за ними приховується і чому співрозмовник виносить на обговорення саме цей зміст і за допомогою цих категорій?» (Засади..., 2013, с. 242)

Автори виділяють три підходи до трансформації «категоріальної структури спілкування». Перший підхід передбачає те, що керівники переговорів вичікують того моменту, коли конфлікт між учасниками виникне сам собою в результаті дії «природніх» проблем категоріальної організації спілкування, після чого вони звертають увагу учасників на «інструментальний устрій їхнього мислення». Другий підхід базується на штучному створенні конфліктної ситуації шляхом введення керівником переговорів категорії, яка допомагає розпочати аналіз протиріччя між існуючими категоріальними формами обговорення об'єкта. Цей підхід є більш «жорстким та напруженим» та застосовується в тому випадку, коли необхідно швидко отримати правильне рішення.

Третій підхід реалізується у формі *організаційно-діяльнісних ігор (ОДІ)*, які спрямовані на розв'язання проблемних ситуацій у тій чи іншій сфері практики. При цьому під проблемною ситуацією розуміють таку ситуацію, яка не може бути розв'язана за допомогою відомих підходів та можливостей.

Зазначимо, що описання цієї технології потребує докладного знайомства з роботами Г. Щедровицького та його послідовників (див. Фурман, & Шандрук, 2014; Попов, 1994; Щедровицкий, 2004), що виходить далеко за межі предмета нашого дослідження.

Загалом же, на думку авторів цього підходу, «застосування системи когнітивно-рефлексивних принципів у практиці переговорної діяльності дає змогу конструктивно вирішувати конфлікти будь-якого типу та укласти угоди про взаємодію в умовах непередбачених і несподіваних змін» (Засади..., 2013, с. 227).

3.2. Технологія організації діалогічного простору в професійному середовищі

При розв'язанні суперечностей у площині професійних відносин, можливості розбудови діалогу ґрунтуються перш за все на розумінні його суттєвих характеристик. У соціально-психологічних дослідженнях діалог постає як: змістова основа взаємин людей у конкретному соціальному інституті, засіб двостороннього обміну інформацією, умова узгодження дій розгортання конструктивної міжсуб'єктної взаємодії, забезпечення єдності позицій, ставлень (Соціальний діалог..., 2018). Знання цих характеристик діалогу розширює можливості його застосування задля врегулювання конфліктів у професійному середовищі. Тож для розвитку та побудови ефективної професійної комунікації ресурсом та практичним засобом пошуку й досягнення взаєморозуміння може стати саме організація діалогічного простору. Ми підкреслюємо, що в професійному середовищі завжди є запит на адаптацію та конструювання на основі уже відомого, оскільки кожна ситуація професійної взаємодії є як апріорі заданою професійним середовищем, так і унікальною. Тож, визначаючи загальне, завжди буде виникати потреба перегляду та конструювання у процесі адаптації.

Технологія організації діалогічного простору ґрунтується на використанні засобів, які забезпечують налагодження комунікативної взаємодії задля пошуку нових рішень, прояснення суперечностей та актуалізації можливостей професійної групи. Комунікативно-технологічне врегулювання конфліктів у професійному середовищі розуміється як процес вибудовування цільового комунікативного простору шляхом створення спільного контуру розуміння проблемної ситуації забезпечення ефективної

взаємодії між групами різного рівня, як організації, так і її оточуючого середовища, та поетапного вирішення протиріч, які мають організаційну, соціальну та індивідуальну значимість. Тож поінформованість про конфлікт та його перебіг, розуміння наслідків конфліктної взаємодії та усвідомлення його циклічності та тенденцій до поглиблення постають ключовими у профілактиці конфліктної взаємодії. Це обумовлює вибір провідного наукового підходу у питаннях конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у професійному середовищі - *когнітивного*. Саме когнітивна складова будь-якої взаємодії (комунікації, спілкування, дискусії тощо) зумовлює процеси розуміння та взаєморозуміння, особливості взаємодії та організації спільної (професійної) діяльності людей. Сам факт того, що професійна діяльність передбачає вирішення досить конкретної, соціально значимої проблеми, провокує необхідність врегулювання протиріч саме шляхом створення спільного контуру розуміння проблемної ситуації. Досягти цього можливо застосовуючи процедури когнітивного спілкування (Засади..., 2013). Скрізь, де потрібен пошук спільного розуміння та взаєморозуміння, пошук шляхів досягнення злагоди під час ухвалення рішень щодо взаємовигідного узгодження пріоритетів, мотивації досягнень та позицій, де необхідно спільними зусиллями зберігати конструктивну практику й здобутки імпліцитних знань, де не обійтися без надання досвідів рис спадкоємності, – скрізь виникає потреба в налагодженні ефективного когнітивного спілкування (там само, с. 60).

Крім того, в межах когнітивного спілкування інтеракції окремих соціальних груп виступають як динамічна система, в якій відбувається постійне обговорення, уточнення та вирішення актуальних суперечностей. А тому когнітивний підхід може слугувати ефективною рамкою дослідницького процесу, спрямованого на пошук алгоритмів конструювання технологій врегулювання конфліктів у професійному середовищі. Питання про природу конфлікту в професійній сфері пов'язане з розумінням професійної діяльності у її взаємозв'язку з нагальними суспільними процесами, зокрема державотворення, розбудови громадянського суспільства, реформ тощо. Будь-який конфлікт, оскільки він породжується подіями, зумовленими певним соціальним контекстом та зачіпає інтереси окремих груп, завжди має суспільний характер, тобто є конфліктом соціальним у широкому значенні цього слова. Також, як уже наголошувалося, саме з позиції більш широких систем ми можемо зрозуміти

ті суперечності, що виникають на локальних рівнях соціальної взаємодії. Тож, досліджуючи конфлікти в рамках соціальних перетворень, можна виокремити та обґрунтувати *організаційний* та *суспільний виміри* виникнення суперечностей у професійному середовищі.

Суспільний вимір професійних конфліктів стосується питань, які лежать у різних площинах, а саме:

1) соціокультурній, де професійна діяльність може бути чинником творення професійних субкультур із особливим соціокультурним потенціалом суспільного розвитку (Копець, 2011);

2) соціально-економічній, де ефективна та конкурентна професійна діяльність є чинником економічного розвитку країни та відповідного забезпечення її громадян;

3) соціально-політичній, де розвиток тієї чи іншої професійної галузі тісно пов'язаний з політичною стратегією України. У першу чергу це позначається на трудових взаємовідносинах, що може як сприяти, так і перешкоджати ефективній професійній взаємодії різних суб'єктів (владних, що забезпечують законодавче регулювання у професійному середовищі; освітніх, які займаються підготовкою фахівців; керівників організацій, які безпосередньо здійснюють управлінські впливи);

4) соціально-психологічній, де посилення соціальної напруженості в країні впливає на психологічний клімат у середині професійних груп та організацій у цілому.

Залежно від суспільного контексту ключовими передумовами виникнення конфліктів у просторі професійної взаємодії можуть бути такі: соціально-політичні зміни, особливості соціально-економічного розвитку країни, процес реформування у різних сферах суспільного життя, особливості соціокультурного життя суспільства та окремих його груп, а також соціально-психологічні чинники. Особливо це відчутно, якщо групові інтереси визначаються як єдине і основоположне джерело соціальних конфліктів, тоді доцільним є дослідження джерел і механізмів їх розвитку в контексті сучасних соціальних змін.

Організаційний вимір виникнення суперечностей у професійному середовищі стосується безпосередньо діяльності та структури організацій, внутрішньої культури взаємодії, психологічної готовності управлінців до конструктивного розв'язання професійних конфліктів. На думку вчених (Гришина, 2000; Карамушка, 2003), залежно від організаційної структури основними рівнями розгортання конфліктної взаємодії у професійному

середовищі є такі: горизонтальний (соціальні конфлікти виникають в межах самих соціальних структур); вертикальний (конфлікти виникають між структурами, які перебувають у ієрархічній взаємозалежності одна щодо іншої).

Тож для вибору дієвих інструментів врегулювання конфліктів у просторі професійної взаємодії важливим є вивчення і врахування *соціального та організаційного контекстів розгортання суперечностей*. З цією метою доцільним буде визначення актуальних у професійному середовищі проблем; вивчення ресурсів, що сприяють ефективному врегулюванню конфліктів у професійному середовищі; аналіз чинників внутрішнього і зовнішнього середовища організації як соціального інституту, що сприяє налагодженню діалогічної взаємодії задля досягнення взаєморозуміння. Для прикладу наведемо змістову характеристику чинників внутрішнього і зовнішнього середовища, що сприяють урегулюванню конфліктів у професійному середовищі або утруднюють таке врегулювання (табл. 6).

Наведений вище перелік не вичерпує все проблемне поле професійного комунікативного простору. Означені характеристики покликані зорієнтувати учасників конфліктну, на що доцільно звернути увагу під час аналізу конфліктної ситуації, надихнути їх на пошук спільного розуміння чинників, що перешкоджають взаєморозумінню, а також тих ресурсів, які допоможуть подолати суперечності. Критеріями змістової структуризації актуальних у професійному середовищі проблем можуть бути: актуальність (актуальні в соціумі в конкретний момент часу), обговорюваність (обговорюються в певний період часу одним або декількома суб'єктами, в одній або різних сферах), контекстуальність (урахування всіх можливих контекстів), проблемність (тема сформульована і заявлена як проблема), інформаційна насиченість (вичерпність та достовірність інформації щодо проблеми), тематична синхронність (виокремлення тематичних блоків).

Викладене вище дозволяє пояснити труднощі, які виникають у процесі комунікативно-технологічного врегулювання конфліктної взаємодії на різних етапах її розгортання (визначення проблеми, творення спільних смислів, досягнення бажаного результату тощо). Налагодження конструктивного діалогу у професійному середовищі сприяє пошуку соціальної згоди, гармонізації комунікації, подоланню протиріч (табл. 6).

Чинники сприятливої та несприятливої дії у врегулюванні конфліктів професійного середовища

Чинники, які		
Внутрішні чинники	сприяють врегулюванню конфліктів	утруднюють врегулювання конфліктів
	<ul style="list-style-type: none"> - сформованість конфліктологічної культури фахівця (вміння налагоджувати контакт на особистісному рівні, врахування інтересів обох сторін); - готовність до взаємодії (зацікавленість у спільному вирішенні протиріч, активність при їх обговоренні); - рівність значущості позицій, єдність в інтересах і думках (спільне розуміння проблеми). 	<ul style="list-style-type: none"> - ставлення до своїх позицій як до остаточних і незмінних (позиціонування); - неготовність учасників взаємодії до впровадження змін та нововведень; - відсутність чи недостатність зворотного зв'язку між учасниками взаємодії; - неефективність обраних стратегій і тактик управління взаємодією; - порушення балансу сил (балансу взаємозалежності в рішеннях і діях, самооцінки та зовнішньої оцінки, відповідальності, балансу у використанні влади).
Зовнішні чинники	сприяють ефективному врегулюванню	перешкоджають ефективному врегулюванню
	<ul style="list-style-type: none"> - впровадження інноваційних технологій у професійну діяльність (використання інтернет-технологій, модернізація структурних одиниць організації); - відкритість та залучення до громадських обговорень; - часткова чи повна автономність організації, що дає змогу творчо долати суперечності. 	<ul style="list-style-type: none"> - непослідовність соціальної політики держави; - посилення соціальної напруженості в суспільстві на фоні загострення міжрегіональних соціальних конфліктів; - виникнення нових потреб у багатьох галузях життя, вирішення яких вимагає переосмислення підходів до врегулювання соціальних суперечностей, що виникають у соціумі; - узгодженість дій між суб'єктами взаємодії через недостатню координацію.

Технологія організації діалогічного простору допомагає створити умови для налагодження прозорої комунікації в просторі професійних взаємовідносин, формуючи атмосферу довіри, сприятливої для обговорення проблемних питань, висловлення та узгодження позицій учасників конфлікту. Важливими результатами організації діалогічного простору є вирішення комплексних проблем безпосередньо в організаціях, а також у персонально-особистісному вимірі та суспільстві загалом; створення умов для розуміння суб'єктами взаємодії цілей та процесів групової діяльності; поширення необхідної для порозуміння інформації, оцінок, коментарів; досягнення взаєморозуміння. Таким чином, усі охочі можуть обговорювати актуальні спільні проблеми в єдиному діалогічному просторі.

Конструювання комунікативної технології організації діалогічного простору, як будь-якої соціально-психологічної технології має певний технологічний цикл з послідовністю процедур і операцій (Макович, 2014). Він передбачає теоретичний, методичний та процедурний етапи. *Теоретичний етап* передбачає визначення мети та основних принципів організації діалогічного простору. *Методичний етап* пов'язаний з обґрунтуванням і деталізацією відповідних процедур і операцій. *Процедурний етап* пов'язаний з організацією практичної діяльності з підготовки дієвого алгоритму організації діалогічного простору. Для ефективної реалізації технології організації діалогічного простору важливим є розуміння двох понять, а саме: *діалогічного простору* та *професійного середовища*. Під *діалогічним простором* розуміється спеціально організований процес спілкування з метою пошуку нових рішень проблем та актуалізації можливостей для пізнання, діяльності, особистісного розвитку (Копець, 2011). *Професійне середовище* – це не лише соціальні, матеріальні і духовні умови професійної діяльності людини, це той простір, який існує в її спілкуванні, взаємодії, взаємозв'язку, комунікації та інших процесах (Рубцов, 1996). Професійне середовище характеризується: процесами взаємодії (у спільній діяльності), способами організації та реалізації взаємодії, змістом взаємодії, конкретною ситуацією, готовністю до взаємодії, результатами взаємодії.

Згідно *першого теоретичного етапу*, технологія організації діалогічного простору ґрунтується на принципах, що складають основу принципів переговорів (Фишер, 2014) і сприяють формуванню «простору довіри» в ході комунікативної взаємодії, зокрема: 1) налаштованість на партнера по взаємодії. Не припустимим є перехід на «особистості», у фокусі

уваги завжди залишається проблема, а не особисте ставлення; 2) зосередженість на інтересах, а не на позиціях. Інтереси визначають поведінку людей, опредмечують проблему, дають можливість досягти оптимального рішення, що дозволить узгодити інтереси сторін. Неуспішністю комунікації виступає конфлікт позицій, а не конфлікт інтересів; 3) зацікавленість у пошуку взаємовигідних варіантів вирішення протиріч. Спільна творча діяльність щодо вироблення єдиного розуміння проблеми, не лише підвищує шанси на успішне врегулювання конфліктної ситуації, а ще й сприяє розвитку сталих конструктивних відносин.

На *другому методичному етапі* визначаються та обґрунтовуються засоби, за допомогою яких вибудовується діалогічна взаємодія. Засоби когнітивного спілкування – це сукупність інструментів (способів, прийомів, процедур), за допомогою яких реалізуються будь-які діалоги та діалогічна взаємодія. Організація діалогічного простору полягає у використанні засобів, що забезпечують ефективну взаємодію між індивідами а також групами різного рівня функціонування, як представників організації та її навколишнього середовища. Професійні конфлікти можуть виступати результатом комунікативної взаємодії суб'єкта із зовнішнім комунікативним простором. Вибудовування комунікативного зв'язку на кожному етапі реалізації технології здійснюється через поетапне відстеження комунікативних відмінностей учасників комунікації всередині кожної проблеми або щодо кожної характеристики об'єкта, кожного поняття і резюмування поетапного результату обговорення за критерієм “єдність-відмінність”.

У процесі організації діалогічного простору загальна схема комунікації може бути виражена у такій послідовності: тема – проблемне поле – рух від проблеми до проблеми – опозиції для кожної проблемної позиції – досягнення комунікативної мети (конвенціоналізація, конфліктологізація) (рис. 18).

Слід зауважити, що професійна сфера є однією зі тих сфер сучасного життя, де найбільш актуальним виявляється застосування процедур когнітивного спілкування. Інтегруючи надбання психологічної науки, З. Ф Сіверс називає три базові ознаки когнітивного спілкування (Засади..., 2013): 1) породження нових спільних смислів, що наближують суб'єктів діалогу до встановлення істини; 2) «конструйований діалог», що ґрунтується на розумінні різних смислових позицій мовлення та мислення; 3) предметно-

сміслова завершеність, яка спонукає суб'єктів діалогу до нового осмислення (переосмислення) власної позиції та предмету обговорення.



Рис. 18. Технологічна схема організації діалогічного простору

Результатом таким чином зорганізованого спілкування є взаєморозуміння між суб'єктами, що завжди є двостороннім процесом і вимагає, з одного боку, уміння і прагнення комунікатора донести свою готовність до конструктивної взаємодії, а з другого – уваги, бажання і відповідних комунікативних навичок з боку його партнера по спілкуванню, відповідно, зреагувати на таку інтенційність. І те й інше підкреслює специфіку когнітивної діяльності (Прикладні питання..., 2014).

Також організація діалогічного простору задля спільного розуміння проблемної ситуації передбачає такі соціально-психологічні передумови; 1) входження у контакт та його утримання; 2) дотримання умов ефективного вибудовування діалогу: мета та завдання – розуміються однаково; поняття – уточнюються; спільно визначаються значущі аспекти проблеми; 3) безпосередній діалог щодо спільного розуміння проблемної ситуації; 4) покерованість аргументації з отриманням «так»-реакції; 5) вироблення об'єктивних критеріїв. Врегулювання конфліктної ситуації буде більш імовірним, якщо всі сторони спираються на спільні критерії оцінки вирішення проблеми.

Третій, процедурний, етап пов'язаний з організацією практичної діяльності з підготовки дієвого алгоритму організації діалогічного простору. Комунікативно-технологічний алгоритм організації діалогічного простору включає 1) створення та тестування діалогічного простору; 2) розвиток

уявлень, формування нових знань в діалозі; 3) фіксацію результатів діалогу; 4) рефлексію власної участі та отриманих результатів.

Створення та тестування діалогічного простору передбачає формування загальної рамки діалогічної взаємодії (дизайну діалогу). Ефективним засобом створення такої моделі комунікативного простору є *тематична структуризація конфліктного дискурсу* (Кочубейник, 2018). Саме тематичний репертуар дає змогу визначити набір тем і ступінь їх актуальності в соціумі в конкретний момент часу та їх вплив на розгортання міжсуб'єктної взаємодії на різних рівнях: аналізується зміст комунікації, що впливає на вибір комунікативної стратегії. Тематичний репертуар складають теми, де припускаються відмінності сторін комунікації (полярні погляди, різне ставлення, зіткнення думок), що містять дискусію відповідно до теми або ж її аналіз, оціночне судження, точку зору щодо обговорюваної проблеми). Тестування діалогічного простору забезпечується *організацією міжособового зворотнього зв'язку* (Засади..., 2013), що передбачає вибудовування інформаційного процесу на основі взаємоорієнтованого спілкування. Критеріями діалогічності можуть виступати: спрямованість взаємодії та зацікавленість сторін у спілкуванні; уявлення учасників взаємодії про себе та інших, як про рівноправних суб'єктів комунікації; активність та ініціативність у спілкуванні.

Розвиток уявлень та формування нових знань у діалозі є основою перетворювальної діяльності, що відбувається в діалогічному просторі. Завдяки когнітивно та інформаційно орієнтованому спілкуванню аналізуються, формуються моделі соціальної взаємодії, стимулюється творче ставлення до спільної діяльності. Через конструювання проблемних ситуацій, за допомогою *кейс-методу* (Засади..., 2013), моделюються умови реальних конфліктних ситуацій і їх розв'язання, що дозволяє набуті у процесі творчої діяльності навички перевести у площину розгортання реальних суспільних суперечностей.

Важливим кроком на шляху до врегулювання соціальних конфліктів є чітке розуміння того, якого саме результату було досягнуто в умовах діалогічної взаємодії. Обов'язковою є фіксація проміжних результатів спільної діяльності, що, в подальшому, допоможе врахувати усі думки та пропозиції. Такі результати фіксують у довільній формі, за допомогою тих засобів, що є в арсеналі учасників діалогу. Кінцеві результати можуть бути оформлені у вигляді *договору, спільної продукції*, де фіксуються вагомі досягнення творчої діяльності.

Застосування когнітивних засобів на етапі рефлексії власної участі та отриманих результатів стимулює суб'єктів діалогічного процесу до постійної рефлексії отриманого досвіду, дозволяє формувати рефлексивну культуру учасників комунікативної взаємодії і виступає необхідною умовою вироблення ефективних рішень. Когнітивна процедура “*Рефлексивний квадрат*” (Прикладні питання..., 2014) дозволяє простежити логіку обговорення індивідуальних та групових здобутків та досягнень у межах діалогічної взаємодії.

При спільному вирішенні проблемної ситуації можуть спостерігатися соціально-психологічні ефекти, як-от: псевдоконтролю чи конформізму; професійної деформації; певного позиціонування; оперування лише тією інформацією, що сприймається позитивно; маскуванню суб'єкта/об'єкта дії в складних комунікативних ситуаціях; помилки планування; хибна потреба у протесті та протистоянні. У діалогічному просторі також можуть виникати ефекти комунікації, що будуть проявлятися через ініціювання певних змін, реформ, прогресу, що неможливо без конфліктів та зіткнення інтересів, цінностей, поглядів тощо; формування у учасників діалогу образу бажаного результату; досягнення інформаційної узгодженості між різного рівня суб'єктами; формування якісно нових зв'язків та стосунків між різного рівня суб'єктами у процесі спільного розв'язання суперечностей.

Важливими результатами організації діалогічного простору є розв'язання комплексних проблем у соціальних інститутах і в суспільстві загалом; створення умов для розуміння суб'єктами взаємодії цілей та процесів спільної діяльності; поширення необхідної інформації, оцінок, коментарів; досягнення взаєморозуміння. Таким чином усі охочі зможуть взяти участь в обговоренні актуальних проблем в єдиному діалогічному просторі. Отже, посилюючи когнітивну складову комунікативної сфери, можна забезпечити умови для результативного використання комунікативної технології як засобу врегулювання професійних конфліктів, вирішення актуальних питань взаєморозуміння, розкриття феномену взаєморозуміння професійних груп як проблеми соціально-психологічного аналізу.

3.3. Технологія сфокусованої бесіди для закладів загальної середньої освіти

Варто зазначити, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів, за умов реалізації послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) його учасниками, може суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії у середовищі освіти. Важливим інструментом комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів може слугувати опрацьована нами *технологія сфокусованої бесіди* (ORID-модель), що дає змогу конструювати комунікативний простір з метою ухвалення суб'єктами спільного рішення через обговорення низки проблемних запитань. Зауважимо, що використовуючи ORID-модель як технологію співучасті (the Technology of Participation) для вирішення завдань соціально-психологічної діагностики конфліктів і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів у просторі освіти, слід послуговуватися такими принципами: 1) *інклюзивної участі* – акцентує увагу на тому, що участь кожного члена контактної групи в обговоренні проблемної ситуації є вкрай важливою; 2) *групової роботи* – зауважує, що найбільш ефективним і раціональним способом виконання поставленого завдання є його спільна реалізація усіма членами групи; 3) *поєднання індивідуальної і сумісної творчості* – зазначає, що діалогічна взаємодія, як продуктивний комунікативний процес, забезпечує найкраще розкриття творчих, інноваційних можливостей людини; 4) *дієвості і права володіння* – розкриває такий аспект партиципації, що вказує на наявність спільної позиції групи (право володіння) щодо ухвалення дієвого рішення; 5) *віддзеркалення і навчання* – дає змогу суб'єктові, внаслідок трансформації власної позиції, усвідомити цінність консенсусу і колективних дій в процесі навчання; б) *принцип діалогічної партиципації* як один з основних принципів розгортання комунікативного процесу постулює таке: ефективна діалогічна взаємодія відбувається між рівними, взаємозалежними суб'єктами, які відкриті до спілкування, вільні у висловлюванні власної думки, залучені до реалізації спільного завдання і є співпричетними до його виконання.

Технологія ORID функціонально поєднує у своєму складі чотири рівні: рівень *об'єктивації* (objective) наявної інформації, проблемної ситуації, ставлення особистості; рівень *рефлексії* (reflective) або осмислення

особистісних реакцій, усвідомлення сутності та специфіки конфліктної ситуації; рівень *інтерпретації* (interpretive) смислів, мотивів, цінностей особистості, наслідків її активності в ситуації конфлікту; рівень *дії* (decisional) або рівень ухвалення особистістю рішення щодо здійснення нею конкретних дій (рис.18).

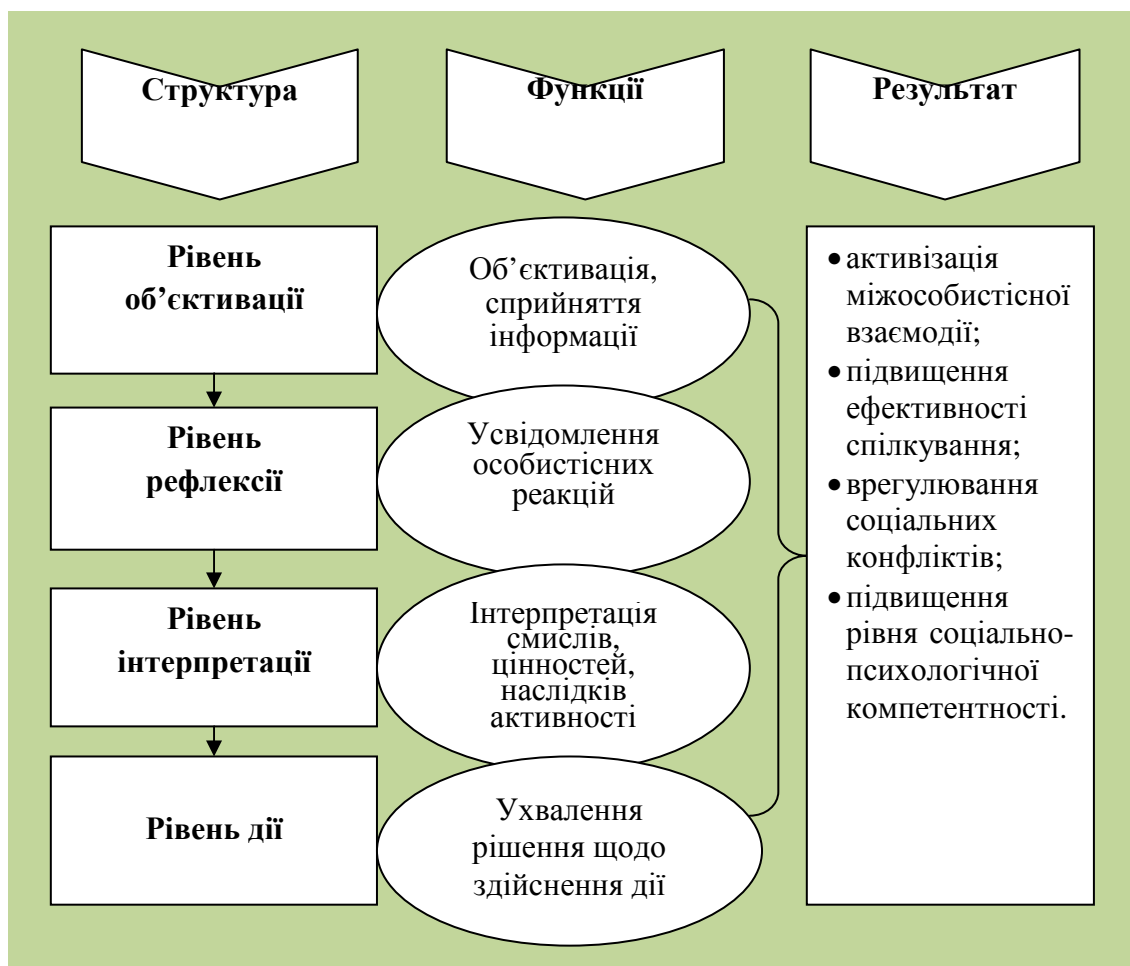


Рис.18. Структурно-функціональні характеристики та результати застосування технології сфокусованої бесіди в освітньому середовищі

Зазначимо, що застосування ORID-моделі для конструювання комунікативного простору зумовлює для суб'єктів ряд позитивних наслідків, а саме: забезпечує повноцінний діалог; розкриває перспективи співпраці; збагачує партнерство; дає змогу висувати нові ідеї і формулювати чіткі висновки; дає можливість усім членам групи брати участь в обговоренні; веде до консенсусу і взаєморозуміння (Nelson, 2013).

Планування процедури проведення психологічної роботи із застосуванням технології сфокусованої бесіди здійснюється за таким алгоритмом (рис. 19):

1. Формулювання основної теми обговорення.
2. Визначення цільової аудиторії.
3. Відкриття дискусії (введення в процес обговорення, проблематизація ситуації).
4. Окреслення проблемної ситуації, постановка запитань, що її об'єктивують.

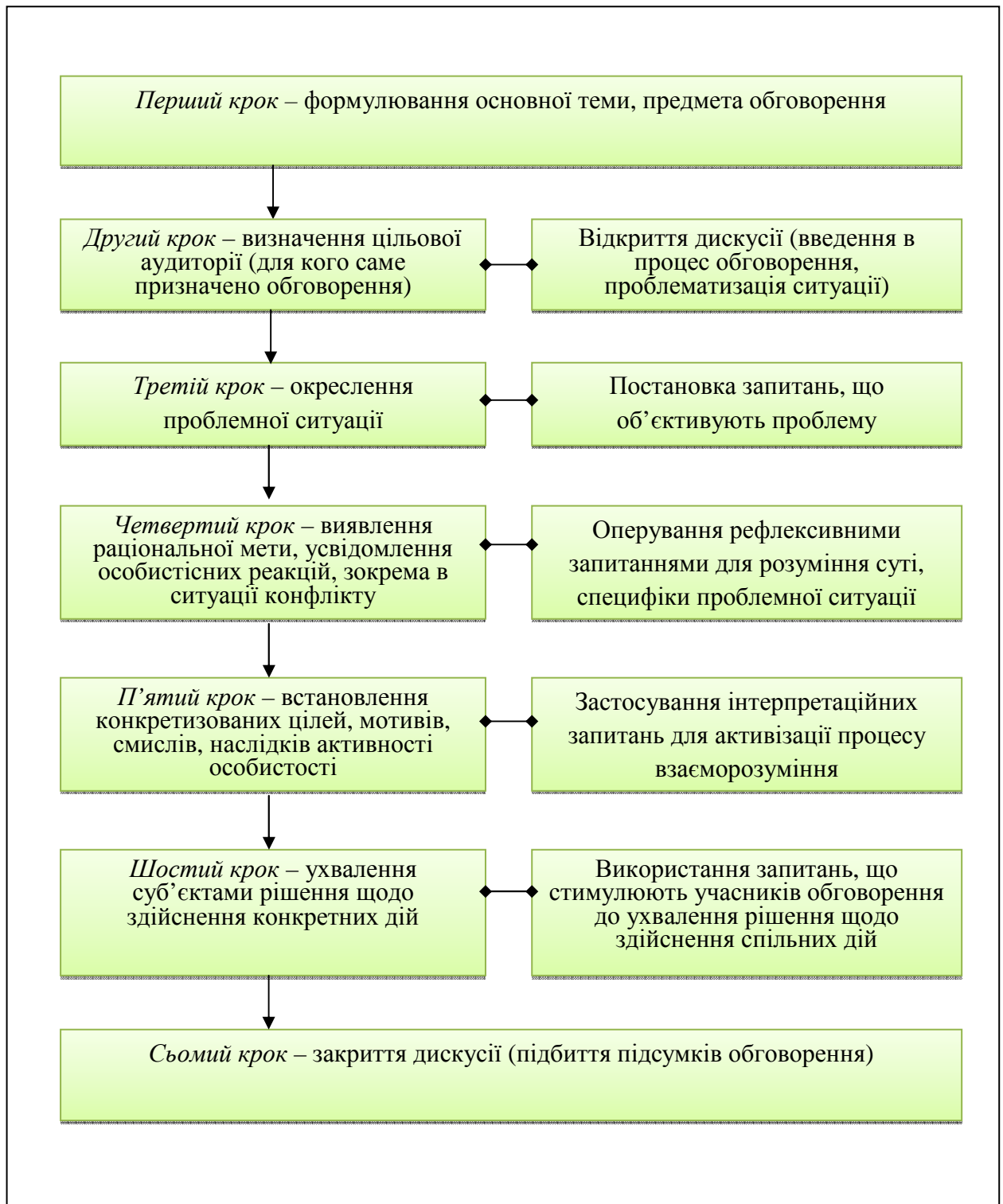


Рис. 19. Алгоритм (покрокова інструкція) застосування технології сфокусованої бесіди

5. Виявлення раціональної мети сумісної діяльності. Оперування рефлексивними запитаннями для розуміння суті, специфіки проблемної ситуації.

6. Встановлення конкретизованих цілей, мотивів, смислів, наслідків активності особистості. Застосування інтерпретаційних запитань для активізації процесу взаєморозуміння.

7. Ухвалення суб'єктами рішення щодо здійснення конкретних дій. Використання в процесі обговорення запитань, що стимулюють учасників дискусії до ухвалення рішення щодо здійснення спільних дій.

8. Закриття дискусії (підбиття підсумків обговорення).

Для прикладу наведемо запитання, що можуть бути використані в процесі конструювання комунікативного простору під час проведення сфокусованої бесіди на рівнях об'єктивації, рефлексії, інтерпретації і прийняття рішення щодо здійснення дії.

<i>O</i> <i>Об'єктивація</i>	<i>R</i> <i>Рефлексія</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Розкажіть, що, на Ваш погляд, сталося? • Які негативні дії з боку інших Ви відзначаєте? • Що в цій ситуації є важливим для Вас? • Якої мети Ви хочете досягти у процесі обговорення цієї проблеми? • Якою є ціль Вашої участі в обговоренні цього питання? • Опишіть, які шляхи вирішення цієї проблеми Ви бачите. • Що саме Ви б зробили, якби мали змогу? • Які коментарі Вам запам'яталися? • Поділіться своїм досвідом щодо вирішення цієї проблеми. • Які, на Ваш погляд, позитивні дії з боку інших Ви могли побачити під час обговорення? 	<ul style="list-style-type: none"> • Що мене зацікавило у процесі обговорення проблемної ситуації? • Що мене в цій ситуації здивувало? • Коли я дійсно зрозумів причини конфлікту? • Що мене роздратувало під час обговорення цієї проблеми? • Яка була моя перша реакція на цю подію? • Що мене спонукало діяти таким чином? • Що в цій ситуації викликає у мене найбільшої тривоги та занепокоєння? • Що мене засмучує? • Чим би я пишався? • З чим я повністю згоден? • Що мене вразило найсильніше? • Що змусило мене так відреагувати? • За що саме в цій ситуації я був би вдячний іншим людям?
<i>I</i> <i>Інтерпретація</i>	<i>D</i> <i>Дія (або ухвалення рішення щодо її здійснення)</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Як дії оточуючих вплинули на Вас? • Що було для Вас найбільш/найменш корисним у процесі вирішення проблемної ситуації? • Чому вирішення цього конфлікту так важливе для мене? 	<ul style="list-style-type: none"> • Чи можете Ви візуалізувати Ваші дії у конфліктній ситуації? • Що конкретно необхідно зробити для врегулювання конфліктної ситуації? • Хто і які саме завдання буде виконувати? • Які рекомендації щодо успішного

<ul style="list-style-type: none"> • Які висновки я можу зробити, аналізуючи проблему, що склалася? • Чому це важливо зробити саме зараз? • Які елементи попереднього досвіду успішного врегулювання соціального конфлікту Ви маєте? • Що саме робить Ваше повідомлення цінним? • Які з цих питань стосуються Вас безпосередньо? • Які з рекомендацій є найбільш важливими для Вас? Чому саме вони? • Яка з цих цілей є головним Вашим пріоритетом? 	<p>здійснення ухвалених рішень Ви можете надати?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Що необхідно Вам зробити для запобігання проблемної ситуації? • Кого треба залучити для виконання цієї роботи? • Які запов'язання Ви готові взяти на себе? • Як ми можемо розподілити обов'язки під час виконання завдання? • Які наслідки наших дій ми можемо передбачити? • Що ми можемо запропонувати іншим? Які узагальнення щодо вирішення існуючої проблеми можна зробити?
--	--

Таким чином, метод сфокусованої бесіди може бути адаптований до будь-якої ситуації, проблеми, групи. Технологія дає змогу організувати комунікативний простір у напрямку, що веде членів групи до ухвалення спільного рішення через обговорення поставлених перед ними запитань. Метод забезпечує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації через її об'єктивацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення активності і може застосовуватись, у тому числі, при наданні психологічної допомоги особистості у конструктивному розв'язанні життєвих завдань, підвищенні її комунікативної компетентності, врегулюванні соціальних конфліктів.

Технологія сфокусованого обговорення (ORID-модель) дає змогу вирішувати широкий спектр задач щодо:

- розширення мисленнєвого, творчого, інноваційного потенціалу особистості;
- підвищення спроможності особистості до навчання;
- активізація міжособистісної взаємодії у комунікативному процесі;
- підвищення ефективності спілкування;
- запобігання та/або вирішення, врегулювання соціальних конфліктів;
- посилення ефективності оцінки/самооцінки особистості;
- планування, контролювання, коригування особистістю власних дій та їх наслідків;
- надання психологічної допомоги особистості у конструктивному розв'язанні життєвих завдань і підвищенні її соціально-психологічної компетентності.

Означена структура ефективної комунікації забезпечує повноцінний діалог її учасників, розкриває перспективи співпраці, дає змогу суб'єктам спілкування висувати зрозумілі ідеї і формулювати чіткі висновки.

3.4. Технологія аналізу проблемної ситуації в освітньому середовищі

Визначити специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціального конфлікту в середовищі освіти дає змогу технологія аналізу проблемної ситуації («силового поля» за Куртом Левінім (Levin, 2000; & Бурганова, Юрьєва, 2015; Symon, 1985), що базується на теорії змін (або положенні про змінювання ситуації). Будь-які зміни, згідно з основною ідеєю К. Левіна, викликають у людини психологічний спротив різного ступеня інтенсивності і тому їх здійснення може опинитися під загрозою. Тому, як зазначає Левін, дієві зміни – ці якісні перетворення у свідомості самої людини – повинні бути прийнятними, зрозумілими для неї, придатними для втілення і застосування в суспільній практиці. Різні ситуації функціонування у силовому полі: квазі-стабільної соціальної рівноваги, протистояння і сприяння змінам представлено нижче (рис. 20а–20с).

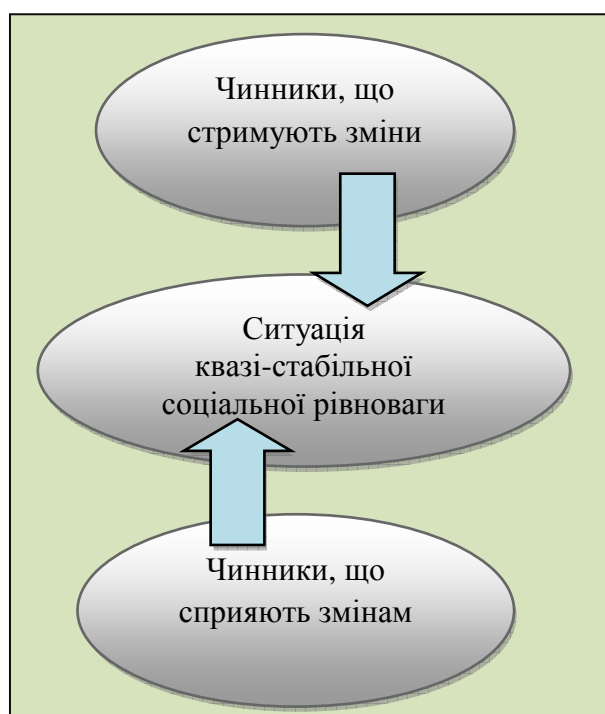


Рис. 20 а. Силове поле, що характеризує ситуацію квазістабільної соціальної рівноваги (паритет різноспрямованих сил)

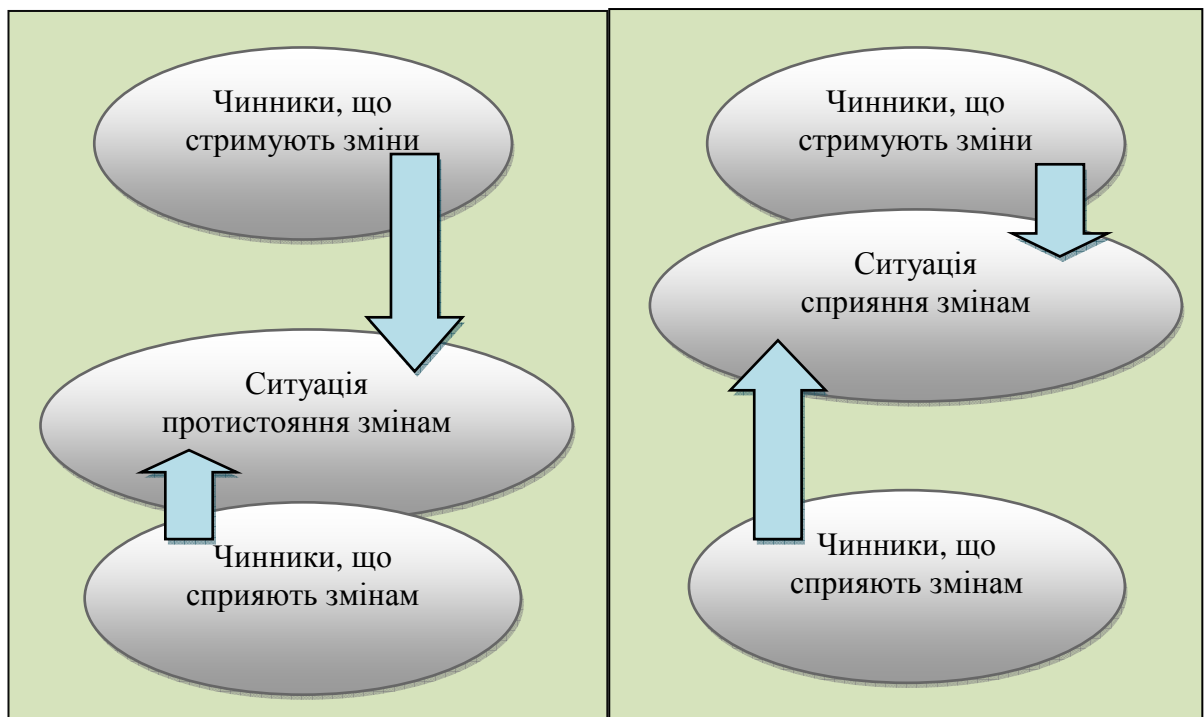


Рис. 20b. Силове поле, що характеризує ситуацію протистояння соціальним змінам (переважання сил, що стримують зміни)

Рис. 20c. Силове поле, що характеризує ситуацію сприяння соціальним змінам (переважання сил, що сприяють змінам)




На основі всебічного аналізу силового поля виявляється можливість визначити допустимі стратегії управління силами, що сприяють або перешкоджають майбутньому перетворенню соціальної ситуації. У даному контексті під соціально-психологічною стратегією маємо на увазі таку модель узагальнених дій, що сприяє досягненню поставленої мети шляхом визначення, координації і перерозподілу особистісних чи організаційних ресурсів (табл. 7).

Концепція управління змінами К. Левіна дає змогу зрозуміти структурно-функціональні характеристики цього процесу, закономірності його розгортання, особливостей контроверсійних явищ, чинників протистояння, протиборства у груповій динаміці. Для того, аби досягнути змін будь-яка людина чи соціальна група потребують суттєвої трансформації, що складається з трьох, визначених дослідником, основних етапів: «розморозжування», «змінювання», «заморожування».

Матриця стратегій управління соціальним полем
(Стратегії управління різноспрямованими силами)

Сили, що стримують зміни		Стратегії управління силами, що стримують зміни		
		Не змінюються (0)	Посилюються (+)	Послаблюються (-)
Сили, що сприяють змінам				
Стратегії управління силами, що сприяють змінам	Не змінюються (0)	0/0	0/+	0/-
	Посилюються (+)	+/0	+/+	+/-
	Послаблюються (-)	-/0	-/+	-/-

Примітки:

	- ситуація соціальної стабільності (паритету сил);
	- ситуація соціальних змін (переважання сил, що стимулюють соціальні перетворення);
	- ситуація протистояння змінам (домінування сил, що стримують перетворення).





За визначенням дослідника, на першій стадії – стадії «розморожування» відбувається руйнування, знищення попередніх оцінок, думок, когнітивних схем, моделей поведінки як окремої особистості, так і групи в цілому. На другому етапі – «змінювання» – формується нова система норм, поглядів, переконань в результаті чого з'являються нові смисли, мотивації, поведінкові патерни особистості. Під час третього етапу – етапу «заморожування» – цей новий здобутий досвід закріплюється. Слід зауважити, що триступенева теорія змін К. Левіна є актуальною й досі, хоча неодноразово піддавалася критиці за «спрощений» підхід до питання трансформації поглядів особистості під час групової роботи. Однак зазначимо, що метод аналізу силового поля є популярним і досі, його ефективність неодноразово підтверджується у ході проведення численних психологічних експериментів (Armenakis, & Bedeian, 1999).

Алгоритм (покрокова інструкція) використання технології «Аналізу силового поля» у соціально-психологічному дослідженні представлено схематично (рис. 21) і складається з таких етапів:

1. Аналіз наявної соціальної ситуації.
2. Усвідомлення проблеми, розуміння необхідності перетворень.
3. Визначення, розкриття бажаних змін, формулювання мети майбутніх трансформацій існуючої ситуації.
4. З'ясування рушійних сил, що сприятимуть перетворенню ситуації. Їх вербальна і графічна фіксація за допомогою «Діаграми силового поля» (рис. 22).
5. Виявлення і фіксація чинників, що перешкоджають змінам чи стримують їх.
6. Аналіз і оцінка сил, що сприяють і перешкоджають перетворенням.
7. Розробка стратегій управління змінами (послаблення та / або підсилення рушійних і стримуючих сил, що сприяють або перешкоджають перетворенням).
8. Встановлення черговості дій, визначення наявних ресурсів для успішного досягнення майбутніх трансформацій.

Діаграма силового поля

№	Чинники, що сприяють змінам	Оцінка чинників за десятибальною шкалою										Соціальна ситуація / проблема	Оцінка чинників за десятибальною шкалою										Чинники, що перешкоджають змінам					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		10	9	8	7	6	5	4	3	2	1						
1	Уникнення стереотипів спілкування («навішування ярликів»), усунення їх впливу на ставлення суб'єктів комунікативної взаємодії.											Конфлікт між учителем і учнем з приводу його поведінки на уроку. Проблема, що потребує розв'язання: необхідність врегулювати конфлікт																Оцінка вчителем не окремого вчинку учня, а акцентування уваги на негативних рисах його характеру.
2	Підвищення соціальної																											Прагнення вчителя вберегти свій

<p>захищено сті, престижності праці і авторитету вчителя, його життєвого благополуччя.</p>		у ситуацію.		<p>авторитет у будь-який спосіб, не виключаючи варіант ескалації конфлікту.</p>
<p>3. Розуміння і сприйняття вчителем мотивів, цінностей, характерологічних якостей особистості учня.</p>				<p>Особистісні якості вчителя і учня, що породжують соціальний конфлікт.</p>
<p>4. Комунікативна компетентність у міжособистісній взаємодії. Володіння суб'єктами спілкування специфічними знаннями, вміннями, навичками щодо використання технологій врегулювання соціальних конфліктів.</p>				<p>Низька комунікативна компетентність як учнів, так і вчителів, недотримання ними правил спілкування.</p>

5	Прийняття вчителем власних обмежень, умінь поступитися, зрозуміти іншого.	→																		Неконтрольований гнів, відсутність навичок саморегуляції.			
6	Вибір оптимального стилю поведінки і способів реагування у конфліктній ситуації.	→																		Обмежені можливості вчителя щодо прогнозування поведінки учнів.			
7	Зацікавленість у подоланні соціального конфлікту. Партнерство і взаєморозуміння	→																		Брак інформації про причини виникнення конфліктної ситуації.			
Загальна оцінка (Σ)		$\Sigma = 5+9+7+10+1+8+6=46$										Стратегія (модель узагальнених дій) Спрямованість до соціальних змін	$\Sigma = 4+7+5+6+8+5+8=43$										Загальна оцінка (Σ)

Примітки:

Десятибальна шкала вимірювання «силового поля» складається із результатів оцінювання чинників, що позначаються цифрами від 1 до 10:

1 – дуже низька оцінка (мінімальна оцінка чинника);

10 – дуже висока оцінка (максимальна оцінка чинника).

Рис. 21. Приклад застосування «Діаграми силового поля»

Комунікативна технологія аналізу проблемної ситуації («Аналізу силового поля») так само як і технологія сфокусованої бесіди («ORID-модель»), базуються на принципах співучасті. В процесі обговорення співучасники міжсуб'єктної взаємодії набувають здатності до критичного й позитивного мислення, свободи спілкування, утверджують відносини співпричетності, мають можливість створювати нові цінності і смисли, обирати різні шляхи до подальшого особистісного розвитку й самозміни.

Варто зауважити, що саме в системі освіти, як системі стратегічного соціального впливу на становлення особистості, закріплюються, зберігаються і передаються найважливіші цілі, цінності, принципи людських взаємовідносин, що, у свою чергу, формують загальне соціокультурне тло. Тому першорядними для сучасної школи стають такі завдання: розвиток в учителів, учнів і їхніх батьків здатності до емпатії, співчуття, взаєморозуміння, вміння врегульовувати соціальні конфлікти на різному рівні їх розгортання, комунікативна компетентність. Успішному розв'язанню цих питань сприятиме застосування в освітньому середовищі і упровадження у навчально-виховний процес технологій, які б забезпечували гармонійне співіснування всіх учасників комунікативної взаємодії у шкільному соціумі (Розбудова миру, 2016; Мещерякова, 2019; Развитие восстановительной культуры, 2019; Preventing Conflict, 2019).

Більше того, для запобігання конфліктних ситуацій, а також для досягнення стійкого, довготривалого ефекту в разі подолання соціального конфлікту нагальною потребою стає оволодіння учнями, вчителями, батьками такими знаннями, вміннями, навичками, що ведуть до виховання відповідальних, соціально зрілих і активних особистостей, для яких прояви агресивної моделі поведінки і застосування конфронтаційних стратегій для вирішення проблем є неприйнятними.



Рис.22. Алгоритм аналізу силового поля

3.5. Технологія інтерактивно-діалогічної сімейно-подружньої взаємодії

Аналізуючи психологічні дослідження та публічні літературні джерела щодо конфліктів у сім'ї, ми подекуди стикаємося з геть комічними як для сучасного суспільного дискурсу тезами й висновками щодо причин їх виникнення та розгортання. Часто-густо йдеться про виключно побутовий характер сімейних конфліктів, які традиційно сприймають як «сварки» й акцентують увагу на індивідуально-психологічних чинниках їх походження. Часто на суспільному та соціально-інституційному рівні розгортання соціальних конфліктів за участю сімей фахівці надають перевагу інформаційним технологіям їх врегулювання. Також особливу увагу приділяють створенню та розповсюдженню інформаційних матеріалів у вигляді соціальної реклами у ЗМІ, відповідних друкованих видань, текстів та повідомлень через соціальні мережі, інституційні, державні чи приватні спеціалізовані заклади тощо з метою формування у населення морально-етичних інтросекцій, настановлень щодо конфліктів, які виникають у сімейному просторі чи у суспільстві в цілому за участю сімей. Наразі, сучасна ситуація політичної та економічної нестабільності в Україні дійсно може послугувати як соціальному напруженню так і й іншим соціально-психологічним проблемам (у тому числі побутового спрямування), які, нагромаджуючись, можуть стати ризиками розгортання конфліктів з причини загрози здоров'ю та благополуччю кожного члена суспільства і сім'ї як головного його осередку. Тож, у сучасних реаліях динамічного розвитку інформаційних, медійних технологій неможливо розглядати сім'ю як непроникну систему, захищену від постійного, іноді досить агресивного впливу суспільних дискурсів (законів, подій, ситуацій, настроїв тощо). Повсякчас проектуючи, проявляючи у власному просторі феномени, актуальні для суспільства в цілому, кожна сімейна система стає своєрідним його відображенням в мініатюрі. А відтак, видається неправомірним розгляд сімейних конфліктів з точки зору виключно міжособистісної взаємодії в побуті на кшталт суперечок з приводу індивідуальних особливостей членів сім'ї, їх несумісності у різних сферах спільного життя, не враховуючи суспільний контекст.

Аналізуючи результати дослідження, отримані у ході інтерв'ю та дискусійних бесід із сім'ями, вдалося виокремити, окрім внутрішньо особистісного, основні рівні формування соціальних сімейних конфліктів

(Івачевська, 2017). Це такі, як: 1) міжособистісний – протиріччя членів сім'ї як представників різних культур, спільнот, груп тощо; 2) соціально-груповий – протиріччя сім'ї з іншими малими соціальними групами у процесі інтеракцій; 3) соціально-інституційний – вищий рівень протиріч, що виявляється у процесі необхідної взаємодії сім'ї як основного осередку суспільства з іншими соціальними чи державними інститутами; 4) суспільний – найвищий рівень протиріч між сім'єю та суспільством в цілому, його вимогами, запитами, очікуваннями (рис. 23).

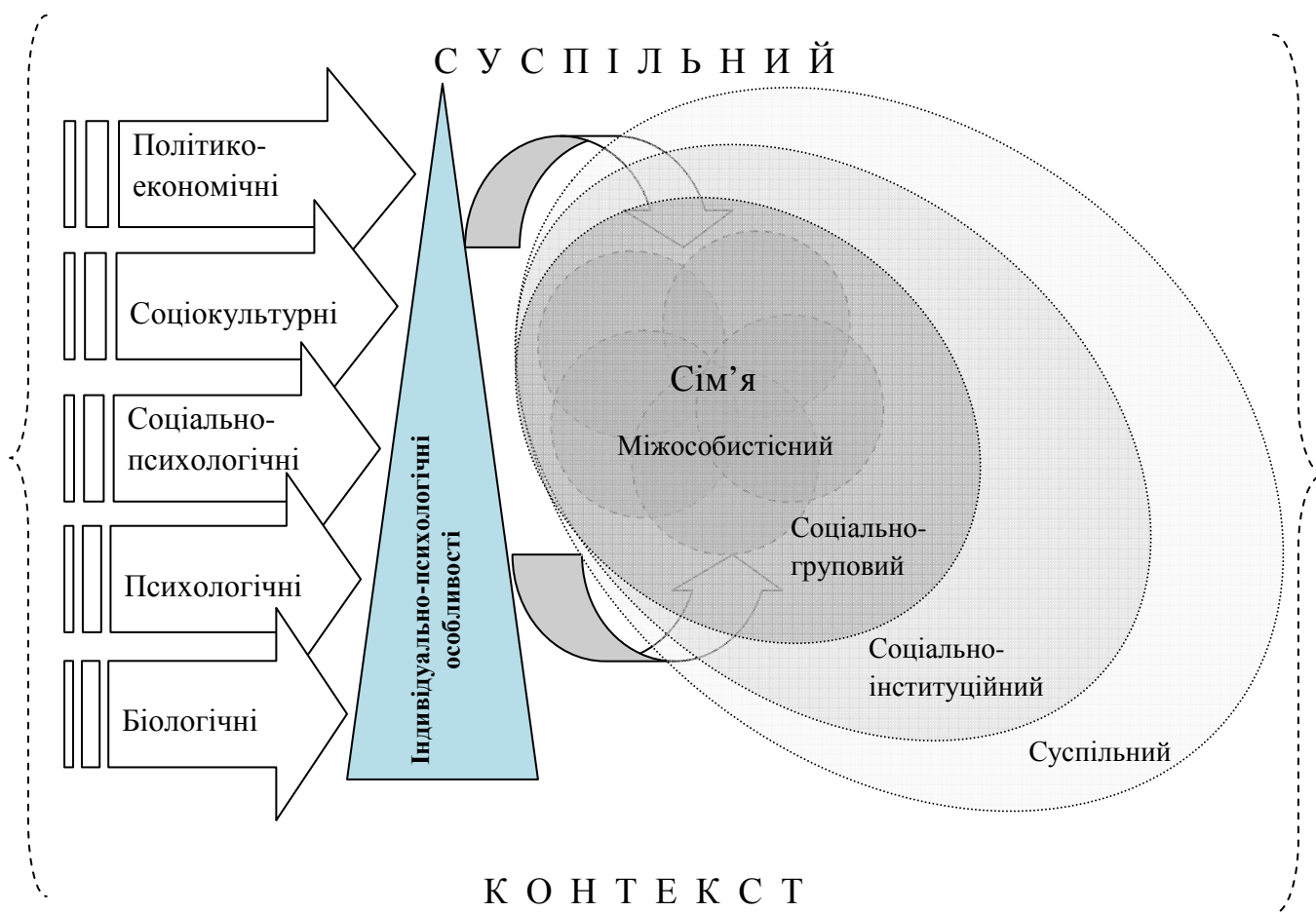


Рис. 23. Теоретична модель соціальних конфліктів у сім'ї і за її участі

Прикладом суспільного рівня соціальних конфліктів можуть слугувати ситуації сімей внаслідок анексії Криму в 2014 році та антитерористичної операції (АТО) на сході України для протидії проросійським силам і російським військам у ході російської збройної агресії проти України (Задорожний, 2015; Гай-Нижник, 2017). У тих ситуаціях одномометно постали питання правового забезпечення сімей бійців з добровольчих

батальйонів, а також вимушених переселенців, як і питання дискримінації сімей різних меншин тощо. Ця ситуація ще раз показала, що ключовими передумовами виникнення сімейних соціальних конфліктів можуть бути соціокультурні особливості суспільства в цілому, політико-економічна ситуація в державі, соціально-психологічні та біологічні чинники, які, переломлюючись крізь індивідуально-психологічні особливості членів сім'ї, проникають у простір сімейних взаємин і неодмінно чинять вплив на формування його унікального рисунку.

Результати нашого дослідження за допомогою проведення ряду дискусійних груп та напівструктурованих інтерв'ю, у яких взяло участь 46 подружніх пар, віком їхніх членів від 27 до 63 років, також дають змогу виявити найбільш актуальні теми гострих конфліктів у сім'ї. Серед них узагальнено в порядку значущості: матеріальне благополуччя; світоглядні протиріччя; правове забезпечення; релігія; політика; житлові умови; вплив родичів (залежна, співзалежна поведінка); соціально-психологічні особливості, зокрема статус, соціальні ролі, норми (інтроекти), засвоєні в процесі соціалізації, індивідуальні способи поведінки у конфлікті, ступінь злагодженості, психологічної, фізичної підтримки та ін. Очевидно, що найбільш тригерними темами у сім'ях виявилися саме такі, що визнаються болючими у загальнодержавному масштабі, а саме: одвічні теми світоглядних, релігійних протиріч, правової незахищеності, труднощі у комунікації із різними державними й соціальними інститутами, політична ситуація в країні, воєнний конфлікт, економічна нестабільність, шерег реформ, що тягнуть за собою соціальне напруження у суспільстві тощо. У сучасному дифузному, а іноді й агресивному інформаційному полі, сімейні конфлікти набувають більш глобального характеру.

Відповідно, засоби, спрямовані на врегулювання сімейних конфліктів, що розглядаються в означеному дослідницьку ракурсі, виявляються неідеальними, оскільки конструюються без врахування зокрема латентних процесів, що протікають під впливом загальносуспільних проблем. Наразі відомі непоодинокі випадки безкомпромісних розлучень через протиріччя у поглядах на воєнні дії в Україні, політичні й економічні події, різне ставлення до реформ, безапеляційні рішення, що приймає кожен член подружжя у даній ситуації (наприклад, залишитися чи покинути анексовану територію України, голосувати за П. Порошенка чи В. Зеленського на виборах 2019 року), не дивлячись на їх руйнівну силу для сім'ї тощо. За таких умов суто інформаційні технології врегулювання соціальних

конфліктів у сім'ї часто виявляються неефективними, а подекуди й дестабілізуючими, враховуючи дедалі стрімкіше поширення неправдивих, перекручених, маніпулятивних фактів.

Відтак більш ефективними нам видаються комунікативні технології, що передбачають передусім створення оптимальних умов взаємодії для усіх її суб'єктів, де стає можливим безпосередній конструктивний контакт сторін. На нашу думку, організація та оптимізація цільового комунікативного простору з метою локалізації конфліктогену та конструктивного вирішення соціального сімейного конфлікту є важливим кроком переведення хаотичної дестабілізуючої взаємодії сторін у конструктивне діалогічне русло. Безумовно, така комунікативна технологія є більш енерго- та ресурснозатратною, а процес її реалізації пов'язаний із низкою труднощів, не враховуючи які, успішне розгортання діалогу неможливе. Однак результат, який досягається із її застосуванням, без сумніву, виявляється стійкішим та довготривалішим за рахунок вторинних едукативних, когнітивно й емоційно розвивальних ефектів.

Що ж до основних засад технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін з метою врегулювання соціальних конфліктів у сімейному просторі, то варто зауважити, що власне комунікативну технологію ми розглядаємо як складову соціально-психологічної технології, а, отже, передбачаємо, що вона є певною системою засобів, методів, підходів, численних тактичних прийомів, технік, моделей тощо створення специфічного діалогічного простору, у якому, за участю посередника, з'являється актуальна можливість врегулювання сімейних конфліктів будь-якої інтенсивності й швидкості розгортання. Отже, основною метою комунікативної технології інтерактивно-діалогічної взаємодії (зокрема у сімейному просторі) вважаємо організацію безпечного цільового комунікативного простору, у якому конфліктуючі сторони, не ризикуючи фізичною, духовною, емоційною, психологічною тощо цілісністю, зможуть дійти згоди, консенсусу чи віднайти компромісні варіанти вирішення актуальних проблем.

Пропонуючи алгоритм *комунікативної технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін* врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї, виражений основними етапами розгортання діалогу (Івачевська, 2015), ми насамперед акцентуємо увагу на його специфічному характері організації та розвитку, який полягає у принципі човникового руху: від глобального контексту, навколишнього середовища до конкретного, цільового комунікативного простору – і у зворотному напрямку. Зазначимо, що тут

комунікативний простір ми розглядаємо як континуум перемовин членів сім'ї, передусім подружжя, котрі більшою мірою задіяні у розгортанні конфліктної ситуації й, водночас, найбільш зацікавлені у її врегулюванні. Отже, комунікативну технологію врегулювання соціальних конфліктів у сімейному просторі в цілому, на наш погляд, можна представити у вигляді інтерактивного циклу взаємодії, що передбачає поетапне розгортання діалогу зацікавлених сторін, як-то: легалізація актуального конфлікту, формулювання узгодженого запиту, тестування наявних та необхідних ресурсів, прийняття узгодженого рішення, реалізація психологічного аспекту домовленості, оцінювання ефективності й корисності. Коротко їх опишемо.

1). *Легалізація актуального конфлікту* (інтереси, потреби, бажання тощо); озвучування проблеми, що потребує вирішення, зокрема із залученням інших груп, інституцій та держави як носія влади. На даному етапі за допомогою посередника актуалізуються інтереси сторін, потреби кожного з подружжя, вивчається точка їх конфлікту, диференціюється рівень розгортання конфлікту, виокремлюються усі його сторони, аналізуються мотиви кожної із сторін, викристалізуються дійсні інтереси, потреби й мотиви кожного із подружжя, які вони повідомляють один одному без висловлювання оцінкових суджень. Даний етап може виявитися багаторівневим, що містить у собі, по-перше, безпосередньо проблему, що озвучується, по-друге, справжні, однак латентні, інтереси сторін й, зрештою, інтереси третіх осіб.

2) *Формулювання узгодженого запиту*, визначення об'єкта, предмета, мети та завдань інтерактивно-діалогічної взаємодії членів подружжя. Тут виходимо із того, що будь-які конфліктні інтереси, потреби членів подружжя можуть перетинатися й узгоджуватися у точці згоди, у тому провідному мотиві, який спонукає членів подружжя вступати у конфліктну взаємодію та ініціювати розгортання протистояння. До прикладу, конфлікт з приводу вступу дитини у російську чи українську школу безумовно зачіпає безліч особистих смислів, світоглядних переконань, індивідуальне прогностичне бачення розвитку подій тощо. Проте, він не позбавлений точки згоди щодо бажання обох батьків віднайти такий варіант рішення, який забезпечить процес багаторічного успішного та цікавого навчання для їх дитини. Забігаючи наперед зазначимо, що на кожному етапі набуває особливого значення процес співвідношення узгодженого запиту з об'єктивними реаліями оточуючого середовища, а саме тестування на відповідність й адекватність особистого запиту подружжя реаліям сьогодення. Тобто,

повертаючись до прикладу, навчання дитини в російській школі може утруднювати її вступ до вишу та побудову кар'єри тощо.

3) *Тестування наявних та необхідних ресурсів* для досягнення мети. Тут важливо враховувати усі нюанси на всіх рівнях розгортання соціального сімейного конфлікту, а саме на суспільному, соціально-інституційному, соціально-груповому, міжособистісному та особистісному. Даний етап, знов-таки, потребує особливої уваги, професійності та компетентності посередника, на якому лежить відповідальність найбільш повного аналізу багатоаспектної ситуації.

4) *Прийняття узгодженого рішення*, досягнення домовленості, визначення стратегії і тактики їх реалізації. Особливого значення набуває покроковий алгоритм виконання домовленості, що виключає можливість вільного трактування кожної із позицій стратегії.

5) *Реалізація психологічного аспекту* домовленості безпосередньо у цільовому комунікативному просторі. Тут йдеться про виконання домовленостей, що стосуються насамперед отриманих знань і навичок щодо діалогічної взаємодії із врахуванням конфліктного напруження. Це дозволить під час реалізації прийнятого рішення за межами цільового комунікативного простору не втрачати здатність чути один одного й впроваджувати результат домовленості у життя. Сюди можна віднести і вправи, що розвивають комунікативну компетентність членів подружжя, і навички активного слухання та уточнення, і паралельний розвиток емоційного інтелекту та інше психологічне підґрунтя діалогічної взаємодії, що сприяє конструктивному вирішенню будь-яких сімейних й міжособистісних непорозумінь у звичному житті.

6) *Оцінювання ефективності* й корисності для сім'ї в цілому та впроваджених результатів, як важливе насамкінець. У цьому процесі варто дотримуватися визначених умов розбулови конструктивного діалогу, без забезпечення яких складно очікувати компромісу чи наближення полюсних поглядів, позицій, інтересів сторін до консенсусу. Особливого значення набувають:

а) індивідуально-психологічні особливості членів сім'ї, їхня особистісна та соціальна зрілість, інтелектуальний капітал, емоційний інтелект, високий рівень толерантності й відкритості до діалогу, а також демократична, діалогічна позиція усіх конфліктуючих сторін щодо актуальної соціальної проблеми;

б) адекватне оцінювання реальності, співвідношення та своєчасності відстоювання особистих інтересів перед інтересами, потребами, цінностями інших учасників конфліктної взаємодії та суспільства в цілому, враховуючи актуальну ситуацію, в котрій вони наразі перебувають:

в) наявність відповідних можливостей, ресурсів у необхідному для вирішення проблеми обсязі. При цьому важливо, аби внесок кожної із сторін був значущим й адекватно оціненим, а ресурси були реальними й належно використаними;

г) співвідношення прийнятих рішень із визначеною проблемою, реаліями сьогодення та обсягом ресурсів, що можуть бути виділені для її вирішення (тут варто уникати зміну фокусу, маніпуляцій, насилля у різних його проявах тощо);

д) адекватне оцінювання відповідності результату очікуванням та його користі для усіх членів сімейного простору.

Технологія інтерактивно-діалогічної взаємодії передбачає неперервний процес комунікації членів подружжя, перший цикл якого відбувається за участю посередника й повинен бути пройдений повністю й асимільований як позитивний досвід урегулювання конфлікту. Наступні цикли відбуваються вже поза межами організованого спеціалістом цільового комунікативного простору та без його втручання. Дана технологія, за умови її компетентного застосування, дозволяє розвивати особистісний потенціал кожного учасника діалогу; вона містить імпліцитно едукативний та тренувальний потенціал, який дозволяє членам подружжя набувати знання та навички екологічного врегулювання конфліктних ситуацій у сімейному просторі й поширювати набуте власним дітям та батькам. У додатку Ж представлена модель комунікативної технології, де наочно продемонстровано увесь процес в дії. Показано, що з кожним етапом діалогічної взаємодії енергія контакту зростає, з'являється зацікавленість й ресурси вирішення конфліктних ситуацій, за умови успішного проходження кожної ланки перемовин. У випадку невідповідного й неуспішного вирішення завдання, що стоїть перед учасниками діалогічної взаємодії, необхідно повернутися на попередній етап чи в точку нуль, з метою пошуку справжніх (латентних) інтересів та мотивів членів подружжя. Якщо ж цикл взаємодії було пройдено успішно до кінця і учасники діалогу дійшли згоди, необхідно докласти зусиль й асимілювати отриманий досвід, проаналізувати шлях, що було пройдено, виокремити ті ресурси, завдяки яким було досягнуто успіху й сформулювати завдання на майбутнє, спрямовані на розвиток знань та навичок з діалогічної комунікації.

Варто враховувати й звертати особливу увагу на ті чинники, що перешкоджають налагодженню комунікації у сімейному просторі та важко піддаються коригуванню:

- низький рівень усвідомлення власних інтересів, потреб, бажань чи їх підміна, категорична, непрозора позиція учасників конфлікту, відсутність доступної, обґрунтованої, діалогічної форми її пред'явлення тощо;

- хибна оцінка об'єктивної реальності й механізми захисту особистості: ідеалізація, знецінення, викривлення, маніпуляція тощо;

- відсутність адекватних ресурсів для вирішення проблеми, бажання виконати завдання за рахунок ресурсів інших сторін, спекуляція, маніпуляція, хибне оцінювання наявних ресурсів тощо;

- неготовність брати відповідальність, прийняття нереалістичних рішень чи невідповідних початковому запиту, формальне рішення чи таке, що не враховує інтереси, ресурси усіх сторін діалогу тощо;

- невиконання чи формальне виконання зобов'язань подружжям попри домовленості;

- невідповідність кінцевого результату виконання рішення початковому запиту, новій реальності тощо;

- знецінення досягнутих результатів тощо.

Застосовуючи алгоритм даної технології посередникові необхідно обов'язково враховувати ті суб'єктивні мотиви, що спонукають членів подружжя вступати у конфліктну взаємодію, а саме:

- конструктивні (мотиви співпраці, згуртування, прояснення позицій та кордонів, виявлення та легалізація справжніх потреб, особиста безпека у сімейному просторі, мотиви зміцнення союзу та відчуття приналежності тощо) та

- деструктивні суб'єктивні мотиви, які в свою чергу можна розділити на явні та латентні (переважна більшість яких містять у собі бажання влади).

Також тут можна відшукати, прояснити та використовувати ресурси, що дозволяють ефективніше налагоджувати контакт в сімейній парі, серед яких емпіричним шляхом було виділено:

- конструктивні – особистісні (розвинений емоційний інтелект, комунікативна компетентність тощо), міжособистісна вмотивованість (захоплення, кохання, повага тощо); соціокультурні норми та правила, виховання, етика, мораль;

- неконструктивні – бажання вигідно виглядати в очах оточуючих/страх здатися «недоброю, неосвіченою людиною», страх самотності тощо.

У процесі застосування комунікативної технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін, врахування потребують також ряд специфічних ефектів, серед яких і афективне відреагування напруження, і супротив, і аутизація, і ретравматизація одного з учасників діалогу чи вторинна травматизація посередника тощо. Ми вже зауважували, що застосування технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін передбачає участь *посередника* та великою мірою залежить від його професіоналізму: саме на нього покладена відповідальність не лише щодо врегулювання наявного соціального конфлікту у сімейному просторі, а й уникнення чи нівелювання небажаних ефектів, що виникають безпосередньо у процесі взаємодії та після його завершення. Особливої уваги потребують явища ретравматизації учасників діалогу, а, отже, спеціаліст повинен пильно слідкувати за феноменами, що виникають у комунікативному просторі й грамотно їх трактувати. Уваги заслуговують, при цьому, не лише вербальні сигнали, а й тілесні, невербальні прояви особистості. Агресивний супротив одного з учасників взаємодії може свідчити як про його високий рівень конфліктності, низький емоційний інтелект чи бажання будь-що відстояти власну точку зору й свої інтереси, так і про ретравмуючий потенціал ситуації через надмірний тиск з боку посередника, який підсвідомо підтримує його опонента. З метою запобігання небажаних, а подекуди й небезпечних ефектів, посереднику варто чітко дотримуватися технологічної процедури ведення діалогу й тих вимог, що зазвичай висувають до медіаторів, серед яких, зокрема: дотримання етичних засад, особливо нейтральності позиції та конфіденційності; професійність, що передбачає знання психологічних особливостей особистості та навички ведення переговорів й психологічного супроводу; гуманістична позиція й неупередженість до будь-яких особливостей людини тощо.

Висновки до розділу

Застосування представлених комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів дає змогу налагодити утруднену взаємодію в конкретних практикоорієнтованих сферах суспільства, зокрема в професійному, сімейному, освітньому середовищі та в умовах організованої групової комунікації.

Подані комунікативно-технологічні засоби (*гарвардський метод принципів переговорів, когнітивний діалог, когнітивно-рефлексивна модель спілкування*) підвищують творчу активність учасників взаємодії з метою розвитку взаєморозуміння та породження прийомів спілкування, стають нормативними для розв'язання актуальної проблеми, а також винаходу рішень та готовності продовжити діалог.

Технологія організації діалогічного простору дає змогу створити умови для налагодження прозорої комунікації у просторі професійних взаємовідносин, формуючи атмосферу довіри, сприятливої для обговорення проблемних питань, висловлення та узгодження позицій учасників конфлікту. Важливими результатами організації діалогічного простору є вирішення комплексних проблем безпосередньо в організаціях а також у персонально-особистісному вимірі та суспільстві загалом; створення умов для розуміння суб'єктами взаємодії цілей та процесів групової діяльності; поширення необхідної для порозуміння інформації, оцінок, коментарів; досягнення взаєморозуміння.

Важливим інструментом комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів може слугувати *технологія сфокусованої бесіди (ORID-модель)*, що дає змогу конструювати комунікативний простір з метою ухвалення суб'єктами спільного рішення через обговорення низки проблемних запитань. Метод забезпечує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації через її об'єктивацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення активності. Означена структура ефективної комунікації забезпечує повноцінний діалог її учасників, розкриває перспективи співпраці, дає змогу суб'єктам спілкування висувати зрозумілі ідеї і формулювати чіткі висновки.

Визначити специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціального конфлікту в середовищі освіти дає змогу *технологія аналізу проблемної ситуації*, що базується на теорії змін. На основі всебічного аналізу силового поля виявляється можливість визначити допустимі стратегії управління силами, що сприяють або перешкоджають майбутньому перетворенню соціальної ситуації.

Розроблена *технологія інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін* дозволяє розвивати особистісний потенціал кожного учасника діалогу; містить імпліцитно едукативний та тренувальний потенціал, який дозволяє членам подружжя набувати знання та навички екологічного врегулювання конфліктних ситуацій у сімейному просторі.

ПІСЛЯМОВА

Насамкінець зауважимо, що застосування представлених комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів сприятиме налагодженню взаємодії між людьми, групами і спільнотами в конкретних практикоорієнтованих сферах суспільства, зокрема, в професійному, сімейному, освітньому, онлайн- і цифровому середовищах.

Подані до практичного використання комунікативно-технологічні засоби, як-от: гарвардський метод принципів переговорів, когнітивний діалог, когнітивно-рефлексивна модель спілкування, технологія організації діалогічного простору, технологія сфокусованої бесіди, технологія аналізу проблемної ситуації, технологія інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін, технології онлайн-діалогу і онлайн-посередництва – підвищують творчу активність учасників взаємодії з метою розвитку взаєморозуміння та формування прийомів спілкування, стають нормативними для розв'язання актуальних проблем, для віднайдення спільних рішень і підвищення готовності до їх впровадження.

Описані ефекти комунікації, які виникають як у процесі, так і внаслідок застосовування технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору, дають змогу користувачеві більш упевнено почуватися в складному і багатогранному процесі спілкування. Представлені програми конструювання ефективних комунікацій як планів послідовних операцій (комунікативних алгоритмів) чітко визначають особливості використання наявної інформації під час врегулювання соціального конфлікту.

Сподіваємося, що викладені в цьому практичному посібнику матеріали стануть корисним надбанням для широкого кола зацікавлених читачів і дадуть змогу фахово й прагматично підійти до питання врегулювання соціального конфлікту, застосовуючи представлені тут інноваційні соціально-психологічні комунікативні технології в різних сферах суспільного життя.

СЛОВНИК ТЕРМІНІВ

Анонімність – соціально-психологічна особливість мережевої комунікації, що розширює можливості для самопрезентації, дає змогу нівелювати соціально-психологічні ризики спілкування, що може виявлятися в емоційній розкутості, ненормативності, порушенні правил мережевої комунікації, певній безвідповідальності учасників комунікації.

Гарвардський метод принципів переговорів – технологія ведення переговорів, розроблена Роджером Фішером та Вільямом Юрі за участі Брюса Паттона у 80-х роках ХХ століття в рамках реалізації Гарвардського переговорного проєкту. Технологія базується на чотирьох принципах: відділяйте людей від проблеми; концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях; перед тим як спробувати дійти згоди, знайдіть варіанти, які б слугували взаємній вигоді; наполягайте на використанні об'єктивних критеріїв. Широко використовується в практиці роботи сучасних перемовників у різних сферах соціально-політичної та юридичної практики.

Глобалізація – трансформаційний процес уніфікації та інтеграції в просторовій організації локальних, регіональних, світових економічних зв'язків та соціальних, культурних відносин.

Громадянське протистояння – процес конфронтації між різними групами в суспільстві (включно з представниками політичної влади), який характеризується наявністю у сторін глибоких суперечностей щодо сприйняття та оцінки тих чи інших соціальних і політичних процесів.

Дифузія інновацій – процес, під час якого інновація з плином часу через сучасні канали комунікації поширюється серед членів соціальної системи.(просторово-часовий вимір).

Інновативність – ознака, яка вказує на те, наскільки раніше за всіх інших членів соціальної ситеми даний суб'єкт приймає нововведення до впровадження.

Інноваційність – поняття, що підкреслює наявність нового явища, продукту, технології тощо, завдяки чому виникає можливість збільшити ефективність функціонування будь-якої системи, зокрема і соціальної.

Інтернет-безпека – комплекс знань про особистісні ризики для безпеки користувача щодо загроз особистому комунікативному простору, приватній інформації та власності, пов'язаних з використанням інтернету, про самозахист від мережевих злочинів у разі необхідності, а також здатність до безпечної та відповідальної поведінки в комунікативному онлайн-середовищі.

Інтернет-реальність – особлива віртуальна реальність, штучно створена інформаційно-комп'ютерними технологіями, яка не тотожна константній, істинній, фізичній реальності, хоча за певних умов може сприйматись людиною більш реально, аніж фізична.

Інформаційна безпека – комплекс заходів, спрямованих на забезпечення захисту систем генерування, обробки, поширення та зберігання даних, що гарантують конфіденційність, доступність, цілісність інформації, її захищеність від несанкціонованого доступу, використання, оприлюднення, внесення змін, запису або знищення тощо.

Інформаційне протиборство – суперництво соціальних систем в інформаційно-комунікативному просторі з метою впливу на ті чи інші сфери соціальних відносин.

Канал комунікації – засіб передавання повідомлення від джерела до реципієнта, тобто від однієї людини (або інституції, яка продукує інформацію) до іншої.

Когнітивне спілкування (за В. П. Казміренком) – процес активізації учасників взаємодії, спрямований на пошук спільного розуміння та взаєморозуміння, шляхів досягнення злагоди під час ухвалення рішень і вирішення завдань щодо взаємовигідного узгодження пріоритетів, мотивації досягнень та позицій, де необхідно спільними зусиллями зберігати конструктивну практику й здобутки імпліцитних знань.

Когнітивно-комунікативні практики групового діалогу – технологія, яка сприяє підвищенню творчої активності учасників взаємодії і спрямована на досягнення взаєморозуміння та формування діалогічних евристик.

Когнітивно-рефлексивна модель спілкування – технологія когнітивно зорієнтованого спілкування, яка являє собою модифіковану модель із залученням засобів та методів системно-діяльній методології, розробленої школою Г. П. Щедровицького, гарвардської моделі принципів переговорів. В основу моделі покладено систему базових принципів: діяльності, проблематизації, розвитку когнітивних схем, рефлексії, програмування.

Комунікативна технологія – 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 високому рівні ефективності.

Комунікативна технологія онлайн-діалогу – комплекс дій, способів та заходів реагування на різноманітні події у світі, реформи, суперечки, суспільну агресію, соціальні конфлікти тощо, застосування якого передбачає технологічність онлайн-комунікації з урахуванням особливостей мережевого простору.

Комунікативна технологія онлайн-посередництва – комплекс дій, способів та заходів щодо врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах за допомогою третьої сторони.

Комунікативні інтернет-практики – у соціально-психологічному контексті звична, повсякденна діяльність, результатом якої є реалізація щоденної комунікації за допомогою новітніх технологій та комунікативно-технічних засобів, що забезпечують обмін інформацією між користувачами та реалізуються за допомогою мережевої взаємодії як спілкування або обмін контентом.

Комунікативні технології – комплекс технік, способів та засобів організації та реалізації соціальних комунікацій, що здійснюються з метою впливу на поведінку певної цільової групи та характеризуються системністю, планомірністю, послідовністю виконання конкретних процедур та операцій і за умови дотримання технологічного алгоритму гарантують отримання визначеного наперед результату.

Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних онлайн-конфліктів – цілеспрямована діяльність з моделювання соціальної онлайн-реальності, спрямована на ефективну організацію інформаційно-комунікативного простору соціальних мереж за допомогою проектування оцінок, суджень, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії користувачів за допомогою певних комунікативних технік, практик, засобів та механізмів.

Культура спілкування – сукупність набутих людиною знань, умінь та навичок комунікації, що реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

Медіакомпетентність – інтегративна якість особистісної медіакультури, яка може вивлятися у формуванні конструктивного індивідуального стилю взаємодії з інтернет-реальністю.

Мережева залежність – сукупність когнітивних, емоційних, поведінкових, фізіологічних порушень, які виявляються у поведінці, вказуючи на відсутність контролю над застосуванням мережевого простору, неможливість вчасного припинення користування ним та подальше перебування протягом тривалого часу у віртуальному середовищі, незважаючи на негативні наслідки.

Мережева комунікація – опосередкована мережевими технологіями взаємодія суб'єктів, у процесі якої відбувається конструювання спільного дискурсу.

Мережеві спільноти – новий тип спільнот у сучасному суспільстві, що виникають та функціонують в Інтернеті та являють собою соціальні об'єднання людей, які є користувачами соціальних мереж, мають спільні погляди, інтереси, активно спілкуються між собою з метою вирішення

професійних, політичних, особистих, суспільних завдань, дозвілля, розваг, спілкування тощо.

Нетикет (інтернет-етикет) – формальні правила поведінки, спілкування, традицій в Інтернеті, прийняті для загального комфорту в мережвій комунікації.

Онлайн-агресія – напади в мережевому просторі з метою завдати іншим користувачам психологічної шкоди, для чого використовуються сервіси миттєвих повідомлень, соціальні мережі, електронна пошта, різноманітні вебсайти, а також мобільний зв'язок.

Поведінка адиктивна – поведінка, що характеризується прагненням уникати реальності завдяки штучній зміні свого психічного стану хімічним чи нехімічним шляхом.

Соціальна мережа – інтерактивний вебсайт з великою кількістю користувачів, контент якого наповнюється самими учасниками, який є автоматизованим соціальним середовищем, що дозволяє спілкуватися групам людей, об'єднаних спільними інтересами або діяльністю.

Соціальна система – множина взаємопов'язаних одиниць – індивідів, груп, спільнот, організацій, підсистем, залучених до узгодженого і цілеспрямованого розв'язання спільних проблем.

Соціальний конфлікт – найвищий ступінь розвитку соціальних суперечностей у відносинах між людьми, соціальними групами, суспільством у цілому, що являє собою відкрите зіткнення протилежно спрямованих інтересів, позицій і виражається в протидії та протиборстві індивідів або груп, що мають соціально значущі цілі (розподіл цінностей, ресурсів, влади тощо), за ресурси життєзабезпечення.

Соціальний конфлікт: вирішення – спільна діяльність учасників конфлікту, спрямована на досягнення згоди, припинення протистояння та вирішення проблеми, у результаті чого максимально задовольняються інтереси кожної сторони.

Соціальний конфлікт: врегулювання – часткове вирішення конфлікту, процес ослаблення протиборства та припинення відкритої боротьби сторін; при цьому внутрішні суперечності між суб'єктами конфлікту не завжди можуть бути усунені, що зберігає його потенціал відновлення або переведення на інший рівень.

Соціальний конфлікт: завершення – завершальний етап динаміки конфлікту шляхом зупинення конфліктного процесу з будь-яких причин і незалежно від набутих чи втрачених переваг, де основними прийомами є узгодження, вирішення та врегулювання.

Соціальний конфлікт: конструктивне завершення – процес залагодження конфлікту, що сприяє взаєморозумінню, зближенню сторін,

збереженню відчуття власної гідності, поваги одне до одного незалежно від результату вирішення проблемної ситуації.

Соціальний онлайн-конфлікт – зіткнення сторін, що мають різні або протилежні цілі в соціальних інтернет-мережах, наслідком якого є виникнення та поширення інформаційно-комунікативних дій агресивного та провокативного характеру.

Соціальні практики – сукупність реальних, повторюваних і свідомих дій і навичок, що ґрунтуються на колективному досвіді та забезпечують стабільність життєдіяльності.

Суспільство – сукупність усіх способів взаємодії та форм об'єднання людей, у яких знаходить прояв їхня взаємозалежність одне від одного і які склалися історично. У вужчому сенсі **суспільство** є структурно або генетично визначеним типом спілкування людей, що постав як певна історична цілісність або система. Найхарактернішими **ознаками** суспільства є:

- спільність території,
- цілісність і сталість суспільства як певного єдиного цілого;
- автономність і самодостатність,
- самовідтворення,
- саморегуляція і саморозвиток;
- здатність підтримувати і відтворювати;
- **висока інтенсивність внутрішніх зв'язків;**
- **певний рівень розвитку культури з усталеною системою норм і цінностей, які лежать в основі соціальних зв'язків між людьми.**

Тролінг – деструктивний та агресивний вид діяльності, що полягає в розміщенні на віртуальних комунікативних ресурсах провокаційних повідомлень, що є порушенням правил етичного кодексу інтернет-взаємодії з метою виведення співрозмовника з рівноваги, створення провокації, скандалу, конфлікту шляхом приниження, маніпуляцій, образ тощо.

Флеймінг, або суперечка, – обмін короткими гнівними і запальними репліками між двома чи більше учасниками за допомогою комунікаційних технологій, що найчастіше розгортається в «публічних» місцях інтернету, на чатах, форумах, у дискусійних групах, перетворюючись часом у затяжну війну.

Цифрові інформаційно-комунікаційні засоби – забезпечують технічні можливості для ведення діалогів між сторонами конфлікту за допомогою технічних систем зв'язку та каналів сенсорного сприймання (візуальний, аудіальний, тактильний та їх комбінація).

ЛІТЕРАТУРА

1. Антонова Н. (2014). *Психологія масових комунікацій. Підручник. Практикум*. Москва: Юрайт.
2. Бевз Г. М. (2017). *Корупція як соціально-психологічне явище. Проблеми політичної психології*. 6 (20), 154–171.
3. Бевз, Г. М., & Тарусова, Л. І. (2005). Показники нормативного, здорового розвитку та соціалізації особистості як орієнтири формування соціальної політики на захист дитинства. *Український соціум*, 5-6 (10-11), 112–124.
4. Бевз, Г. М., Вірковський, В. П., & Корець, А. Й. (2015). Моделі аналізу надання освітніх послуг для дітей в умовах децентралізації. *Вісник післядипломної освіти*, 14(27), 22–31.
5. Білозерська С. І. (2012). Соціальна стратифікація як передумова виникнення конфлікту. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна*. 2 (1), 21–30. Взято з [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_5).
6. Будь швидким або помри. Що несе Четверта індустріальна революція. Взято з: <https://www.epravda.com.ua/projects/techiia/2019/10/7/651957/>
<http://statisticstimes.com/ranking/global-innovation-index.php>
7. Бурганова, Л.А., & Юрьева, О.Ю. (2015). Методологические основы исследования процесса управления организационными изменениями на государственной гражданской службе. *Вестник Казанского государственного университета культуры и искусств*. Взято з: <https://cyberleninka.ru/article/v/metodologicheskie-osnovy-issledovaniya-protsessy-upravleniya-organizatsionnymi-izmeneniyami-na-gosudarstvennoy-grazhdanskoy>. – (Дата звернення 10.11.2018).
8. *Великий тлумачний словник (БТС) сучасної української мови*. Взято з: <http://slovopedia.org.ua>
9. Вознесенська О. Л. Медіаторність як засіб розвитку соціального оптимізму в умовах медіа травматизації. *Матеріали науково-практичного семінару «Медіаторність в сучасних українських реаліях: протистояння медіатравмі»*. Київ, 25.05.2019. Взято з: <http://mediaosvita.org.ua/wp-content/uploads/2018/08/Voznesenska-MEDIATVORCHIST-YAK-ZASIB-ROZVYTKU-SOTSIALNOGO-OPTYMIZMU-tezy-s-anotatsiyamy-1.pdf>.
10. Впровадження відновного правосуддя до правової системи України: змістовний звіт Українського Центру Порозуміння щодо реалізації проекту «Впровадження відновного правосуддя до правової системи України» за 2003-2004рр. депонований рукопис. (2003).
11. Гай-Нижник П. П. (2017). *Росія проти України (1990—2016 рр.): від політики шантажу і примусу до війни на поглинання та спроби знищення*. Київ, Леся, Взято з: <http://hai-nyzhnyk.in.ua/doc/2017doc.rosiya-proty-ukrainy.php>
12. Гвоздарева М. В. (2001). Роль посередництва в конструктивному разрешении конфликта. *Вестник РУДН, серия Социология*, № 2, 144–151.
13. Глазл, Ф. (2002). *Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта*. пер. с немецкого Б. Деева, Н. Банзелюка. Калуга. Духовное познание.
14. Грачев М. Н. (2005). Политическая коммуникация: теоретико-методологический анализ автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора политических наук.

наук; спеціальність 23. 00. 01 – теорія політики, історія і методологія політичної науки (політичні науки). Московський педагогічний державний університет. Москва. Взято із: http://grachev62.narod.ru/Grachev/n60_05ar.html.

15. Григор'єва, Д. Р., & Попченко, А. С. (2015). Применение информационных технологий в социальной сфере. *Молодой ученый*, № 11, 177–179.
16. Гришина, Н. В. (2008). *Психология конфликта*. – 2-е изд. – СПб. : Питер, – 544 с: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
17. Данильян, О. Г. (2014). Місце та функції конфліктів у трансформаційний період розвитку суспільства. *Вісник Національного університету «Юридична академія України імені Ярослава Мудрого»*, № 2 (21), 5–12.
18. Дичківська, І.М. (2015). *Інноваційні педагогічні технології*. – 3-тє видання, виправлене. Київ: Академвидав.
19. Дмитрієв, О. В. (2001). *Соціальний конфлікт: спільне та особливе*. Москва: Гардаріки.
20. Дубровский, В. (2011). *Очерки по общей теории деятельности*. Москва: ННФ «Ин-т развития им. Г. П. Щедровицкого».
21. Дудченко, В. С, & Макаревич, В. Н. (1989). *Социоинженерная деятельность, социальное проектирование, социальная технология*. Москва: МГУ.
22. Єріна, А. М. (2016). Міжнародні рейтинги: статистичні аспекти обчислення та застосування. Частина II. Індекси інноваційного та людського розвитку. *Статистика України*, № 4, 66–75.
23. Жуков, Д. А. (2007). *Биология поведения: гуморальные механизмы*. СПб. : Речь.
24. Задорожний, О. В. (2015). *Анексія Криму — міжнародний злочин: монографія*. Укр. асоціація міжнародного права, Інститут міжнародних відеосин. Київ. НПУ імені Тараса Шевченка. Каф. Міжнар. права. Київ: К.І.С.
25. Закон України «Про інноваційну діяльність» Взято з: Закон України від 04.07.02 р. № 40-IV. – Електрон. дані. 2010. Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15>. – Назва з екрана.
26. Закон України «Про Соціальний діалог» від 23.12.2010 р. 2010. Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.
27. Закон України від 04.07.02 р. № 40-IV. «Про інноваційну діяльність». 2010. Взято з: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15>. – Назва з екрана.
28. *Засади когнітивної психології спілкування* : [монографія] / [В. П. Казміренко, В. М. Духневич, О. Ю. Осадько та ін.] ; за наук. ред. В. П. Казміренка ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013.
29. Івачевська, О. В. (2017). Соціальні конфлікти в сім'ї: теоретична модель. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*, 40, 139–146. Взято з: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nsspp_2017_40_16.
30. Івачевська О. (2015). Соціальний діалог у політичній сфері: ризики неуспішної комунікації. *Проблеми політичної психології: зб. наук. праць*. Київ: Міленіум, 2 (16), 401–412.
31. Казмиренко, В. (1993). *Социальная психология организации*. [Монография] Київ: МЗУУП.

32. Казмиренко, В. П. (Ред.). (2008). *Інтеграційні процеси в суспільстві та політичний вибір особистості*. Київ: Міленіум.
33. Карамушка, Л. М. (2003). *Психологія управління*: Навч. посіб. Київ: Міленіум.
34. Кастельс М. (2000). *Інформаційна епоха: економіка, общество и культура*. [Пер. с англ. под науч. ред. О. И. Шкаратана]. Москва: ГУ-ВШЭ.
35. Кіндратець О. (2005). Політичні зміни і політична стабільність. *Політичний менеджмент*, № 2, 55–67.
36. Климанська Л. Д. (2007). *Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної «кухні»*: [Монографія]. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка».
37. Комлева Н. В. (2013). Модели и инструменты инновационного развития образования в открытой информационной среде, SMART-технологии в инновационном преобразовании общества: монография. Москва: МЭСИ.
38. Копець, Л. В. (2011). Діалогічний простір як реальність когнітивної психології спілкування. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*, 123, 29–35. Взято з: http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2011_123_8.
39. Кордула Рейманн. *К трансформации конфликта: обзор современных теорий урегулирования конфликтов*. Взято з: https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian_reimann_handbook.pdf
40. Корнєєв, В. М. (2014). Комунікаційні технології як засоби проектування соціальної дійсності. *Наукові записки Інституту журналістики*, 56, 176–181. Взято з: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzizh_2014_56_36.
41. Кочубейник, О. (2017). Психологічний зміст аномії: конструювання опитувальника. *Педагогічний процес: теорія і практика*, 1, 7–14.
42. Кримова, Е. І. (2009). Форсайт як політична комунікативна технологія. *Изв. Алтайського держ. ун-ту*. № 4-4, 297–300.
43. Леньшина, А. А. (2019). Различие терминов «коммуникативные технологии» и «коммуникационные технологии». *Молодой ученый*. № 26, 35–37. Взято з: <https://moluch.ru/archive/264/61185/>
44. Леонов Н. *Конфликтология*. Взято з: http://www.koob.pro/leonov/konfliktologiya_hrestomatiya.
45. Луман Н. (2005). *Общество общества*. Часть II. Медиа коммуникации. Москва: Логос.
46. Лысак, И.В. (2010). НИ-НУМЕ технологии и последствия их применения. *Современное исследование социальных проблем*, №4 (4), 259–263.
47. Макович, Г.В. (2014). Коммуникативные технологии в деятельности профессиональных групп. *Вопросы управления*, № 3, 155–160.
48. Малеева, Н. С. (2017). Комунікативні практики залежної від соціальних мереж молоді [Текст] : дис. канд. психол. наук : 19.00.05. Київ.
49. Малеева, Н. С. (2018). Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. *Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів в інформаційному суспільстві*: Матеріали круглого столу (1-20 листопада 2018 р., м. Київ). Взято з: <https://www.facebook.com/labpsycom/?ref=bookmarks>.

50. Малєєва, Н. С. (2019). Комуникативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів у інтернет-мережах: принципи конструктивної організації комуникативного процесу. *Психологія та педагогіка сучасності: проблеми та стан розвитку науки і практики в Україні : Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції* (м. Львів, 23-24 серпня 2019 року). – Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», 162–165.
51. Марков М. (1982). *Технология и эффективность социального управления*. Москва: Прогресс.
52. *Медіапсихологія: на перетині інформаційного та освітнього просторів*: монографія / [О. Т. Барішполец, О. Л. Вознесенська, О. Є. Голубєва, Г. В. Мироненко, Л. А. Найдєнова, Н. О. Обухова Н. І. Череповська] ; за наук. ред. Л. А. Найдєнової, Н. І. Череповської ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Київ: Міленіум, 2014.
53. Мертон Р. (1966). *Социальная структура и аномия. Социология преступности (Современные буржуазные теории)*. Москва: Прогресс, 299–313.
54. Мещерякова, О.В. *Операція ООН з підтримання миру: усунення двозначностей*. Взято з: http://www.nbuv.gov.ua/old_jrn/Soc_Gum/VKhnuvs/2008_42/42/11.pdf.
55. Мироненко, Г. В. (2015). *Час віртуального життя*. Київ: Імекс-ЛТД.
56. Музыка, О. А. (2014). Бифуркация и конфликт: многообразие взглядов и современные подходы. *Вестник Танагогского интитуту имени А. П. Чехова НГПИ*, 305–310.
57. Онуфрієнко О. (2016). Феномен циклічності у взаємодії громадянського суспільства та органів державного управління. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 1, 37–46. Взято з: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2016_1_7.
58. *Основи стійкого розвитку: навчальний посібник* / За заг.ред. д.е.н., проф. Л. Г. Мельника. Суми: ВТД «Університетська книга», 2005.
59. Патрушев, В. И. (1998). *Введение в теорию социальных технологий*. Москва: ИКАР.
60. Петренко, І. В. (2018). Специфіка комуникативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів в освітньому середовищі. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Збірник наукових праць. Серія «Психологічні науки», 5*, Херсон: «Видавничий дім «Гельветика», 199–205.
61. Пода, Т. А. (2013). Інформаційно-комуникаційні технології в контексті сучасних міжнародних відносин: соціально-філософський аналіз. *Вісник Національного авіаційного університету. Сер. : Філософія. Культурологія. № 2*, 59–61. Взято з: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=Vnau_f_2013_2_15
62. Попов, С.В. (1994). Организационно-деятельностные игры: мышление в «зоне риска» *Кентавр. №3*, 2–31.
63. Поппер Карл. (1994). Відкрите суспільство та його вороги. Т. II. Спалах пророцтва: Гегель, Маркс та послідовники / Пер. з англ. Олександр Буценко. Київ: «Основи».
64. Почепцов, Г. Г. (2017). *Від покемонів до гібридних війн: нові комуникативні технології ХХІ століття*. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія».
65. Почепцов, Г.Г. (1999). *Коммуникативные технологии двадцатого века*. Москва: «Рефл-бук», Київ: «Ваклер».

66. *Прикладні питання технологій підготовки та проведення когнітивно орієнтованих тренінгів спілкування* [Текст] : метод. рек. / В. М. Духневич ; Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології. Київ : Міленіум, 2014.
67. Про надання чинності в Україні міждержавним стандартам, змінам до міждержавних стандартів та скасування нормативних документів. Взято з: Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики N 285. 05.10.2005 р. – [Електрон. дані]. – 2007. Взято з: <http://ua-info.biz/legal/baseft/ua-smwzcr.htm>.
68. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». Кет Кронин-Лемп и Рон Кронин-Лемп. Взято з: http://wwwold.doinhmao.ru/netcat_files.pdf.
69. Реконструкция связей в сообществе – медиация и восстановительное правосудие в Европе. – Пер. с англ. Д. И. Нурумова – Киев: Издатель Захарченко В. А., 2008.
70. Роджерс Еверетт М. (2009). *Дифузія інновацій* / Пер. з англ. Василя Старка. Київ: Вид. дім «Києво-Могилянська академія».
71. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект. [Навч.-метод. посібник]. Київ: ФОП Стеценко В.В. 2016.
72. Рубцов, В. В. (1996). О проблеме соотношения развивающих образовательных сред и формирование знаний: (к определению предмета экологической психологии). *Первая рос. конф. по экологической психологии, 5–6 дек. 1996 г., Москва*.
73. Руководство Осло. (2010). Рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям. – 3-е изд., совместная публикация ОЭСР и Евростата / пер. на рус. яз. Москва: ГУ “Центр исследований и статистики науки”.
74. Скворцов, Д. І. (2013). *Інновація, інноваційність та інноваційний розвиток з позицій економічної теорії*. Взято з: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/VNULPM_2013_776_47.pdf
75. Социальное управление: Словарь / Под ред. В. И. Добренкова, И. М. Слепенкова. – Москва: Изд-во МГУ, 1994.
76. *Соціальний діалог у вимірах когнітивного спілкування*: [монографія] / [О. М. Кочубейник, Н. О. Довгань, В. М. Духневич, О. В. Івачевська, І. В. Петренко, З. Ф. Сіверс, О. Г. Цукур] ; за наук. ред. О. М. Кочубейник; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький, 2018.
77. *Соціологія: підручник для студент.вищ.навч.закл.* [В. І. Волович, М. І. Горлач, В. Г. Кремень та ін.] – [6 вид.] Київ: Центр учбової літератури, 2009.
78. Титаренко, Т. М. (2018). *Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації*: монографія. Кропивницький: Імекс-ЛТД.
79. Тургенєва, О. (2012) Проблема аномії у сучасному суспільстві: соціально-філософський аспект. *Вісник НТУУ–КПІ. Філософія. Психологія. Педагогіка.*, 1, 71–75.
80. Фадеева, О. А. (2015). Сторителлинг как символическая информационно-коммуникативная технология. *Политическая лингвистика.*, 4 (54), 150–153.

81. Фишер, Р., Юри, У., & Паттон, Б. (2007). Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон; [пер. с англ. Т. Новиковой]. Москва: Эксмо.
82. Фурман, А. В., & Шандрок, С. К. (2014). *Організаційно-діяльнісні ігри у вищій школі*: [монографія] Тернопіль: ТНЕУ.
83. Швець, О. В. (2006). Формування політичного іміджу України в міжнародному інформаційному просторі [Текст] : дис. канд. політ. наук : 23.00.03. Київ.
84. Шейнов, В. П. (2010). *Управление конфликтами: теория и практика*. Минск: Харвест.
85. Шеремет, А. А. (2008). Коммуникативные технологии в создании псевдо- и фальш реальностей. *Омский научный вестник*, №1 (63), 70–72.
86. Штомпка, П. (2001). Культурная травма в посткоммунистическом обществе. *Социс*, № 3.
87. Щедровицкий, Г. П. (2004). *Организационно-деятельностная игра*. Сборник текстов (1) / Из архива Г.П. Щедровицкого. Т.9. (1). Москва: Наследие ММК.
88. Щедровицкий, Г.П. (2004). *Организационно-деятельностная игра*: Сборник текстов (2) / Из архива Г.П. Щедровицкого. Т.9. (2). Москва: Наследие ММК.
89. Armenakis A., Bedeian, A. (1999). Organizational Change: A Review of Theory and Research in the 1990s (Early Review of Management). *Journal of Management*. 25, № 3, 293–315.
90. Communication and Conflict Studies: Disciplinary Connections, Research Directions. Adited by Abrienne P.Lamberti, Anne R. Richards. 2019. Взято з: https://books.google.com.ua/books?id=RKm8DwAAQBAJ&pg=PA29&lpg=PA29&dq=online-dialogue+social+conflicts&source=bl&ots=IzMxI64c_V&sig=ACfU3U1Eq6CshgUIPnzD8ZjFZJQ4NqtvUw&hl=ru&sa=X&ved=2ahUKewj69pXR9ZjmAhUGqIsKHSAlBt8Q6AEwCHoECAoQAQ#v=onepage&q=online&f=false
91. Coser, L. A. (1957). The function of social conflict / L. A. Coser // *Sociological theory: A book of readings*. N. Y. : Macmillan, 195–203.
92. Levin, K. (2000). *Field theory in Social science*. Tavistock, Londres, 1952; Рус. перев.: Левин К. Теория поля в социальных науках / [Пер. Е. Сурпина]. СПб.: Речь.
93. McGuire, William J. (1989). “Theoretical Foundations of Campaigns”. In Ronald E. Rice and Charles K. Atkin, eds., *Public Communication Campaigns*, 2nd ed., Newbury Park, Calif.: Sage, 43–65.
94. Nelson, Jo (2013). *The Art of Focused Conversation for Schools, Third Edition: Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning*. iUniverse LLC Bloomington.
95. Preventing Conflict. Transforming Justice. Securing the Peace. A Global Study on the Implementation of the UN Security Council Resolution 1325. Взято з: <http://wps.unwomen.org/~media/files/un%20women/wps/highlights/unw-global-study-1325-2015.pdf>.
96. Readaptacja społeczno-zawodowa więźniów: narzędzia do diagnozowania potencjału readaptacyjnego i kapitału wspierającego. Instytut Psychoprofilaktyki i Psychoterapii. Stowarzyszenie NATANAELUM. Drukarnia TEKST s.j.Emilia Zonik i wspólnicy. Lublin, 2014.

97. Symon, H. (1985). Human nature in politics: The dialogue of psychology with political science. *American Political Science Review*. 79, 293–304.
98. The Program on Negotiation (PON). Взято з: <https://www.pon.harvard.edu/>

Ознаки комунікативних технологій

1. Зрозумілість – дохідливість технології, її однозначне тлумачення і доступність для розуміння та користувачем;
2. Гнучкість – адаптивність, здатність легко пристосовуватися, змінюватися і функціонувати залежно від різних обставин;
3. Надійність – імовірність того, що дана технологія, зберігаючи значення встановлених параметрів, буде безвідмовно функціонувати у конкретних умовах її використання протягом визначеного часу;
4. Ефективність – економічність технології, розкриває співвідношення між ефектами, тобто результатами, одержаними у разі її використання і витратами на її розробку і впровадження;
5. Поліваріативність – багатоваріантність технології, можливість використання розроблених на її основі модифікацій, її реалізація у різних ситуаціях (при вирішенні різноманітних завдань) і наявність умов для застосування щодо різних статево-вікових, соціальних, професійних груп;
6. Зручність в використанні – властивість технології бути добре пристосованою, приємною у користуванні і відповідати певним вимогам для здійснення поставлених завдань;
7. Легкість у засвоєнні – зрозумілість технології для користувачів, її простота у використанні, опанування з легкістю, без напруження, не докладаючи великих зусиль;
8. Привабливість результату – якість технології притягати до себе, привертати увагу, інтерес, справляти позитивне враження кінцевими наслідками і досягнутим результатом;
9. Гармонійність – злагодженість технології, її доцільність, впорядкованість і змістовність, логічність, стрункість, взаємна пов'язаність і несуперечливість її частин;
10. Гуманістичність – підпорядкування технології потребам розвитку і самореалізації особистості, спрямованість технологічної процедури на вищу цінність людини, орієнтація на вільний вияв її почуттів і здібностей;
11. Інноваційність – ступінь новизни технології, що визначається рівнем оновлення її елементів.

Додаток Б

Глобальний інноваційний індекс різних країн світу¹

Країна	Інноваційний індекс (2019 р.)		Інноваційний індекс (2018 р.)		Різниця	
	Ранг	К-кість балів	Ранг	К-кість балів	Ранг	К-кість балів
Швейцарія	1	67,2	1	68,4	0	-1,2
Швеція	2	63,7	3	63,1	+1	+0,6
США	3	61,7	6	59,8	+3	+1,9
Нідерланди	4	61,4	2	63,3	-2	-1,9
Велика Британія	5	61,3	4	60,1	-1	+1,2
Фінляндія	6	59,8	7	59,6	+1	+0,2
...
Тайланд	43	38,6	44	38,0	+1	+0,6
Хорватія	44	37,8	41	40,7	-3	-2,9
Чорногорія	45	37,7	52	36,5	+7	+1,2
Росія	46	37,6	46	37,9	0	-0,3
Україна	47	37,4	43	38,5	-4	-1,1
Грузія	48	37,0	59	35,0	+11	+2,0
...
Замбія	124	20,4	120	20,7	-4	-0,3
Гвінея	125	+19,5	119	20,7	-6	-1,2
Нігер	127	18,1	122	20,6	-5	-2,5
Йемен	129	14,5	126	15,0	-3	-0,5

¹Будь швидким або помри. Що несе Четверта індустріальна революція. – Електронний ресурс: <https://www.epravda.com.ua/projects/techiiia/2019/10/7/651957/>
<https://statisticstimes.com/ranking/global-innovation-index.php>

Класифікація цифрових технологій, використання яких можливе при врегулюванні соціального конфлікту

- ✓ **Цифрові інформаційно-комунікаційні засоби:**
 - **обмін текстовими повідомленнями:**
 - **текстові чати** – засіб обміну повідомленнями з комп'ютерної мережі в режимі реального часу;
 - **e-mail** – технологія і служба з пересилки і отримання електронних повідомлень (листів) в спеціальному контейнірованні форматі між користувачами комп'ютерної мережі;
 - **форумі** – місце (площадка) для спілкування і суперечок людей на різні теми життя; також – власне сам процес спілкування, клас веб-додатків для організації інтернет-спілкування;
 - **системи електронного документообігу** – системи спільної роботи і обміну електронними документами (наприклад Google Docs):
 - **аудіозв'язок** – телекомунікаційна технологія обміну аудіоінформацією в реальному часі;
 - **відеозв'язок** – телекомунікаційна технологія обміну зображенням в реальному часі;
 - **комбіновані** – об'єднання в одну систему двох і більше різних цифрових інформаційно-комунікаційних засобів;
 - **системи онлайн конференцій** – технологія і інструментарій для організації онлайн-зустрічей та спільної роботи в режимі реального часу через Інтернет;
 - **відеодзвінки і відеочати** – режим відеозв'язку з можливістю обміну аудіо, а також, іноді, фото і текстовими повідомленнями;
 - **чат-додатки (онлайн-чати)** – засіб обміну повідомленнями різних форматів (текст, фото, відео, аудіо) з комп'ютерної мережі в режимі реального часу.
 - ✓ **Технології фіксації поведінки** – цілеспрямована, систематична фіксація специфіки протікання тих чи інших явищ:
 - **фото** – фотозйомка подій;
 - **аудіо** – запис розмов;

- **відео** – відеозапис подій;
- **фінансові транзакції** – запис детальної інформації про фінансові операції;
- **гео-трекінг** – запис географічного положення і пересування об'єкта спостереження.

✓ **Цифрові комунікативні технології** (опосередкованої комунікації):

- системи онлайн-діалогу (соціальні мережі і похідні системи, див. Розділ 2.2) – онлайн-платформи комунікативної взаємодії, створення соціальних відносин з іншими людьми використовуючи комбіновані цифрові інформаційно-комунікаційні засоби;

- системи онлайн-посередництва (див. Розділ 2.3) – організація комунікативного процесу в онлайн-просторі з метою врегулювання конфліктів за участю третьої сторони;

- системи **онлайн-врегулювання суперечок** (ОУС (ODR), см. Додаток ODR) – онлайн-середовище сприяння вирішенню спору, за участю третьої сторони, *що включає спеціальні програмні інструменти врегулювання*, з можливістю автоматизованого винесення рішення;

- **онлайн-арбітраж** – ОУС за участю арбітра, часто застосовується на торгових онлайн-майданчиках;

- **експертні системи** – комп'ютерна система (програма), здатна частково замінити фахівця-експерта у вирішенні проблемної ситуації;

- **діалогова система питання-відповідь** – програмне взаємодія з користувачем у формі питання-відповідь для проведення його до вирішення проблемної ситуації;

- **чат-боти** – програмне взаємодії з користувачем у формі текстового діалогу імітує людський для проведення його до вирішення проблемної ситуації.

✓ **Контент-аналіз** – аналіз змісту текстових масивів та продуктів комунікативної кореспонденції з різних систем:

- новин, публікацій, профілів в соц.сетях і т.п .;
- різних відкритих баз даних (Open Data);
- записів переговорів і листувань.

**Онлайн-врегулювання суперечок (ОРС)
(витримка з Авди М.А. Сервіси вирішення спорів
онлайн: вибрані кейси // Сучасні технології
управління. № 8 (56). 2015.)**

ОРС (англ. Online dispute resolution (ODR)) народилося в результаті синергії альтернативного вирішення спорів та інформаційно-комунікаційних технологій як метод конфлікторозрешення для суперечок, динамічно що впливають в мережі Інтернет, для яких традиційні засоби вирішення спору були неефективними або недоступними. В англомовній практиці використовуються такі терміни, як:

- інтернет-вирішення спорів (англ. Internet Dispute Resolution (iDR))
- електронне вирішення спорів (англ. Electronic Dispute Resolution (eDR))
- електронне альтернативне врегулювання спорів (англ. Electronic ADR (eADR));
- онлайнове альтернативне врегулювання спорів (англ. Online ADR (oADR));
- онлайн-врегулювання суперечок (англ. Online dispute resolution (ODR)).

При цьому останній з позначених термінів є найбільш поширеним і усталеним. В сучасних умовах можливості цифрових технологій практично безмежні, що зумовлює допустимість їх використання в якості інструментів в рамках будь-яких процедур – судових чи альтернативних.

Незважаючи на відсутність відповідних правових основ на міжнародному рівні, в деяких країнах, а також в рамках регіональних інтеграційних об'єднань створена нормативна база, що передбачає можливість врегулювання суперечок онлайн. Так, в ряді країн діють спеціалізовані недержавні арбітражні центри, які дозволяють доменні спори, із застосуванням альтернативної процедури розгляду спорів – Єдиного регламенту розгляду спорів про доменні імена (The Uniform Domain Names Dispute Resolution Policy, UDRP), розробленого Всесвітньою організацією інтелектуальної власності (ВОІВ) та прийнятого Корпорацією з управління доменними іменами і IP-адресами (ICANN) в 1999 р.

У вітчизняній юридичній літературі існує ряд дискусій з питання про правовий статус подібних центрів. Вважаємо правильним буде дотримуватися

позиції, згідно з якою арбітражні центри, які розглядають спори відповідно до правил UDRP, не належать до третейських судів або міжнародним комерційним арбітражним судам, а виступають різновидом позасудових альтернативних способів вирішення спорів. Специфіка розглянутих центрами суперечок зумовлює їх дозвіл без безпосереднього очної участі сторін, в тому числі без використання відеоконференцзв'язку. UDRP встановлює правові рамки для вирішення спорів, пов'язаних з недобросовісною реєстрацією доменних імен, а також використання товарних знаків як доменних імен в функціональних доменах верхнього рівня

Істотною перевагою процедури крім скорочених строків, дешевизни, конфіденційності, а також вирішення спору висококваліфікованими професіоналами в даній області виступає необмежену територіальну дію, тобто єдиний механізм вирішення спору про доменне ім'я забезпечується незалежно від того, де знаходяться реєстратор, власник доменного імені або заявник. При цьому розгляд спору в рамках адміністративної процедури UDRP не перешкоджає розгляду справи в суді.

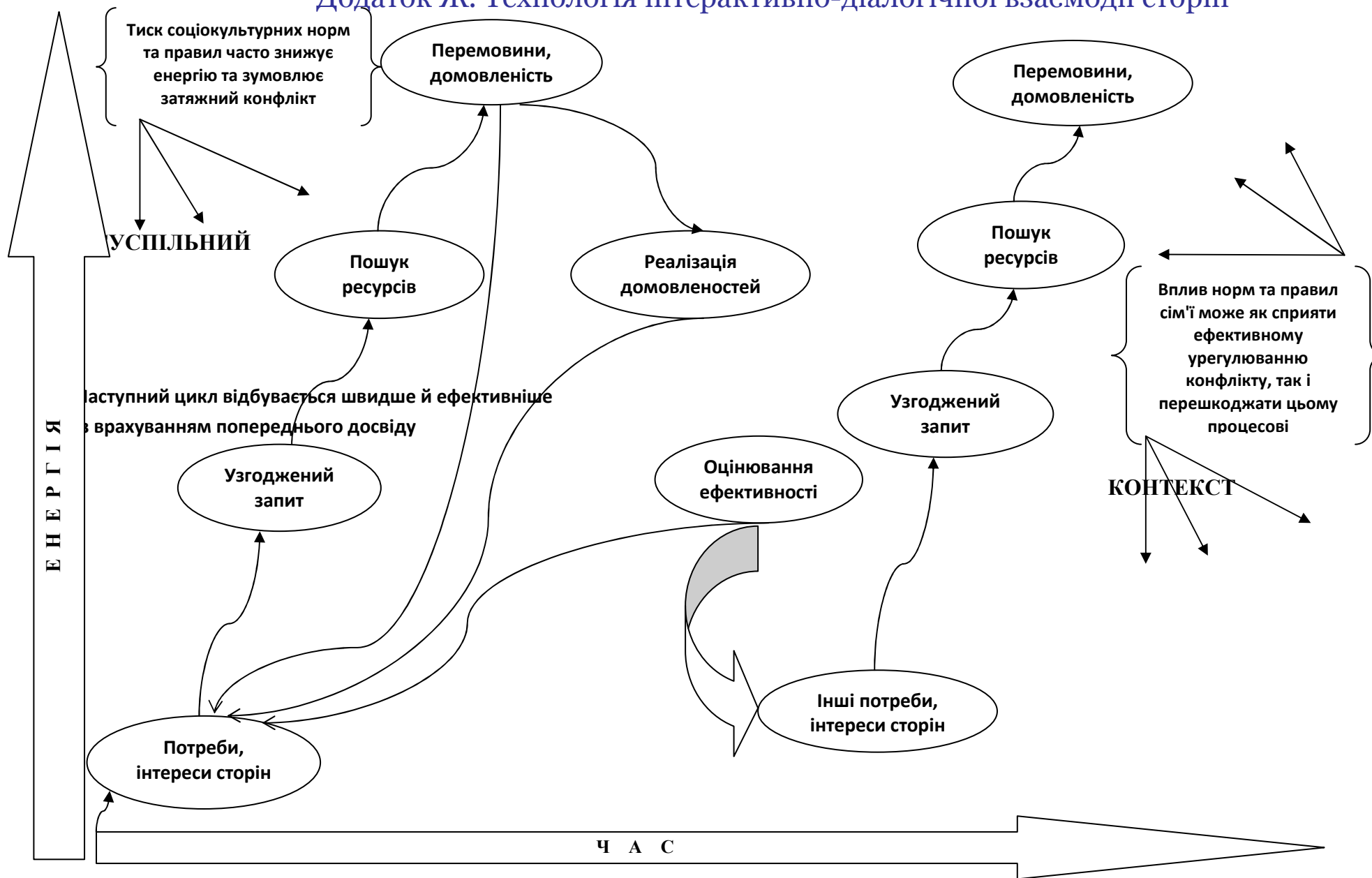
Використовуючи ODR, споживачі можуть отримати рішення безкоштовно або за дуже невелику плату, в той час як продавці можуть уникнути дорогих судових розглядів і підтримувати хороші відносини з клієнтами. Як тільки скарга буде дозволена обраним сторонами органом, кожна з них отримає відповідне повідомлення із результатом.

Як приклади, які довели свою ефективність, можливо привести такі, як: – Youstice11 (головний офіс знаходиться в Словаччині, м Братислава) – це запущено в роботу в 2014 році веб-додаток для вирішення спорів в Інтернеті, призначене для обробки великих обсягів скарг споживачів з низькою вартістю, що стосуються як товарів, так і послуг (незалежно від того, здійснювалися чи покупки в Інтернеті чи ні).

- eBay Resolution Center (Центр вирішення конфліктів eBay) є невід'ємною частиною однойменного сайту електронної торгівлі. eBay щорічно вирішує більше 60 мільйонів суперечок в галузі електронної комерції за допомогою даного центру.

На закінчення можна виділити ODR дозволяє сторонам врегулювати суперечку, що виникла без безпосереднього очної участі в розгляді в скорочені терміни і з мінімальними витратами. Можливість втілення рішень, прийнятих за підсумками проведених процедур, може забезпечуватися механізмами приватного примусу або застосуванням репутаційних санкцій.

Додаток Ж. Технологія інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін



Виробничо-практичне видання

**СОЦІАЛЬНИЙ КОНФЛІКТ:
ІННОВАЦІЙНІ КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ВРЕГУЛЮВАННЯ**

ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК

За науковою редакцією Г. М. Бевз, І. В. Петренко

Адреса Інституту: 04070, м. Київ, вул. Андріївська, 15

Підписано до друку 23.02.2020 р. Формат 64x90/8.

Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 7,0.

Електронне видання. Замовлення № 463.

Поліграфічно-видавничий центр ТОВ «Імекс-ЛТД»
Свідоцтво про реєстрацію серія ДК № 195 від 21.09.2000 р.

25006, м. Кропивницький, вул. Декабристів, 29.

Тел./факс (0522) 22-79-30, 32-17-05

E-mail: marketing@imex.net
