

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНОЇ ТА ПОЛІТИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

**КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

МОНОГРАФІЯ

*За науковою редакцією кандидата психологічних
наук А. І. Гусєва*

Кропивницький – 2020

УДК 316.77:004:366.63
К 63

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

Рецензенти:

В. М. Чернобровкін, доктор психологічних наук;
І. В. Яворська-Ветрова, кандидат психологічних наук;
Т. О. Ларіна, кандидат психологічних наук

К 63 **Комунікативні технології інформаційного суспільства** : монографія / [А. І. Гусєв, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко]; за наук. ред. А. І. Гусєва ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. – 142 с.

ISBN 978-966-189-526-2

У колективній монографії, підготовленій за результатами виконання планової теми «Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів», яка розроблялася в Інституті соціальної та політичної психології НАПН у 2017–2019 роках, науково обґрунтовується проблема вибору засобів раціонального регулювання суспільних відносин в інформаційному суспільстві шляхом використання та конструювання комунікативних технологій (медіації, публічних дискусій, переговорів, соціального діалогу тощо).

Адресована психологам, соціологам, соціальним працівникам, керівникам підприємств та організацій, а також фахівцям у сфері конфліктології та активістам громадських організацій.

УДК 316.77:004:366.63

ISBN 978-966-189-526-2

© Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2020
© Гусєв А. І., Довгань Н. О., Івачевська О. В., Малєєва Н. С.,
Петренко І. В., 2020

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	4
«Нова реальність» інформаційного суспільства (замість вступу) (А. Гусев).....	6
Розділ 1. СОЦІАЛЬНА ПОЛЯРИЗАЦІЯ І ТУРБУЛЕНТНІСТЬ: ВИКЛИКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА	8
1.1. Соціальний конфлікт в умовах інформаційного суспільства: інтерпретація ключових понять (І. Петренко, Н. Малєєва, О. Івачевська)	8
1.2. Комунікативно-технологічний підхід до розв’язання конфліктів у соціальній сфері (І. Петренко).....	18
Розділ 2. КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У РІЗНИХ СЕГМЕНТАХ СУСПІЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ.....	24
2.1. Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальній та політичній сферах (А. Гусев).....	24
2.2. Комунікативні технології врегулювання соціальних онлайн-конфліктів (Н. Малєєва)	43
2.2.1. Специфіка розгортання соціального конфлікту в мережевому онлайн-просторі	43
2.2.2. Ресурси комунікативно-технологічного врегулювання конфліктів у соціальних інтернет-мережах	63
2.3. Комунікативні технології розв’язання соціальних конфліктів у системі освіти (І. Петренко).....	72
2.3.1. Особливості соціальних конфліктів в освітньому просторі	72
2.3.2. Соціально-психологічні способи технологічної організації комунікативного простору в системі освіти	83
2.4. Комунікативні технології розв’язання соціальних конфліктів у сім’ї (О. Івачевська)	92
2.4.1. Специфіка соціального конфлікту в сімейному просторі	92
2.4.2. Соціально-психологічні способи врегулювання конфліктних стосунків у сім’ї.....	95
РОЗДІЛ 3. КОНФЛІКТ ПОКОЛІНЬ: ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІОКУЛЬТУРНОГО БАЛАНСУ (Н. Довгань).....	104
3.1. Конфлікт як соціально-психологічна проблема взаємодії поколінь	104
3.2. Передумови конфліктної взаємодії поколінь	107
3.2.1. Культура поколінної єдності	108
3.2.2. Поколінні експектації.....	113
3.3. Технологія соціокультурного балансу	120
ПІСЛЯМОВА	129
ЛІТЕРАТУРА	131

ПЕРЕДМОВА

Коллективну монографію присвячено актуальним проблемам оптимізації засобів раціонального врегулювання суспільних відносин в інформаційному суспільстві, створення передумов досягнення різними соціальними спільнотами взаєморозуміння та консенсусу шляхом проведення публічних дискусій, переговорів, відкритого обговорення, соціального діалогу. У сучасному інформаційному суспільстві в ситуації стрімких соціальних змін конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів набуває особливого значення і стає перспективним напрямом конфлікт-менеджменту, що дає змогу застосовувати комунікативно-технологічні способи врегулювання соціальних конфліктів у різноманітних сферах суспільної діяльності. Адже саме від характеристик комунікативного простору, особливостей його комунікативно-технологічного врегулювання залежить ефективність процесу спілкування, досягнення тих цілей, які ставлять перед собою ті чи інші актори міжсуб'єктної взаємодії, намагаючись оптимізувати соціальний діалог.

Дослідження з означеної проблематики, за результатами якого підготовлено цю монографію, виконувалось у річищі новітніх теоретико-методологічних підходів і має безперечну наукову новизну й теоретичне значення для соціальної психології. Використання розглянутих науково-методичних підходів до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів сприятиме налагодженню ефективних соціальних комунікацій між органами державного управління та інститутами громадянського суспільства, зростанню рівня психологічної грамотності суб'єктів, задіяних у сфері управління соціальними конфліктами та в професійному середовищі, конструктивній комунікативній взаємодії у просторі освіти, запобіганню негативному впливу конфліктних взаємин у сімейних стосунках та в мережевому онлайн-просторі, зростанню рівня психологічної грамотності суб'єктів спілкування та їхньої готовності послуговуватися фаховою психологічною допомогою.

Монографію адресовано психологам, соціологам, соціальним працівникам, керівникам підприємств та організацій; вона може використовуватися в процесі підготовки і підвищення кваліфікації педагогічних кадрів, працівників соціальних служб тощо.

Над виданням працював авторський колектив співробітників лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України: *Гусев А. І.* – канд. психол. наук, доцент, наук. співроб. лабораторії; доцент каф. психології та особистісного розвитку ННІМП ВЗО «Університет менеджменту освіти» НАПН України (наук. редакція, вступ, розд. 2.1, післямова); *Довгань Н. О.* – канд. психол. наук, ст. наук. співроб. лабораторії (розд. 3); *Івачевська О. В.* – магістр психології, мол. наук. співроб. лабораторії (розд. 1.1, 2.4); *Малєєва Н. С.* – канд. психол. наук, ст. наук. співроб. лабораторії (розд. 1.1, 2.2); *Петренко І. В.* – канд. психол. наук, ст. наук. співроб. лабораторії (розд. 1.1, 1.2, 2.3).

«Нова реальність» інформаційного суспільства (Замість вступу)

Згідно з визначенням дослідників, інформаційне суспільство – це суспільство, в якому створено глобальний інформаційний простір, що забезпечує: а) ефективну інформаційну взаємодію людей; б) їх доступ до світових інформаційних ресурсів; в) задоволення їхніх потреб щодо інформаційних продуктів і послуг (Штанько, 2012). Крім того, сама економічна модель суспільства перетворюється на таку, де головними продуктами виробництва мають стати інформація і знання.

Слід зазначити, що перші теорії «інформаційного суспільства» з'явилися ще у 80-х роках минулого століття і в більшості своїй відбивали доволі оптимістичний погляд на перспективи розвитку людства в цій парадигмі. Так, автор книги «Інформаційне суспільство як постіндустріальне суспільство» (1980) Йонезі Масуда не лише сформулював основні принципи економічної побудови майбутнього суспільства, а й наголошував, що основним суб'єктом соціальної активності в ньому стане «вільне співтовариство», а політичною системою – «демократія участі». Саме ж «інформаційне суспільство» потенційно матиме змогу досягнути ідеальної форми соціальних відносин, оскільки функціонуватиме на підґрунті синергетичної раціональності, яка замінить принцип вільної конкуренції індустріального суспільства. Елвін Тоффлер вважав, що нове, «суперіндустріальне» суспільство матиме таку соціальну структуру, в якій поняття приватної власності втратить свій сенс – і це стане наслідком не соціального перевороту, а автоматичним наслідком розгортання науково-технічної революції. Мануель Кастельс у 1990-х роках обґрунтував концепцію «мережевого» суспільства, у якому «не лише компанії, а й індивіди зможуть отримувати користь від нових комунікаційних можливостей (Маруховський, 2006; Штанько, 2012).

Сьогодні оптимізм сприйняття нової суспільної реальності, який простежувався в працях багатьох учених-мислителів кінця минулого століття, відчутно підупав, поступившись місцем підвищеній тривожності й загальному нерозумінню того, що нас очікує в цій новій, не визначеній з усякого погляду, реальності. А сама «нова реальність» дістала назву VUCA-світу (акронім від англійських volatility – нестабільність, uncertainty – невизначеність, complexity – складність, ambiguity – неоднозначність) на протиположність «старому-доброму» SPOD-світу (steady – стійкий, predictable – передбачуваний, ordinary – простий, definite – певний).

Однією з головних характеристик «нової реальності» є значне поглиблення суперечностей у всіх сферах людського існування і, як наслідок, зростання кількості конфліктів, трагічні наслідки яких відчують на собі мешканці багатьох країн, у т. ч. України. Залишившись без звичних засобів наукового прогнозування (Талеб, 2012), стикаючись з незрозумілими перспективами, повсюдним зростанням конфліктного потенціалу, «гібридними» та «інформаційними» війнами, що вирують у світі, «кольоровими революціями» та іншими соціально-політичними «несподіванками», що періодично вражають навіть найбільш розвинені країни (візьмімо для прикладу «брекзит» або результати останніх американських виборів), людство змушене масово засвоювати нову реальність, перш за все у площині психологічній.

Оскільки необхідною для існування в сучасній ситуації толерантністю до невизначеності володіє меншість населення планети, соціально-психологічна та особистісна площина засвоєння мистецтва існування в «новій реальності» стає однією з найбільш актуальних проблем сучасності. Саме тому спроби наукового осмислення впливу інформаційного суспільства на різні сегменти суспільної реальності набувають нині великого практичного значення.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНА ПОЛЯРИЗАЦІЯ І ТУРБУЛЕНТНІСТЬ: ВИКЛИКИ ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА

1.1. Соціальний конфлікт в умовах інформаційного суспільства: інтерпретація ключових понять

Сучасне суспільство небезпідставно можна назвати суспільством турбулентним, оскільки соціальні явища і процеси з властивостями непередбачуваності характерні для багатьох сфер сьогоденного життя. Надзвичайно поширеним явищем стали нині бурхливі, хаотичні, невпорядковані дії і рішення, що не відзначаються своєю ефективністю, які ухвалюють окремі суб'єкти і групи людей для реалізації різноманітних завдань. Наслідок цього процесу – зростання протистояння, неузгодженості, соціальної напруженості, що стають основним джерелом виникнення реальних і підґрунтям потенційних соціальних конфліктів.

Утім, увесь світ на початку XXI ст. переживає гострі соціальні конфлікти, «новітні» війни та революційні процеси. Серед них дослідники виділяють: психологічні (В. О. Васютинський, Дж. Фулер), інформаційні та психоісторичні (П. П. Горностай, А. І. Фурсов), семантичні, ціннісні, ментальні, поняттєві, за пам'ять або спогади (І. Ясна) та ін. Так, Іламі Ясна зазначає, що «актуальним предметом сучасних досліджень соціальних конфліктів має стати їхній смисловий вимір», а отже, «наявні структура знання про конфлікт та методологія його дослідження майже не дають можливостей для дослідження його глибинних онтологічних засад, однією з яких є конфлікт смислів та світоглядів» (Ясна, 2016). Однак дослідниця тут же зауважує, що ці знання пом'якшують суміжні суперечності, і наводить їх перелік: конфлікт як гра (Ж. Бертран, А. Курно, Е. Ласкер, Дж. фон Нейман, Е. Цермело та ін.); конфлікт як зіткнення можливих світів (Д. Бочвар, С. Крипке, Г. Фреге та ін.); конфлікт як знакова система (Р. Барт, С. А. Жаботинська, С. Т. Золян, Б. Каганович, А. С. Селіщев та ін.); конфлікт як дискурс (М. Кастельс, Р. Коллінз, А. Лой,

Н. Луман, М. Попович, О. Тоффлер та ін.); конфлікт як простір (Ж. Бодріяр); конфлікт як подія (О. М. Борисова, О. О. Грякалов, Ж. Дельоз, У. Еко та ін.); конфлікт як герменевтичний феномен (В. І. Кебуладзе, Г. Л. Тульчинський та ін.).

Конфлікт (лат. *conflictus* – зіткнення, сутичка) традиційно, у спрощеному варіанті, розглядають як зіткнення сторін, протилежних сил, думок, позицій тощо. Поняття ж соціального конфлікту зазвичай вважають більш специфічним й інтерпретують як зіткнення двох і більше суб'єктів соціальної взаємодії, тобто підкреслюють саме соціальний аспект конфлікту. При цьому зазначають, що учасниками можуть бути як окремі особи (суб'єкти), так і групові суб'єкти взаємодії, спільноти, класи, народи тощо (Анцупов, 2006; Дмитрієв, 2001; Золян, 1996; Козер, 2000; Конфлікти в суспільствах..., 2001). Суперечності можуть виникати в будь-якій соціальній групі, що є однією з необхідних умов зміни та розвитку суспільства, адже цей процес складається з конфліктів та їх подолання. *Соціальний конфлікт* – це найвищий ступінь розвитку соціальних суперечностей у відносинах між людьми, соціальними групами, суспільством у цілому, що являє собою відкрите зіткнення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій та виражається в протидії суб'єктів взаємодії. Соціальний конфлікт постає як протиборство індивідів або груп, що прагнуть реалізувати соціально значущі цілі (розподіл цінностей, ресурсів, влади тощо), і полягає в намаганні однієї сторони досягти своїх цілей та інтересів за рахунок іншої. У цілому конфлікти часто схожі між собою і здебільшого передбачувані, а тому їхні негативні наслідки можна заздалегідь спрогнозувати й мінімізувати.

В історичній ретроспективі соціальний конфлікт можна розглядати як природний добір найбільш пристосованих видів (Ч. Дарвін), еволюцію суспільного життя, а саме стан універсального протиборства, що забезпечує рівновагу не тільки всередині суспільства, а й між суспільством і довкіллям (Г. Спенсер); дисфункціональний процес у суспільних системах (Е. Мейо, Т. Парсонс); вид соціальної взаємодії, що полягає в боротьбі за цінності, соціальний статус, ресурси та владу, результатом якої може стати завдання збитків або усунення суперників (Л. Козер); різноманітні за інтенсивністю зіткнення між конфліктуючими групами, в основі яких класова боротьба (Р. Дарендорф); прояв як фізичних, біологічних, так і соціальних явищ у їхній цілісності (К. Боулдінг) тощо.

У згаданих вище діалектичних теоріях соціального конфлікту дослідники Л. Козер, Р. Дарендорф і К. Боулдінг особливу роль відводять його динамічному аспекту. Зокрема, Л. Козер, опонуючи представникам

структурного функціоналізму, наголошує на тому, що конфлікти не можуть розгортатися поза межами соціальної системи – вони є результатом життєдіяльності суспільства і виконують стабілізаційну функцію. Р. Дарендорф також упевнений у неминучості соціальних змін та конфліктів, оскільки основою функціонування соціальних груп є примушування одних його членів іншими до певних дій. Специфіка соціальних конфліктів полягає в їхній зумовленості соціальною структурою, зокрема «структурою соціальних позицій і ролей». Роль дослідник розглядає як один із ступенів соціальної єдності, ланку, що поєднує соціум і особистість. Соціальний конфлікт – невід’ємна частина суспільного життя, що, з одного боку, підтримує певну рівновагу в соціумі, а з другого – слугує рушійною силою різноманітних перетворень, змін та розвитку. У своїй «загальній теорії конфлікту» К. Боулдінг підкреслює, що прагнення до конкуренції, протистояння та постійної ворожнечі є природним для людей (Boulding, 1962).

Загострення процесів внутрішньої і зовнішньої конфронтації супроводжується значною ескалацією внутрішньодержавного соціального конфлікту, у якому важливу роль відіграє громадянське протистояння. Воно постає як процес конфронтації між різними групами в суспільстві (включно з представниками політичної влади), який характеризується наявністю у сторін глибоких розбіжностей щодо сприйняття та оцінки тих чи інших соціальних або політичних процесів (Почепцов, 2012; Сибиряков, 2010). Слід зазначити, що суб’єктивно-об’єктивні суперечності як детермінувальні чинники суспільного розвитку є основою соціального конфлікту. При цьому міжгрупове протистояння не обов’язково набуває відкритої форми та передбачає агресивні дії, а конкуренція не завжди переростає в конфліктну ситуацію. Очевидно, що неодмінною умовою розвитку реальної конфліктної ситуації є не просто конкуренція, а несумісність цілей, цінностей, очікувань, прагнень тощо. У цьому випадку конфліктуючі сторони виявляють готовність досягати поставленої мети за рахунок іншої, зокрема на шкоду їй (Forgas, 2001; Warbutron, 2013).

У сучасній українській реальності найбільшій гостроти набувають конфлікти з приводу ставлення до політичних подій, а також вибору стратегії та напрямку суспільного розвитку. Крім того, особливістю сучасної ситуації в Україні є те, що значна частина конфліктів, причини яких, здавалося б, мало пов’язані з політикою, з тих чи інших причин набувають виразного політичного забарвлення. Цілком очевидним є те, що пошук шляхів подолання таких конфліктів потребує багато часу і саме їх розв’язання можливе лише за умови

досягнення суспільного консенсусу в ході відкритого обговорення, проведення публічних дискусій. В умовах глибоких економічних перетворень і соціальних потрясінь, які переживає наразі українське суспільство, суттєвих змін зазнає його соціальна структура, в якій спостерігаються різноманітні суперечності, формуються нові соціальні групи, зокрема віртуальні.

Ще раз звернімося до вже згаданих нами положень про неусувність конфліктів із соціального життя людей та про інтеграційні, стабілізаційні функції зіткнень суб'єктів, якими послуговується Л. Козер у своїй полеміці з Е. Мейо, Т. Парсонсом, Л. Уорнером та іншими дослідниками, що розглядають конфлікт лише як дисфункціональне явище. Підхід Л. Козера близький до розуміння конфлікту Г. Зіммеlem і співзвучний тезі про його соціалізувальний вплив. Однак, коли йдеться про сутність поняття «конфлікт», доречним видається навести таке його визначення: «конфлікт – це протиборство соціальних суб'єктів (індивідів, груп), що виникає через дефіцит влади, статусу, засобів, коштів тощо, необхідних для задоволення ціннісних домагань, і передбачає нейтралізацію, придушення або знищення (символічне, ідеологічне, практичне) опонента» (Козер, 2000). Тож знову натрапляємо на всі знайомі лінгвістичні атрибути, як-от: протиборство, знищення, брак (нестача) ресурсів, порушення соціальної справедливості при їх розподілі тощо. Усі вищезазначені підходи до розуміння соціального конфлікту апріорі не можуть коректно відображати психологічну сутність із зрозумілих причин: наукові пошуки здійснювалися спочатку переважно філософами, соціологами, а згодом – конфліктологами, і лише пізніше – психологами; сучасне бачення соціального конфлікту та засобів його врегулювання, зрозуміло, різче відрізняється від класичних, а від давніх підходів до його вивчення, які, природно, втратили свою актуальність, – і поготів.

Останнім часом трансформуються й еволюціонують панівні ще не так давно погляди на конфліктну взаємодію як негативне явище, що потребує елімінації. Приходить, нарешті, розуміння його як такого, що реалізує позитивні функції і є невід'ємним елементом соціального життя людини. 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, досягати позитивного кумулятивного ефекту від результатів конфліктного процесу. Продуктивність конфронтації впливає з того факту, що конфлікт веде до зміни, зміна уможливорює адаптацію, адаптація забезпечує виживання (Goddard, 1986, p. 8). Соціальний конфлікт – це стимул до інноваційних перетворень, це виклик, що

вимагає творчого реагування. Саме тому конструювання комунікативних технологій запобігання соціальним конфліктам і їх врегулювання в ситуації суспільних змін набуває особливого значення і є перспективним напрямом наукових досліджень. До того ж, зауважує Р. Мей, «максимальна цілісність особистості є не тільки неможливою, а й небажаною... Особистість динамічна, а не статична, її стихія – творчість, а не животіння. Наша мета – новий, конструктивний перерозподіл напружень, а не абсолютна гармонія. Повне усунення конфліктів спричинює застій; нашим завданням є перетворення деструктивних конфліктів у конструктивні» (Мэй, 1994, с. 30). Беручи до уваги те, що соціальний конфлікт є зіткненням іноді антагоністичних інтересів та цінностей і може набувати досить гострих форм, він імпліцитно приховує в собі загрозу розгортання подій за негативним сценарієм. До речі, термін «соціальний конфлікт» уперше запровадив у науковий ужиток німецький соціолог Г. Зіммель, який вважав безконфліктне суспільство недієздатним, а сам конфлікт – універсальним явищем, наголошуючи на його розвивальному потенціалі (Дюркгейм, 1995).

Позитивна роль соціальних конфліктів у житті суспільства сьогодні видається цілком очевидною. Будь-яка соціальна система не є чимось стабільним, оскільки в процесі повсякденного життя, насиченого різноманітними подіями та справами, відбувається взаємодія і взаємовплив між особистістю та суспільством. Часто ця взаємодія пов'язана з боротьбою за соціальний статус, розподіл ресурсів, вплив та владу, отож можна говорити про те, що суспільство щомиті, у певному розумінні, перебуває у стані переживання соціальних конфліктів. Воно постійно трансформується і зазнає певних змін у результаті щоденної активності, міжособової та міжгрупової взаємодії.

Приміром, до основних позитивних характеристик соціального конфлікту дослідники відносять: виявлення «слабких» місць соціальної системи і привертання уваги суспільства до соціальних проблем; сприяння згуртуванню соціальних груп, солідарності їхніх членів, тобто підтримання самого існування соціальних груп; створення балансу соціальних сил, готових захищати свої інтереси, що, власне, підтримує стабільність суспільства; посилення соціальної мобільності, надання суспільству динамічності; упровадження соціальних інновацій, що оновлюють, удосконалюють соціальну систему, відкриваючи нові перспективи щодо виникнення нових соціальних груп та інститутів (Вербець, 2009).

Оскільки дії опонентів у конфліктній ситуації значною мірою взаємопов'язані, а також зумовлені попередньою активністю опонента, то в

будь-якому конфлікту вони обов'язково набувають характеру взаємодії. Конфліктна поведінка як особливий тип поведінки, цілком природно, має певні принципи, стратегії (способи) і тактики (прийоми). Серед основних принципів конфліктного протистояння виділяють, зокрема, концентрацію сил, координацію зусиль, економію сил тощо (Анцупов, 1996). Конфліктна поведінка виявляється в протилежно спрямованих діях, які відображають реалізацію процесів розумової, емоційної і вольової сфер особистості. Чергування взаємних реакцій, спрямованих на реалізацію інтересів кожної зі сторін та обмеження інтересів протилежної сторони, становить видиму соціальну реальність конфлікту. Щоб запобігти виникненню труднощів у процесі спілкування, слід враховувати, що будь-яка інтеракція складається з ініціального і зворотного комунікативних поведінкових актів. Відповідно, можна говорити про ініціальну і зворотну комунікативну поведінку особистості в конфлікті. Оскільки конфлікт – це соціально-психологічне явище, то в цьому контексті він має певні ціннісно-нормативні властивості. Нормативний аспект конфлікту проявляється в трьох видах взаємозв'язків: у прагненні учасників конфлікту до нормативного обґрунтування своїх позицій і дій, в існуванні правил конфліктної взаємодії, у наявності культурних та етичних норм конфліктної інтеракції.

Соціальні суперечності, антагонізми, протистояння увиразнюються тільки в процесі міжсуб'єктної взаємодії, тобто такі розбіжності не можуть виникати самотійно, незалежно від своїх конкретних, реально визначених носіїв. У контексті проблеми вивчення конфліктів ця ознака, властивість може характеризуватися як біполярність, що визначається водночас і через взаємопов'язаність, і через контрверсію сторін. Однак біполярність як така ще не означає дієвого «зіткнення» двох різних засадничих начал. Їхня реальна супротивність виявляє себе не тільки через їх порівняння, уподібнення, а й через їх протистояння, що допускає змагальність, боротьбу, активну взаємодію, спрямовану на подолання цієї контрверзи. Це означає, що другою фундаментальною ознакою, обов'язковим атрибутом соціального конфлікту після біполярності є активність, спрямована на подолання розбіжностей. Ще один критерій, на підставі якого ми можемо охарактеризувати явище соціального конфлікту, – це наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв міжособового або міжгрупового конфлікту. Цим конфлікт відрізняється від суперечностей, сторони таких контрверз не обов'язково представлені своїми суб'єктами (Гришина, 2008). До того ж, на думку Г. М. Андрєєвої, дискусійне питання про те, «чи є конфлікт лише формою психологічного антагонізму

(тобто чи достатньою для констатації ускладненої взаємодії є репрезентація суперечності у свідомості людини) або ж обов'язковою його умовою стає наявність конфліктних дій», можна вважати вирішеним у тому розумінні, що «обидва компоненти є обов'язковими ознаками конфлікту» (Андреева, 2002, с. 93).

За Е. Гідденсом, перехід від суперечностей до конфлікту відбувається за умови придушення базових цінностей більшості населення, що викликає в суспільстві соціальну напруженість і вибух (Гидденс, 2004). Аналізуючи сутність поняття «соціальна напруженість», ми знову ж таки стикаємося з різними його інтерпретаціями в зарубіжній і вітчизняній психологічній науці.

М. М. Слюсаревський, зокрема, визначає соціальну напруженість як «певний психічний стан суспільства (спільноти, групи), що зумовлюється об'єктивними чинниками (на кшталт падіння виробництва, зниження рівня споживання, притоку мігрантів, загострення міжетнічних суперечностей) і виявляється в індивідуальній та груповій поведінці (ті ж аборти, злочинність, акції протесту тощо)» (Слюсаревський, 2002). Д. О. Шмонін вважає її «незадоволеністю, що виникає в результаті великого розриву між рівнем очікувань позитивних змін у різних сферах суспільного життя і рівнем їх реалізації» (Шмонин, 1999). О. В. Чернявська розглядає соціальну напруженість як «особливий стан соціальної системи (групи, спільноти, суспільства), що перебуває в процесі соціальних змін, в основі якого лежить стійке почуття соціальної незадоволеності як наслідок виникнення і розвитку соціальних суперечностей, що відбиваються на стані суспільної свідомості і поведінки соціальних суб'єктів» (Чернявська, 2007). А. К. Зайцев тим часом майже рядопокладає соціальну напруженість і власне соціальний конфлікт (Зайцев, 1992).

У західній соціальній науці одним із перших до цього поняття звертається Т. Парсонс у своїй праці «Структура соціальної дії» (1937). Він розглядає соціальну напруженість на соцієтальному рівні, характеризуючи стан соціальної системи в цілому, і зазначає, що нормативний елемент, натрапляючи на опір у процесі реалізації соціальної дії, стає джерелом соціальної напруженості і потенційного конфлікту (Парсонс, 1992). На Заході досить близьким до поняття соціальної напруженості за змістовим наповненням та специфікою відображеної соціальної реальності є поняття аномії, яке в науковий ужиток запровадив Е. Дюркгайм. Дослідник пов'язував аномію з браком природної солідарності і поширенням самогубств у сучасному йому суспільстві. На його думку, аномія – це результат недостатності або слабкості

нормативного регулювання людських бажань, які за своєю природою безмежні (Дюркгейм, 1995). Неминуча обмеженість можливостей для задоволення цих бажань і брак ефективних норм, що ними керують, роблять індивідів нещасними і штовхають їх до самогубства (аномічне самогубство) (Ротман, 2012).

Як і Е. Дюркгайм, Р. Мертон використовує поняття соціальної напруженості; хоч і в непрозорому вигляді, він аналізує умови та характерні особливості виникнення й розгортання процесу соціальної аномії. Дослідник показує, що вона є джерелом різних форм поведінки і має у своїй основі прийняття або неприйняття цінностей, що пов'язані або з цілями суспільства, або із засобами їх досягнення, або з тими й тими водночас (Мертон, 1992).

На соціальну напруженість як передумову розгортання соціального конфлікту вказує і фахівець з державного управління С. В. Белай. Він зазначає, що на сьогодні є два принципово різних наукових підходи до тлумачення соціальної напруженості: перший розглядає її як природну активну систему, що супроводжує будь-який природний процес і є запорукою досягнення суспільством поставлених цілей (конфліктна парадигма); другий – як специфічний негативний стан соціуму, який виникає через несприятливі умови (Белай, 2012). Однак цікавим видається те, що у своїх працях дослідник синонімічно використовує поняття напруженості і напруги, що, на нашу думку, є досить сміливим, проте невинуватим лінгвістичним жонглюванням.

У наш час інтерес до теоретичного наукового доробку щодо соціальної напруженості помітно знизився, натомість різного роду емпіричні дослідження провадяться досить інтенсивно. При цьому вивчається не суспільство в цілому, а радше міжгрупова взаємодія. У фокусі уваги перебувають питання розв'язання конфліктів у сім'ї, професійних групах, в інших сферах людських стосунків. Аналіз конфліктів психологізують, замінюють дослідженнями різних «напруженостей», а їхню природу пояснюють «неправильною» психічною поведінкою індивідів.

Дехто із соціологів намагається вивести категорію напруженості за межі предмета аналізу соціологічної науки, вважаючи напруження індивідуальними станами, що не можуть бути застосовані для пояснення колективних дій. Тож спостерігаємо поступову відмову від системного та глобального підходу до трактування напруженості на користь наголошування на її психологічних складниках – тривозі, роздратуванні, стресі тощо.

Теоретичні узагальнення щодо наявних підходів до розуміння соціальних конфліктів дають підстави тлумачити їх: по-перше, як явище, природа якого

визначається інтрапсихічними процесами і чинниками; по-друге, як феномен, поява та особливості якого визначаються насамперед ситуацією; по-третє, як факт, для розуміння якого недостатньо знань про особистісні особливості або про об'єктивну оцінку ситуації, при цьому необхідним є розуміння когнітивного складника – суб'єктивної інтерпретації того, що відбувається.

Виокремлення інваріантних характеристик соціального конфлікту дало змогу точніше визначити межі його предметного поля і з'ясувати суть цього феномену. Отже, *під соціальним конфліктом розуміють біполярне явище (протистояння протилежних парадигм), що виявляється в активності суб'єкта (та/або суб'єктів), спрямованій на подолання контрверсійних позицій. У цьому контексті парадигма – це певний, обумовлений часом та обставинами, сталий на деякий період суспільного життя стиль, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови* (Петренко, 2018).

До основних характеристик соціального конфлікту належать особливості його структури, класифікації, функцій, динаміки та генезису (Гришина, 2008). Структура конфлікту розкривається як сукупність стійких його зв'язків, що забезпечують цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких конфлікт не може розвиватися як динамічна, взаємозалежна, цілісна система і процес. Структурні компоненти соціального конфлікту залежать від особливостей: його 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 розв'язання, суперечностей); об'єкта (причини, потреби) – матеріального (ресурс), соціального (влада), духовного (ідея, норма, принцип); умов розгортання (близьке оточення – мікросередовище, широке соціальне оточення – макросередовище).

Класифікація соціальної конфліктної взаємодії базується на таких основних ознаках: тип суперечностей (антагоністичний, неантагоністичний); суб'єкт конфлікту (внутрішньоособистісний, міжособистісний, між особистістю і групою, міжгруповий, міждержавний); потреби суб'єкта взаємодії (ресурсна, статусно-рольова, ціннісно-нормативна); спрямованість конфліктної взаємодії (горизонтальна, вертикальна, змішана); тривалість (швидкоплинна, довгострокова); ступінь напруженості (бурхлива, середня, низької інтенсивності); сфера вияву (економічна, ідеологічна, організаційна,

релігійна, освітня, побутова, сімейна, політична, військова); соціальні наслідки (ефективна/неефективна, позитивна/негативна); реалістичність предмета конфлікту (реалістичний, нереалістичний). З огляду на означені функції щодо вирішення проблемної ситуації особистістю або малою/великою соціальною групою розрізняють конструктивні і деструктивні соціальні конфлікти.

Динаміка розгортання соціального конфлікту – це процес його розвитку, виявлення змін, що відбуваються під впливом внутрішніх механізмів, зовнішніх чинників і передумов. Коли йдеться про динамічні особливості соціального конфлікту, можна визначити такі його етапи, стадії, періоди, фази: аналітичний етап, етап прогнозування варіантів розв'язання конфлікту, етап визначення критеріїв, дії з його реалізації, етап контролю ефективності результатів його врегулювання, аналізу та узагальнення набутого досвіду; стадію інтеграції/диференціації, асоціації/дисоціації, конвергенції/дивергенції; вікові періоди (особливості застосування, приміром, прогресивних або регресивних засобів реагування в конфліктній взаємодії); передконфліктну латентну фазу; власне конфлікт (фазу відкритого протистояння); постконфліктну латентну фазу.

Предметом аналізу є також генетичні характеристики (чинники виникнення і становлення) соціального конфлікту: об'єктивні, суб'єктивні, особистісні, соціально-психологічні. Оскільки дії опонентів у конфліктній ситуації справляють значний взаємовплив, то в будь-якому разі вони обов'язково набувають характеру взаємодії. Конфліктна поведінка особистості, як особливий тип активності, цілком природно, характеризується своїми, притаманними тільки їй, принципами, стратегіями (способами), тактиками (прийомами) і піддається, отже, комунікативно-технологічному врегулюванню. У такому розумінні *соціально-психологічна комунікативна технологія* – це 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 (Марков, 1982, с. 48).

1.2. Комунікативно-технологічний підхід до розв'язання конфліктів у соціальній сфері

Особливості розгортання і врегулювання соціального конфлікту 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 ускладненої міжсуб'єктної взаємодії. *Комунікативно-технологічний підхід* можна розглядати як таке специфічне інструментальне управління комунікативним процесом, таку його своєрідну технологічну організацію (завдяки застосуванню в цьому процесі комунікативних технологій) та моделювання, що гарантовано приводять до досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

Оскільки дії опонентів у конфліктній ситуації взаємно впливають одна на одну, то в будь-якому разі вони обов'язково набувають характеру взаємодії. Конфліктна поведінка особистості як особливий тип активності, цілком природно, характеризується своїми, притаманними тільки їй, принципами, стратегіями (способами), тактиками (прийомами) і піддається, отже, комунікативно-технологічному врегулюванню. У такому розумінні *соціально-психологічна комунікативна технологія* – це спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на ряд конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що вимагають однозначного, обов'язкового виконання і забезпечують досягнення поставленої мети на високому рівні ефективності (Марков, 1982, с. 48). Іншими словами, соціально-психологічна технологія – це ефективний спосіб здійснення людиною діяльності задля досягнення суспільно значущих цілей шляхом раціонального її розподілу на процедури та операції з подальшою їх координацією і синхронізацією. Така технологія, як зазначається в літературних джерелах, може бути у двох формах: як програма, що зумовлює спрямованість і зміст діяльності, має у своєму складі процедури та операції (способи діяльності), і як сама діяльність, що відбувається відповідно до цієї програми. Соціально-психологічну технологію визначають як алгоритм, процедуру здійснення дій у різних сферах соціальної і психологічної практики: управлінні, економіці, політиці, освіті, дослідницькій роботі, художній творчості.

Разом з тим соціально-психологічна технологія є елементом людської цивілізації, що має еволюційну природу або ж пов'язується з потребою у швидкому, масштабному «тиражуванні» нових видів діяльності. Побудова такої

технології відбувається завдяки поділу діяльності на окремі процедури за умови глибокого розуміння специфіки функціонування тієї сфери, в якій і розгортається практика (Социальное управление, 1994, с. 150). Отже, соціально-психологічна технологія є елементом культури і з'являється на підґрунті відповідного соціокультурного середовища еволюційним шляхом або ж формується за її законами як штучне утворення (Дудченко, 1989).

Соціально-психологічну технологію розглядають також як:

- сукупність методів, засобів організації діяльності суб'єктів, мета яких – цілеспрямований вплив на соціально-психологічні процеси і системи;
- організацію цілеспрямованої взаємодії соціальних суб'єктів з метою здійснення суспільних перетворень;
- галузь знання, що розглядає питання створення, поширення методів і процедур перетворювальної діяльності особистості;
- сутнісну характеристику діяльності особистості щодо цілеспрямованої трансформації соціальних суб'єктів (Дятченко, 1993, с. 160-162).

Найбільш загальне метапредметне визначення поняття «технологія» полягає в тому, що вона являє собою науково та/або практично обґрунтовану систему діяльності, яку застосовує людина для перетворення навколишнього середовища з метою продукування матеріальних або духовних цінностей (Селевко, 2005, с. 3).

Соціально-психологічна комунікативна технологія, що акумулює в собі дані психологічних, соціальних, управлінських і природничих наук, має особливу спрямованість:

- розроблення і застосування методів, засобів (інструментарію) для забезпечення ефективності комунікативного процесу;
- оптимізація процесу міжсуб'єктної комунікації або способу розв'язання соціального конфлікту;
- вивчення закономірностей конструювання оптимальних систем комунікації.

Соціально-психологічну технологію визначають як науково обґрунтовану систему функціонування всіх компонентів комунікативного процесу, що запрограмована в просторовому й часовому вимірах і веде до очікуваного результату. Залежно від рівня реалізації соціально-психологічних технологій у комунікативному просторі можна виокремити такі їх види (рис. 1.2.1).

- метатехнології – сукупність методів, або така система діяльності, що охоплює загальні, цілісні соціально-психологічні процеси на глобальному рівні їх реалізації;

- макротехнології – методи або процедури цілеспрямованої взаємодії соціальних суб'єктів, що реалізуються в межах окремої галузі;
- мезотехнології – засоби організації перетворювальної діяльності щодо окремих частин (модулів) цілісного процесу з метою вирішення локальних завдань;
- мікротехнології – технології, що розкривають сутнісну характеристику діяльності особистості та реалізуються в процесі вирішення специфічних оперативних завдань на індивідуальному рівні міжсуб'єктної взаємодії.

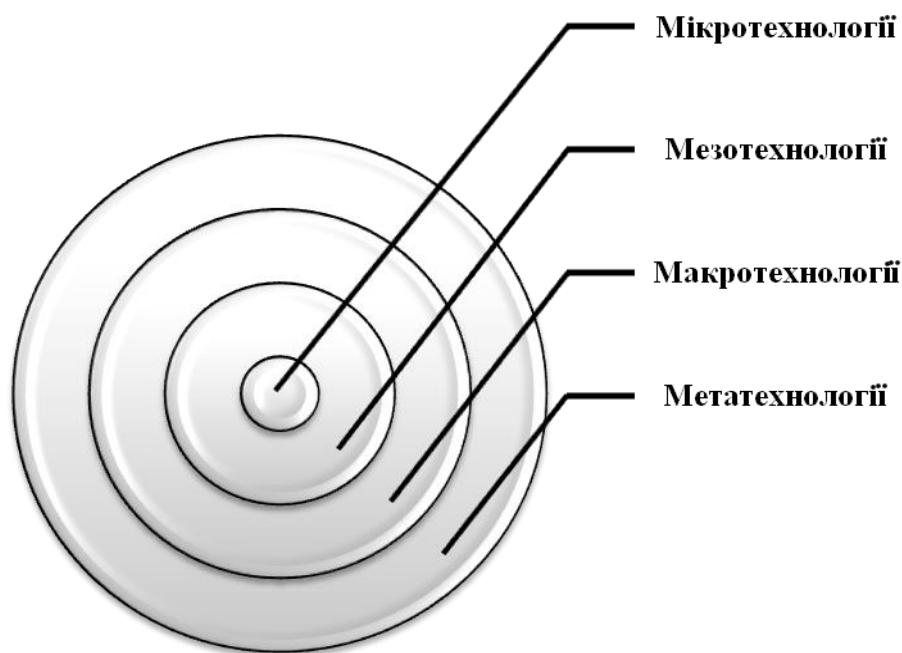


Рис. 1.2.1. Види соціально-психологічних технологій

У структурі соціально-психологічної комунікативної технології виокремлюють три основні аспекти: науковий, формалізований, діяльнісний (рис. 1.2.2–1.2.4).

Щодо наукового аспекту, то технологія є науковим проектом, концепцією, що базується на певних методологічних принципах, має свої власні ознаки, зону розвитку, яка, ґрунтуючись на накопичених теоретичних знаннях і попередньому практичному досвіді, спрямована на розв'язання актуальних соціально-психологічних проблем (рис. 1.2.2).



Рис. 1.2.2. Науковий аспект соціально-психологічної комунікативної технології

Формалізований аспект технології, що розкриває її сутність через формалізовану процедуру, охоплює мету, програму, зміст, алгоритм дій та інтегрує методи, засоби досягнення цілей, які ведуть до запланованих результатів діяльності (рис. 1.2.3).



Рис. 1.2.3. Формалізований аспект соціально-психологічної комунікативної технології

Діяльнісний аспект технології розкриває цілісний процес здійснення активності суб'єктами, поєднуючи в собі дії цілепокладання, планування,

організації, реалізації, аналізу, прогнозування і, у разі потреби, корекції досягнутих результатів діяльності (рис. 1.2.4).



Рис. 1.2.4. Діяльнісний аспект соціально-психологічної комунікативної технології

Отже, соціально-психологічна комунікативна технологія функціонує і як наукова теорія, що дає змогу досліджувати і проектувати найбільш раціональні способи інтерактивної міжсуб'єктної взаємодії; і як система алгоритмів, способів та регулятивів комунікативної діяльності; і як реальний процес спілкування. Вона може бути представлена або цілим комплексом вищеозначених аспектів (науковим, формалізованим і діяльнісним), або окремими його площинами – виявлятися через наукову розробку (проект, концепцію, підхід), або ж окреслювати програму дій (модель, алгоритм) чи відтворювати реальний процес діяльності, що здійснюється в різних сферах суспільної практики (Селевко, 2005).

Разом із технологічним процесом та поширенням інформаційно-комунікативних технологій, новим досвідом віртуальної комунікації змінюються також умови та обставини розвитку соціальних конфліктів у сучасному суспільстві, яке постійно трансформується і зазнає певних змін у результаті щоденної активності, міжособової та міжгрупової взаємодії, що особливо гостро відчувається в перехідних умовах всесвітньої глобалізації. Великого значення набуває наразі створення системної теорії і методології

вивчення сучасних соціальних конфліктів і тих соціальних змін, до яких вони приводять.

Теоретико-методологічний аналіз досліджень і публікацій з означеної проблематики дав змогу зробити уточнення щодо визначення поняття соціального конфлікту, обґрунтувати допустимі межі його проблемного поля, поглибити розуміння структурно-функціональних особливостей соціальних конфліктів, розкрити специфіку проектування комунікативних технологій врегулювання утрудненої взаємодії. Утім, питання врегулювання соціальних конфліктів комунікативно-технологічними засобами наразі досліджено недостатньо. Конструктивний вплив на роз'єднувальні тенденції, які визначають нинішній етап розвитку суспільства, потребує значних зусиль, у тому числі й інтелектуальних, що знаходить своє відображення в наукових пошуках ефективних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів. У зв'язку з цим важливо зауважити, що особливості використання соціально-психологічних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу до врегулювання соціальних конфліктів є актуальним напрямом психологічних досліджень. Більш докладно ці питання розглядатимуться в наступних розділах цієї колективної монографії.

РОЗДІЛ 2

КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У РІЗНИХ СЕГМЕНТАХ СУСПІЛЬНОЇ РЕАЛЬНОСТІ

2.1. Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальній та політичній сферах

Соціально-політична ситуація, що склалася в Україні останнім часом, зумовлює підвищений інтерес суспільства до тематики врегулювання конфліктів. Проте розробники популярних комунікативних технологій роботи з конфліктами далеко не завжди заглиблюються в питання того, що становить, власне, світоглядну і методологічну основу цих практик, обмежуючись лише описом конкретних технік, прийомів та процедур, а також досвіду їх упровадження та прикладами вдалих кейсів. Саме тому є сенс проаналізувати базові положення, покладені в основу комунікативних технологій розв'язання конфліктів, які набули популярності в Україні протягом останніх двох десятиліть.

Автор популярної моделі ескалації конфлікту Фрідріх Глазл у фундаментальній праці «Конфлікт-менеджмент», обґрунтовуючи *теорію «лікування конфлікту»*, спирається на троїсте розуміння сутності людини («тіло – душа – дух») і на такі світоглядні джерела: гуманістичну психологію, до якої він відносить погляди К. Г. Юнга, А. Маслоу і Р. Ассаджолі; християнський образ людини як богоподібної триєдиному Богу; антропософію Р. Штайнера та погляди В. Франкла на неврози. У подальшому, ґрунтуючись на цій тривимірності людини, дослідник описує три соціальні підсистеми: духовно-культурну, політико-соціальну, техніко-інструментальну – і розкриває три механізми виникнення *конфліктного потенціалу*. Перший – коли організаційна підсистема спирається не на свій власний функціональний принцип; другий –

якщо функціональний організаційний принцип однієї підсистеми формально переноситься на іншу підсистему; третій – коли організаційний принцип будь-якої підсистеми зводиться до абсолюту і як стереотип поширюється на всі соціальні системи. Глазл пропонує власне визначення *соціального конфлікту*: «це інтеракція між сторонами (індивідуумами, групами, організаціями тощо), за якої принаймні одна сторона усвідомлює несумісність у мисленні/уявленнях/сприйманні, та/або в почуттях, та/або у волі з іншою стороною (іншими сторонами) таким чином, що в реалізації вона натикається на протидію іншої сторони (інших сторін)» (Глазл, 2002, с. 15).

Дослідник також окреслює межі («арену») перебігу соціальних конфліктів на мікро- (між індивідами і всередині малих груп), мезо- (всередині організацій, між групами і великими підрозділами організацій) та макрорівнях (всередині груп населення або соціальних категорій населення, або між ними), наголошуючи, що «визначальним фактором тут є тільки те, в яких межах соціального поля потрібно проводити лікування конфлікту» (Глазл, 2002, с. 76).

Як і Штайнер, Глазл виділяє два типи конфліктів – «гарячий» і «холодний». Учасникам *гарячого конфлікту* притаманні натхненність ідеалами, замотивованість «досягненням мети», переконаність у чистоті власних намірів та мотивів, тяжіння до зустрічі з представниками іншої сторони, експансія як розширення поля діяльності та кількості прихильників, переоцінка власних можливостей, централізація авторитетів, експлозивність (схильність до дратівливості).

Для учасників *холодних конфліктів* типовими є глибоке розчарування, втрата ілюзій, брак єдності, впадання в стан заціпеніння, «соціальна ерозія», «закапсульованість», атомізація, несхильність до позитивного бачення себе та недостатня самоповага, брак лідерів, соціальний фаталізм, брак комунікації між конфліктуючими сторонами, сприймання протилежної сторони як усемогутньої на тлі власного безсилля, ілюзорні уявлення про ступінь власного впливу на ситуацію, імплізивність (вибух, що може призвести до самознищення).

Як вихідні точки для «лікування» конфліктів Глазл розглядає: припинення подальшої ескалації ситуації; звернення уваги на ті групові норми, які виникли у процесі ескалації конфлікту; прозорість механізмів та чинників «соціального зараження»; емансипацію групи від власних лідерів. Він також виокремлює два напрями роботи з конфліктом для посередників: «орієнтування в ситуації (діагностика конфлікту) та орієнтування щодо принципів і стратегій інтервенції, конкретних технік, методів та інструментів впливу» (Глазл, 2002, с. 387).

Кола примирення – ще одна комунікативна технологія подолання конфліктів. Її розробники Кейт Праніс, Баррі Стюарт та Марк Уедж убачають мету створення цієї технології в тому, щоб «допомогти нам заново відчутти свою належність до спільного роду людського і на цій основі поступово сформувати новий, цілющий спосіб розв’язання конфліктів» (Праніс, 2008, с. 31). А завдання “кіл” полягає в тому, щоб «дістатися до самої сутності нашого ества, відкрити наші серця, душі, істини, щоб знайти цінності, які допоможуть висловити, якими ми хочемо бути насправді» (там само, с. 96). Описуючи базові уявлення про природу людини та її місце в суспільстві, на які спирається ця технологія, її розробники виходять з припущення, що людина має «природне бажання налагоджувати взаємозв’язки» і «кожна людина хоче бути поєднаною з іншими людьми доброзичливими взаєминами» (там само, с. 30). Крім того, вони стверджують, що «представники різних культур, соціальних верств і релігійних переконань визнають однакові базові цінності, які керують їхніми взаєминами» (там само, с. 54). При цьому опис та ступінь важливості цих цінностей можуть залежати від багатьох причин, але всі вони, на думку авторів, мають схожі характеристики: позитивність, конструктивність, цілющість та «підтримання в нас та інших найкращого». Згідно з базовими цінностями обґрунтовується роль «компаса в житті», який визначає людську поведінку в конфліктній ситуації.

Серед базових принципів також визнання того, що конфлікт є «природною частиною життя», оскільки основу конфлікту становить наша відмінність одне від одного. Відповідно, конфлікт можна розглядати як *можливість* приймати і поважати ці відмінності. При цьому «прагнення, щоб відмінності поважали», дослідники розглядають, посилаючись на Каролін А. Вестергофф, як одну з базових потреб людини, «яка лежить в основі всіх наших конфліктів». Слід звернути увагу на те, що таке ставлення до природи конфлікту ґрунтується на релігійному розумінні природи «Богом даних відмінностей» і на ставленні до конфлікту як до частини божественного плану та «дарунка». «Конфлікт – це не ціна, яку потрібно заплатити й перетерпіти, а це стан, якого треба прагнути, який треба вітати і плекати...» (Праніс, 2008, с. 39-40).

Іншим джерелом створення технології «кіл примирення» були дохристиянські міфологічні та магічні уявлення про будову світу і людини, запозичені з традиційних культур, але проінтерпретовані авторами технології в дусі, близькому до «ню-ейдж» (буквально – «нова ера»). Усі ці уявлення представлені в образі «шаманського колеса» – поділеного на чверті кола, де

кожна чверть символізує певний аспект життя, стадію розвитку чи набір якостей. На цьому базується, власне, і погляд на людину як на фізичну, психічну, емоційну та духовну істоту, а також проєкція цього підходу на будову громади. З цього бачення випливає ще одна причина виникнення конфліктів – порушення рівноваги – і, відповідно, принцип роботи з нею: «шлях до здоров'я як індивіда, так і громади пролягає через зосередження на аспектах, яких бракує, та акцентування їх повнішою мірою» (там само, с. 87).

Для практичної реалізації самої технології “кіл” автори обрали десять цінностей, які учасники найчастіше називають найважливішими. Це: «повага, чесність, довіра, скромність, здатність ділитися з іншими своїми думками та почуттями, відкритість для всіх, співпереживання, сміливість, здатність прощати іншим і любов» (там само, с. 55). Самі “кола”, на думку авторів технології, пропонують чотири парадигмальні зміни щодо того, «як ми реагуємо на образи і творимо соціальний порядок»: (1) від примусу до зцілення, (2) від виключно індивідуальної до індивідуально-колективної відповідальності, (3) від цілковитої залежності від держави до більшої впевненості в собі, (4) від правосуддя як «зведення рахунків» до правосуддя як «повернення до норми». Один з базових механізмів зміни розробники описують так: «З'ясовуючи та обговорюючи наші цінності разом, ми розуміємо, що маємо більше спільного, ніж відмінного, і що в нас є більше причин, щоб зійтися разом для зцілення, ніж щоб відмежовуватись одне від одного та переживати постійний біль» (там само, с. 90).

Автор технології *ненасильницького спілкування* Маршалл Розенберг як одне з головних джерел свого підходу називає досвід співпраці з Карлом Роджерсом під час дослідження *підтримувальних відносин*. Він також висловлює вдячність Майклу Хакіму за те, що завдяки йому дістав змогу практикувати психологію, яка «ґрунтується на прозорих уявленнях про те, як насправді повинні жити ми, люди» (Розенберг, 2009, с. 7). Крім того, дослідник вважає, що природі людини притаманна «радість дарувати і приймати зі співчуттям», а власне сама технологія базується на чотирьох компонентах: спостереженні без оцінки; ідентифікації та вираженні почуттів; умінні брати на себе відповідальність за свої почуття і з'ясуванні того, чого ми хотіли б попросити в інших, аби збагатити своє життя. Базовим конструктом цієї технології є потреби, які лежать в основі людських почуттів. Відповідно, є докладний перелік потреб, «які є в кожного з нас». Основні з них – незалежність, можливість взяти паузу, цілісність, взаємозалежність, гра, духовні потреби, фізичні потреби.

Якщо порівняти засади, на яких базуються підходи Роджерса і Розенберга, то суть методу ненасильницького спілкування можна визначити як створення штучного комунікаційного простору, в якому прийоми емпатійного слухання, за Роджерсом, зведені в ранг фундаментальних організаційних принципів спілкування, кінцевою метою чого є покращення людської природи внаслідок посилення її емпатійності та поглиблення духовності. Попри спірність певних положень з огляду на традиційні психологічні уявлення та спірну ефективність підходу за межами кола його прихильників, не можна не відмітити практичну цінність розроблених її автором конкретних вправ та прийомів.

Автори гарвардського *методу принципів переговорів* Роджер Фішер, Вільям Юрі та Брюс Паттон розробили критерії оцінювання переговорів: переговори повинні вести до розумної угоди, якщо така є можливою; вони мають бути ефективними і повинні покращувати (або принаймні не погіршувати) відносини між сторонами. При цьому під «розумною угодою» автори розуміють угоду, яка «допустимою мірою відповідає законним інтересам усіх сторін, справедливо розв'язує конфлікт інтересів, укладається на тривалий термін і зважає на спільні інтереси всіх сторін, що беруть у них участь» (Фішер, 2007, с. 30). Рушійною силою переговорів, на думку авторів, є реалізація сторонами власних інтересів та отримання взаємної вигоди в разі їх (інтересів) збігу. Вони також виокремили два рівні «переговорної гри»: рівень суті питання і рівень процедури вирішення цього питання, який вони позначають як «метагру» (гру у грі). Особливість цього переговорного методу полягає в дотриманні чотирьох принципів: 1) відділяйте людей від проблеми; 2) концентруйтеся на інтересах, а не на позиціях; 3) перед тим як спробувати дійти згоди, знайдіть варіанти, які б слугували взаємній вигоді; 4) наполягайте на використанні об'єктивних критеріїв. Дослідники також розробили конкретні поради та прийоми щодо реалізації основних принципів у сферах сприймання, емоцій, спілкування, а також стратегії реагування на різноманітні маніпуляції та «брудні трюки». Вони також виокремили три головні проблеми спілкування: 1) учасники переговорів «працюють на глядачів» – не розмовляють одне з одним так, щоб бути зрозумілими, а замість цього намагаються справити враження на третю сторону або власне керівництво; 2) учасники «забувають слухати одне одного», оскільки зайняті думками про те, що потрібно сказати наступної миті, або про те, як задовольнити власне керівництво; 3) учасники розмовляють «різними мовами», тобто не розуміють одне одного через перекручення змісту повідомлення. Отож автори технології пропонують такі

прийоми подолання цих перешкод: активно слухайте і підтверджуйте почуте; говоріть так, щоб вас розуміли; говоріть про себе, а не про противника; говоріть цілеспрямовано (Фишер, 2007).

Слід зазначити, що *саме технологія медіації та покладені в її основу цінності і філософія є певною мірою «базовими» для розвитку більшості комунікативних технологій ненасильницького розв'язання конфліктів.*

Відомий філософ, культуролог і медіатор Ед Ватцке, порівнюючи медіацію і судово-правничу практику з погляду теорії пізнання, зауважує, що «в основі судочинства лежить концепція дійсності, яка передбачає існування абсолютної об'єктивності», а «в медіації питання про об'єктивну істину взагалі не виникає», оскільки «медіація базується на *конструктивістському* розумінні дійсності, яке впливає з припущення, що кожна дійсність конструюється як дією, так і активним пізнанням у процесі обміну діями (в інтеракціях). Дійсність – це результат дуже суб'єктивних процесів конструювання результатів спостереження. Відповідно, об'єктивність завжди відносна, дійсність існує безперервно (перманентно) та виключно у множині» (Медіація..., 2004, с. 31). Отже, у парадигмі медіації конфлікту ми маємо справу «з різними конструктами дійсності, з різними результатами спостережень, точками зору, життєвим досвідом, способом життя людей, які залучені до участі в конфлікті. Ці люди випадково належать до однієї події. Але по-різному ставляться до неї, або взагалі по-різному бачать стосунки між людьми» (там само, с. 31-32).

Завдання медіатора Ватцке вбачає перш за все в уважному розгляді різних, інколи повністю протилежних, світів людей, які зіткнулися в конфлікті. Відповідно, на наступних етапах завданням медіатора є сприяння контакту між сторонами: спочатку – на рівні здатності до відкритого обміну думками щодо їхніх позицій, а далі – «опрацювання різних версій і, відповідно, значень проблеми, обговорення та зважування всіх «за» і «проти» з усіма зацікавленими особами для пошуку такого рішення, яке задовольнило б усіх» (там само, с. 32). Фіналом вдалої медіації дослідник вважає досягнення соціального миру.

Ватцке також звертає увагу на використання в медіації принципів «сократичного діалогу» і на схожість принципу уникання інтерпретацій та оцінок з боку медіатора з принципами клієнт-центрованої терапії К. Роджерса. У подальшому аналізі принципів функціонування медіаційної процедури він спирається на погляди Грегорі Бейтсона і розглядає такі поняття: комунікація, контекст і послання, зразки, надмірність, історії, принципи симетрії та доповнення, рівні конфлікту і метарівень, співвідношення тілесного і

духовного, супровід та ведення, світи переживань, лінійність ті циркулярність, метафори, сублімація підсвідомого сприйняття, перше враження. Через неможливість докладно проаналізувати погляди дослідника наведемо лише кілька його найбільш наближених до практики суджень. Так, він зазначає, що спілкування медіатора стає більш ефективним, якщо він на рівні усвідомлених навичок використовує паралінгвістичний компонент і «мову тіла», коли він враховує контекст комунікації. Ватцке також поділяє думку Бейтсона про те, що «ми всі думаємо за тими зразками, які нас об'єднують» (там само, с. 35), а в конфліктній поведінці, у разі зіткнень та ескалації, а також у процесах, які ведуть до розв'язання конфлікту, важливу роль відіграє поняття «надмірності», яке дає нам змогу «накопичувати досвід розв'язання конфліктних ситуацій, розвивати здатність швидше розпізнавати повторні моделі, формувати гіпотези, на основі яких здійснювати інтервенції» (там само, с. 37). Важливим є також звернення до аналізу сутності поняття «історії» як розповіді, що використовується сторонами конфлікту для опису наявної ситуації і яка «має на увазі щось набагато більше, ніж сума інформації. Це словесна передача того, що сталося, куди людина знову заглиблюється, знову пізнає, відновлює відносини і де є можливість також вибудувати стрункі послідовні структури та зв'язки... Якщо вдається змусити клієнтів впізнати себе в розказаній історії, ідентифікувати себе з нею і тим самим знайти зразок (стереотип), який визначає поведінку, то можна очікувати на появу “дискретних” (переривчастих) змін... Розповідь власної історії при цьому передбачає грамотного або професійно навченого слухача, який допомагає оповідачеві більш глибоко й чітко зрозуміти власну ситуацію, що само по собі має лікувальний ефект» (там само, с. 33-37).

Кріста Пелікан, авторка програм відновного правосуддя в кримінальних справах, виділяє кілька важливих механізмів функціонування медіації. Серед них важливе місце вона відводить «причетності», під якою розуміє «визнання автономії сторін (конфлікту)». Зміст автономії дослідниця розкриває через роботу з *інтересами* та *потребами* як тим, у чому кожна зі сторін конфлікту має потребу, чого хоче для себе і чого прагне, «спираючись на власний життєвий контекст та історії або вдивляючись у майбутнє». При цьому інтереси служать тому, щоб «зводити дії в систему й ставати їх суб'єктом», а «активне і безпосереднє дотримання інтересів у медіації, за визначенням Нільса Крісті, це повторне засвоєння конфлікту...». Отже, замість того щоб приводити повсякденну реальність, у якій виник конфлікт, до логіки правових позицій, медіація пропонує надавати допомогу на рівні життєвого досвіду (там само, с. 47-48). У розумінні Тоні Маршалла медіація – це «*common sense*» (здоровий

глузд, суспільний розум). У процесі медіації відбувається активізація інтересів сторін, після чого робляться спроби досягнути їх (інтересів) рівноваги. Елементами, з яких складаються принципи, що допомагають досягнути автономії сторін, є «визнання» і «дозвіл» («надання повноважень»). «Визнання» передбачає «вміння вислухати та добиватися поваги до природних інтересів», а «дозвіл» позначає «процес, у якому окрема людина або група, що відчувають відносний дефіцит влади..., отримують значно більше влади». При цьому владу належить розуміти, згідно з пропозицією Ганни Арендт, як те, що «відповідає людській здатності не тільки діяти самій..., але й об'єднуватись у своїх діях з іншими людьми та досягати з ними згоди» (там само, с. 49-52).

З практичного погляду «визнання» і «дозвіл» – це те, що надає сторонам медіатор, тим самим стимулюючи виникнення психосоціальної динаміки. Остання розвивається таким чином: «визнання і повага до позицій, інтересів та потреб клієнтів сприяють розвитку самосвідомості та самопідтвердженню. Безпека і надійність, які кожній зі сторін забезпечує розуміння медіатора, дають змогу переглянути попередні, застигли погляди, відійти від непримиримих, закостенілих позицій і розпочати пошук їх рівноваги під кутом зору реалізації інтересів та потреб сторін» (там само, с. 50).

Слід зазначити, що на сучасному етапі розвитку спостерігається розширення сфери застосування тих чи інших, спочатку вузькоспеціалізованих, технологій (таких, наприклад, як концепція «відновного правосуддя», або «трансформаційного підходу до конфлікту» в медіації). Сьогодні вони фактично перетворилися на світоглядні та методичні парадигми подолання конфліктів у широкому проблемному полі, пов'язаному з питаннями примирення, миротворчості, інтеграції розділених суспільств та ін. Тому доцільно розглянути найбільш суттєві положення цих двох концепцій.

Базовими постулатами *відновного підходу* до здійснення правосуддя є: (1) розуміння кримінального конфлікту перш за все як заподіяння шкоди конкретній людині та руйнування стосунків між учасниками конфлікту, а не як порушення закону; (2) повернення права («власності») на розв'язання кримінальних конфліктів самим їхнім учасникам, замість традиційних поглядів «каральної» парадигми, яка передбачає активне втручання держави в процес розв'язання конфліктів та здійснення покарання.

Ідеологічним джерелом відновного підходу стали ідеї «біблійного правосуддя», в якому підвалинами правосуддя є милосердя і любов. При цьому правосуддя і справедливість розглядаються як єдине ціле, у центрі уваги яких – завдання шкоди; здійснення правосуддя є пошуком рішень (а не встановлення

вини), а покарання розуміється як спокутування гріхів, коли вина прощається, однак виникають зобов'язання. Отже, «об'єктив відновлення вважає жертвами людей і відводить перше місце саме міжособовому виміру шкоди. Злочин розуміють як насилля над особистістю і міжособовими стосунками» (Зер, 2004, с. 145). При цьому чітко визнається «конфліктна природа злочину», а сам злочин розглядається «в сукупності моральних, соціальних, економічних, політичних аспектів» (там само, с. 146). Відповідно, метою правосуддя вважається відновлення (наскільки це можливо) усіх аспектів завдання шкоди, включно зі шкодою, якої зазнав правопорушник. Звернімо увагу на те, що сам автор «розширює» межі відновної парадигми за межі тільки проблем права, розглядаючи в цій площині весь континуум «порушень справедливості».

Практичним утіленням цієї парадигми є технологія проведення «примирних зустрічей», в основу яких покладено модернізовані для ситуації дисбалансу сил принципи побудови медіаційної процедури. Головною відмінністю від класичної медіації є введення принципів визнання правопорушником відповідальності за завдану шкоду і визнання важливості почуттів та потреб потерпілого (Пособие..., 2005, с. 9-10). Відповідні зміни внесено і в саму процедуру проведення «примирної зустрічі» (там само).

Трансформативна модель медіації базується на розумінні конфлікту як кризи взаємодії, а самого процесу медіації – як трансформації конфлікту. Роль медіатора полягає в тому, щоб сприяти відновленню у сторін упевненості в собі та взаємному визнанню сторін, що, відповідно, змінює характер їхньої взаємодії з деструктивного на конструктивний. Коли ж ідеться про те, що саме робить цінності трансформативної медіації значущими для її прихильників, автори підходу резюмують свою відповідь терміном «ідеологія», під яким вони розуміють «фундаментальний набір уявлень про природу суспільних відносин» (Буш, 2007, с. 214). Сутність трансформативної ідеології полягає в її протиставленні «ідеології соціальної роз'єднаності та управління конфліктом» (ідеології індивідуалізму), яка розглядає конфлікт як щось негативне, «що підлягає контролю з боку розуму». Це фактично визнання того, що люди позбавлені елементарного вміння взаємодіяти одне з одним та розв'язувати конфлікти так, аби не нашкодити собі та іншим. У трансформативному підході, який базується на реляційному світогляді, конфліктна взаємодія розглядається як позитивний феномен, оскільки «людина володіє *вродженим запасом* власних сил і почуттям причетності до оточення..., відповідно не має потреби в зовнішньому контролі для того, щоб конфліктна взаємодія розвивалась у конструктивному напрямку...». Крім того, соціальна взаємодія розглядається як

позитивне явище, тому що людина за природою своєю є істотою соціальною, відповідно, вона намагається «діяти в певних рамках особистої автономії, а також суспільних взаємозв'язків, керуючись не тільки свободою, а й відповідальністю...» (там само, с. 226). Конфлікт активізує в учасників базове відчуття себе як людини, а мотивацією до трансформації стає: з негативного боку – «намагання уникнути глибоко нелюдського досвіду негативної взаємодії у конфлікті», а з позитивного – «бажання утвердити базове самопочуття в ситуації, коли воно піддається сумніву» (там само, с. 62). На практиці трансформативна медіація відходить від лінійної, покрокової моделі процесу. Відтак сторони «нібито проходять по спіралі через кілька різних сфер активності, які чергуються в довільному порядку. Учасники можуть долати їх по кілька разів, по мірі того, як вони самі створюють нову інформацію і нову ситуацію» (там само, с. 104).

Посередництво і сприяння діалогу сьогодні широко визнаються на рівні міжнародних організацій, включно з ООН та ОБСЄ, як один із найбільш ефективних способів упередження, залагодження і розв'язання конфліктів – як з погляду витрат, так і з погляду результатів. Ці організації пропонують таке розуміння суті впроваджуваних технологій: «Посередництво – це «структурований процес комунікації, під час якої неупереджена третя сторона взаємодіє з конфліктуючими сторонами в пошуках шляхів взаємоузгодженого вирішення спору, яке б задовольняло всі зацікавлені сторони». Процес посередництва охоплює чотири основні етапи: 1) підготовчий етап для узгодження переговорного процесу («переговори про переговори»), 2) переговори за допомогою посередників, 3) укладання договору і 4) його реалізація.

Сприяння діалогу. У цього процесу ті ж основні характеристики, що й у посередництва. Однак сприяння діалогу є окремим методом, оскільки це «більш відкритий процес комунікації між конфліктуючими сторонами з метою налагодження взаєморозуміння, досягнення визнання, співчуття і довіри. Такі акти комунікації можуть бути або одноразовими, або відбуватися протягом тривалого часу. Незважаючи на те, що такі діалоги можуть привести до конкретних рішень і дій, урегулювання якоїсь конкретної проблеми не є їхньою головною метою. Вони потрібні для того, щоб поліпшити розуміння різних позицій у конфлікті» (Посередництво..., 2014, с. 12-13).

Посередництво може бути використане на різних етапах конфліктного циклу (запобігання конфлікту, його врегулювання, вирішення, постконфліктна розбудова), але на кожному воно має власну специфіку та обмеження.

Головними обмеженнями є: готовність сторін конфлікту до ведення переговорів, вплив зовнішніх сил (акторів) на ситуацію, відповідність змісту домовленостей нормам міжнародного права, недотримання принципу «не нашкодь».

У документах ООН щодо ефективного посередництва звертається увага на кілька важливих положень організаційного спрямування:

- щодо ефективності підготовки – виділення достатніх ресурсів (у т. ч. і людських); вибір компетентного посередника, який користується повагою сторін; проведення аналізу конфлікту, регулярної оцінки та коригування процесу вирішення; забезпечення належної підготовки, інструктажу та навчання членів команди;

- щодо згоди сторін – розуміння того, чия присутність є необхідною на перемовинах; «культивування згоди»; використання засобів зміцнення взаємної довіри між сторонами і посередником; періодична оцінка рівня згоди протягом усього процесу перемовин;

- щодо дотримання послідовності, прозорості і неупередженості, а також конфіденційності у проведенні посередницького процесу (там само, с. 31-51).

Розгляньмо найважливіші рекомендації щодо дотримання неупередженості:

- стежити за тим, щоб сам процес і ставлення до сторін були справедливими і збалансованими, постійно демонструвати такий підхід, у т. ч. за допомогою ефективно комунікативної стратегії;

- бути прозорими у відносинах зі сторонами конфлікту, коли це стосується законів і норм, які регулюють їхню участь у процесі;

- не погоджуватися на умови надання підтримки з боку зовнішніх суб'єктів, якщо такі умови можуть завдати шкоди неупередженості процесу;

- наскільки це можливо, зводити до мінімуму публічну критику сторін, проводячи при цьому відвертий обмін думками в умовах конфіденційності;

- передавати повноваження (по веденню переговорів) іншому посереднику або посередницькій структурі, якщо в чинного посередника виникає відчуття нездатності зберігати збалансований і неупереджений підхід (там само, с. 53).

Не менш важливою умовою є дотримання інклюзивності участі. Для цього слід:

- визначити ступінь інклюзивності, необхідний для початку процесу посередництва і забезпечення тривалого миру, який враховував би потреби всіх сторін, порушені конфліктом;

– спілкуватися з будь-якими сторонами або суб'єктами, важливими з погляду врегулювання конфлікту, не приховуючи цього від інших учасників переговорного процесу;

– сприяти розумінню сторонами конфлікту доцільності більш широкої участі і зводити до мінімуму попередні вимоги до участі в процесі;

– розробляти механізми розширення участі в процесі, залучення до нього громадянського суспільства та інших сторін, урахування їхніх позицій протягом усіх етапів мирного процесу (там само, с. 56).

Крім широкого розуміння «діалогу» в контексті здійснення посередницької діяльності, в арсеналі комунікативних технологій розв'язання конфліктів є ще й вузьке розуміння цього поняття – як конкретної миротворчої технології. Підкреслимо, що саме технологія проведення діалогу набула особливого значення в Україні у зв'язку з трагічними подіями 2014 року. Одні з перших діалогових майданчиків у країні були започатковані в Одесі. Співробітники Одеської обласної групи медіації запропонували власну модель діалогів, яка складалася з чотирьох взаємопов'язаних компонентів: 1) моніторинг ситуації та актуальних проблем; 2) підтримання діалогового майданчика (загального, загальноміського або тематичних, цільових майданчиків, наприклад: молодіжних, системи освіти тощо); 3) заходи щодо підтримання діалогів (різного роду навчальні заходи); 4) супутні заходи щодо підвищення обізнаності спільноти (круглі столи, презентації, дискусії) (Терещенко, 2014).

На цей час діалоговий рух в Україні оформився у спільноту професійних фасилітаторів діалогів, які розробили сучасні Стандарти діалогу (Стандарти..., 2018) і мають власні погляди на сутність та форми реалізації цієї технології.

Наводимо опис загальних принципів побудови цієї комунікативної технології, спираючись на текст українських Стандартів і наш переклад матеріалів гайдбуку, створеного того ж 2018 року американськими миротворцями у співдружності з миротворцями з М'янми (Community..., 2018):

«На політичному рівні діалог – це процес, який використовується для розв'язання і, сподіваємось, трансформації складних багатопартійних соціальних конфліктів. Процеси діалогу зазвичай підлаштовуються під кожну конкретну ситуацію. Основна мета діалогу – *зміцнення відносин шляхом взаєморозуміння і глибокого розуміння мотивацій, інтересів та стилів спілкування всіх учасників*. Ухвалення рішень є вторинною метою діалогу; про неї може йтися тоді, коли учасники досягнуть точки, коли вони захочуть і зможуть рухатися вперед у процесі цілеспрямованого прийняття консенсусу.

Інші загальні цілі діалогу можуть передбачати: поширення інформації; налагодження відносин поваги і довіри; визначення й уточнення проблем та спільних цінностей; обмін перспективами, історіями, переконаннями та думками в безпечному та конструктивному середовищі; напрацювання ідей та варіантів і/або розроблення рекомендацій. Діалог сприяє: поглибленню людських стосунків; новому розумінню завдяки творчій напрузі толерантності до відмінностей; віднаходженню нових та несподіваних відповідей на складні питання» (там само).

Українські миротворці запропонували таке визначення діалогу та його основних завдань: «Фасилітований діалог як процес трансформації і розв'язання конфліктів – це спеціально підготовлений груповий процес, який відбувається за участі ведучого – фасилітатора – і має на меті покращення розуміння/стосунків між учасниками, а також може бути спрямований на ухвалення рішень щодо спільних дій або вирішення конфлікту в спосіб, що передбачає рівні можливості для учасників зустрічі висловлювати власні думки. ...обов'язковим складником будь-якого (фасилітованого) діалогу є його спрямованість на покращення розуміння і стосунків між учасниками... Покращення стосунків між учасниками діалогової зустрічі проявляється у зміні їхньої поведінки, взаємовідносин між ними. Додатково діалог може мати на меті розв'язання конкретної конфліктної ситуації або прийняття учасниками спільних домовленостей/рішень. Отже, основною метою діалогу є не переконання інших у своїй правоті внаслідок нав'язування власних поглядів, а можлива зміна думок (бачення) завдяки новому розумінню ситуації та іншим учасникам або пошук найбільш прийнятних рішень (консенсусу) для задоволення інтересів усіх учасників» (Стандарти..., 2018, с. 5-6).

Діалог базується на чітких принципах. Для його учасників сформульовано певні рекомендації:

- Створіть безпечний простір.
- Погодьтеся, що головною метою діалогу є навчання.
- Використовуйте відповідні навички спілкування.
- Встановіть основні правила.
- Чесно визнавайте наявність ризиків, поверхових відчуттів і конфронтаційного сприйняття.
- Ставте відносини на перше місце.
- Поступово переходьте до важких питань і поступово відходьте від них.
- Не бійтеся і не уникайте складних питань.

- Після участі в діалозі очікуйте змін.
- Донесіть зміни до інших (Community..., 2018).

Ці принципи обстоюють цінність обговорення заради навчання, а не обговорення заради розв'язання проблем. Інакше це просто нерозуміння власне суті діалогу: ми говоримо не лише для того, щоб відразу знайти рішення та розв'язати проблеми.

Ще одна важлива умова діалогу – він має бути добровільним.

Основні рекомендації щодо проведення діалогу можна сформулювати таким чином:

- Шануйте конфіденційність.
- Поважайте відмінності.
- Виступайте від першої особи і з позицій особистого досвіду, а не як представник групи.
- Описуйте досвід, а не думки.
- Не намагайтеся переконувати чи змінювати інших.
- Вислуховуйте, не перебиваючи, кожного, хто хоче висловитися.
- Поважайте часовий формат; пам'ятайте про тих, хто більш скутий у спілкуванні або обмежений мовним бар'єром.
- Не відходьте від теми діалогу» (Community..., 2018, р. 8).

Українські миротворці також дають визначення поняття «ведучий-фасилітатор»: це «особа (декілька осіб), яка забезпечує конструктивну взаємодію між учасниками діалогового процесу (наприклад, спрямовує процес діалогу, пропонує та отримує згоду учасників щодо правил поведінки, надає слово учасникам, стежить за часом, сприяє конструктивному доланню гострих моментів тощо), що дає змогу провести ефективно обговорення складної проблеми або спірної ситуації» (Стандарти..., 2018, с. 6). Вони пропонують такий перелік принципів діалогу як процесу трансформації і розв'язання конфліктів: добровільність участі – як учасників, так і фасилітатора; самовизначення учасників діалогу; інклюзивність діалогового процесу; ключова роль фасилітатора як ведучого процесу діалогу; конфіденційність процесу діалогу; роль організаторів діалогу; обізнаність та відповідальність організаторів і фасилітаторів; особливість комунікації учасників у процесі діалогу; рівні можливості висловитися для кожного учасника діалогу; відносний баланс сил у процесі діалогу; системність та структурованість діалогових процесів (там само).

На думку відомого норвезького правозахисника Енвера Джулімана, примирення в соціальних конфліктах можна розглядати як «стратегію

створення нових соціальних систем і взаємовідносин між різними групами та окремими особами... або як мету зі зміною поглядів і новим досвідом» (Джуліман, 2018, с. 23). На основі аналізу поглядів Брендона Хембера і Х'юго ван дер Мерве дослідник виокремлює *п'ять підходів* до наповнення поняття «примирення»: (1) відсутність расистських ідентичностей та їхнього зв'язку з минулим; (2) ідеологія «взаєморозуміння між різними суспільствами»; (3) релігійний, що базується на ідеях прощення і становлення в суспільстві нової «совісті»; (4) підхід, в основу якого покладено права людини; (5) підхід, який розглядає примирення як «побудову спільноти/суспільства». На думку дослідників, примирення також передбачає низку взаємопов'язаних дій: розвиток спільного бачення життєздатного і справедливого суспільства, визнання минулого та його прийняття, побудову позитивних стосунків, досягнення чітких культурних змін і нових ставлень, сприяння соціальним, економічним та політичним змінам. При цьому Е. Джуліман основною метою процесу примирення вважає «забезпечення функціонування суспільства». Він також наголошує на важливості чинника часу і на тому, що для реалізації процесу примирення можуть знадобитися десятиліття, а можливо, навіть декілька поколінь. Дослідник розглядає кілька різновидів процесу примирення: між окремими індивідами; у різних громадах або між групами людей; як релігійну практику; як світську практику; як заснований на принципах прав людини процес; як засіб перебудови суспільства. Передумовами успішного примирення Джуліман вважає «чесне визнання злочинів або страждань, які кожна зі сторін завдає іншій; чесне розкаяння за завдані рани та бажання вибачитися за дії, що призвели до страждань жертви; готовність колишніх ворогів відмовитися від гніву та гіркоти як наслідків конфліктів та образи; обіцянку винуватця (якій можна довіряти), що він більше не повторить злочину; демонстрацію зусиль, спрямованих на опрацювання минулих страждань, які спричинили конфлікти, і, якщо це можливо, компенсацію завданої шкоди; побудову нових взаємин» (там само, с. 100).

Відомий фахівець у сфері розв'язання конфліктів та розбудови миру Джон Пол Ледерак наводить кілька характеристик сучасних конфліктів у глибоко розділених суспільствах: (1) згуртованість та відчуття ідентичності мають тенденцію формуватися в дедалі вузких, ніж національність і громадянство, рамках (клан, етнічність, релігія, географічна/регіональна належність або поєднання переліченого); (2) поглиблення розколів та «дифузія влади», що утруднює оцінку здатності лідера контролювати певне угруповання та ускладнює визначення механізмів встановлення представництва всередині

населення, а також пошук стабільної структури ухвалення рішень; (3) такі конфлікти за своєю природою є «закоріненими» через тривалий взаємозв'язок сторін, що критично підвищує вплив соціально-психологічних стереотипів, емоцій та суб'єктивного досвіду, унаслідок чого сторони стають надзвичайно чутливими та вбачають у війні спосіб боротьби за виживання як окремої особистості, так і ідентичності групи; (4) офіційні міжнародні методи впливу на такі конфлікти є обмеженими через внутрішню природу конфліктів (Ледерак, 2019, с. 35-38).

Базуючись на ідеях ненасильницької трансформації конфлікту, Ледерак пропонує власну модель розбудови миру. Ця модель передбачає комплексний підхід до трансформації конфлікту і відображає структурні проблеми, соціальну динаміку будівництва відносин і розвитку інфраструктури підтримки миру (там само, с. 45). У ній поєднуються взаємопов'язані, хоч і відмінні, компоненти: структура, процес, стосунки, ресурси та координація. Примирення, за Ледераком, можна розглядати і як мету, і як місце. «Як програма дій, воно будується на стосункових аспектах конфлікту й орієнтоване на них. Як соціальний феномен, примирення являє собою простір, місце або локацію зустрічі, де зустрічаються сторони конфлікту. Примирення має бути проактивним (передувати дії) у намаганнях влаштувати зустріч...» (там само, с. 55). При цьому базова парадигма примирення містить у собі три парадокси: (1) воно уможливорює відкрите вираження болісного минулого і водночас пошук артикуляції тривалого, взаємозалежного майбутнього; (2) воно дає змогу проявитися істині та милості, коли валідується та враховується як бажання осмислити те, що сталося, так і бажання пробачити минуле заради оновлених стосунків; (3) воно визнає потребу надати час і місце як для справедливості, так і для миру, коли виправлення помилок відбувається одночасно з уявленням спільного майбутнього (там само).

Найбільш популярною практичною технологією примирення на сьогодні можна вважати «комісії правди і примирення», створені в Південній Африці. Їхня робота полягає в тому, щоб дати змогу і жертвам, і злочинцям виступити з власними історіями. «Прощення та розкаяння мали бути центральною частиною цього. Це був процес, спрямований на виявлення і роз'яснення злочину, а також покладання відповідальності на винуватців» (там само, с. 29). Схожі комісії було створено в Чилі і Гватемалі, але вони робили акцент на описі скоєних злочинів та долі їхніх жертв, але не на відповідальності винних у цьому осіб.

Протягом останніх тридцяти років у світовій психологічній науці тенденція осмислення прощення означилася не тільки як релігійна практика (у соціально-психологічному та філософському контексті), а і як універсальна психосоціальна технологія. На сьогодні розроблено технології розвитку здатності до прощення, рекомендовані Організацією Об'єднаних Націй як один з ефективних механізмів досягнення миру та порозуміння в постконфліктних суспільствах (Гусєв, 2017а).

Є кілька загальних особливостей дослідження природи та механізмів реалізації прощення, серед яких слід звернути увагу на певну «розмитість» методологічних засад, яка проявляється у відсутності чіткого розмежування між релігійними, філософськими і психологічними підходами до осмислення цього феномену, а також на описовість та виразно утилітарну природу наявних покрокових моделей, спрямованих більшою мірою на практичні аспекти впровадження прощення як технології, ніж на докладне розкриття психологічних механізмів його реалізації.

Якщо проаналізувати відомі моделі прощення під кутом зору розуміння їхніми авторами природи цього феномену, то можна окреслити три підходи: релігійний, конфліктологічний і науково-психологічний. Релігійне розуміння механізмів прощення спирається на ідею «прощення як божого шляху» та «богоподібності» такої стратегії поводження з кривдником (Rothberg, 2015; Stupart, 2017 та ін.). Конфліктологічний підхід фактично займає проміжне положення між релігійно-філософським і психологічним розумінням механізмів та природи цього феномену. Він спирається на релігійний за походженням механізм «відділення людини від її вчинків», ідею відновлення стосунків між потерпілим і правопорушником, ідею примирення як цінності, прощення як звільнення від образи. Що ж до науково-психологічного підходу, то наразі відомі кілька покрокових психологічних моделей процесу прощення. У них зазвичай виділяють від чотирьох до двадцяти одного етапу (Гассін, 1997; Hall, 2014 та ін.). Найбільшу популярність наразі здобули моделі Роберта Енрайта і Еверета Уортінгтона. У цих моделях дослідники фактично інтерпретують прощення як різновид процесу позбавлення від наслідків психологічної травми, зосереджуючи увагу саме на психотерапевтичному аспекті прощення.

На цей час описані вище моделі активно використовують для подолання наслідків різних типів соціальних конфліктів – від шкільних і сімейних до міжгрупового прощення в ситуаціях, пов'язаних з воєнними діями і геноцидом,

– та успішно застосовують у різних національно-культурних реаліях практично в усьому світі (Гусєв, 2017б).

Технології розвитку здатності до прощення можна використовувати в роботі практично з усіма віковими та соціальними категоріями. Так, дослідження Роберта Енрайта і його колег присвячене впровадженню «терапії прощенням» у шкільному середовищі в осередках значного поширення насильства і бідності. Вітчизняні дослідники з м. Дніпра вивчали здатність до пробачення в осіб студентського віку. У межах стенфордського проєкту з прощення пілотну групу склали студенти коледжу; пізніше розроблену модель було перенесено на осіб різного віку, які втратили рідних та близьких людей під час конфлікту в Північній Ірландії, а ще пізніше технологію прощення почали використовувати для зниження стресу у працівників великих супермаркетів та, відповідно, підвищення обсягів продажу. Техніки прощення дають також змогу істотно збільшити показники суб'єктивного благополуччя у дорослих. Велику кількість досліджень присвячено, зокрема, різноманітним підходам і технікам навчання прощення в сім'ї, які становлять особливий інтерес для науковців, соціальних працівників, психологів-практиків, священників, релігійних діячів різних конфесій.

Розвиток здатності до прощення здійснюється паралельно в психолого-педагогічній і психотерапевтичній парадигмах. Так, Роберт Енрайт запропонував «чотирифазну модель для посилення прощення», яка реалізується у формі навчальних програм для різних класів школи. Її можна розглядати також і як модель терапевтичного впливу, що знижує тривожність і депресію, дає надію та підвищує самооцінку. У стенфордських проєктах з прощення досліджують ефективність методології розвитку здатності до прощення шляхом «психоедукації». В одному із цих проєктів використовують комбінацію методів нарративної терапії (розповідь та відновлення власної історії), пізнавальної дискусії, керованих образів та управління стресом. Таким чином створюються умови, коли пробачення правопорушника стає більш імовірним. Методологія заснована на трискладовій моделі скарги, складниками якої є правопорушення, провина і віктимність, а також прощення, яке передбачає прояснення скарги. Прощення розглядають як позитивну здатність людини зберігати спокій, навіть якщо вона не може отримати те що хоче. У розмовному стилі прощення можна визначити як «примирення людини зі словом “ні”» (Гусєв, 2018).

Отже, прикладна конфліктологія виходить з певних апріорних положень, зокрема з переконаності, що людині притаманна здатність розв'язувати конфлікти, спираючись на «загальнолюдську» систему цінностей. Саме ця

здатність забезпечує універсальну людську мотивацію (прагнення) до розв'язання конфліктів мирним шляхом. Методологічним підґрунтям більшості сучасних комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів є теорія конструктивізму, реляційний погляд на природу людини, різноманітні аспекти християнського релігійного світогляду та пов'язана з ним система «універсальних людських цінностей», переосмислені в дусі «ню-ейдж» міфологічні системи традиційних культур, антропософія, гуманістична психологія, клієнт-центрований підхід у психологічному консультуванні К. Роджерса. При цьому до найбільш «світоглядно нейтральних» і технологізованих підходів можна віднести гарвардський метод переговорів, «класичну» модель медіації і міжнародні технології посередництва, примирення та проведення діалогів, ідеологія яких базується на різноманітних варіаціях використання парадигми «переходу від позицій до інтересів» та орієнтації на результат, отриманий за формулою «виграш-виграш». Утім, більшість підходів не мають наразі належного обґрунтування відповідно до логіки класичної наукової традиції, оскільки критерієм істинності підходу для більшості авторів (та організацій) є, як правило, власний емпіричний досвід широкого застосування технології в рамках миротворчої, посередницької та медіаційної діяльності.

Технологічну основу проаналізованих нами комунікативних підходів до розв'язання конфліктів становить організація різних моделей переговорів, під час яких між сторонами може виникати (або не виникати) діалог. Метою такого діалогу є вирішення широкого спектру завдань, спрямованих на дослідження учасниками конфлікту власних і супротивних мотивів, потреб, позицій, інтересів, поглядів, бажань, життєвих обставин, ставлень та відносин. Переважна більшість представлених технологій у кінцевому підсумку має за мету не тільки і не стільки вирішення конкретної конфліктної ситуації або досягнення примирення між ворогуючими сторонами – вони на глибинному рівні містять претензії на перебудову «на краще» стосунків у суспільстві і самої людської природи. Важлива заувага, яку не завжди акцентують автори цих комунікативних технологій, полягає в тому, що наявність в учасників конфлікту відповідної системи цінностей є не тільки підґрунтям, а й умовою ефективності застосування цих технологій. Автори трансформативної моделі медіації Роберт Буш і Джозеф Фолджер переконані, що «вибір будь-якого підходу до медіації означає вибір певного набору цінностей. А втілення таких цінностей у практичній діяльності означає певною мірою “нав'язування” їх сторонам за допомогою процесу, до якого їх залучає медіатор» (Буш, 2007,

с. 208). Не буде перебільшенням стверджувати, що, як би там не було, а вибір мирних засобів розв'язання конфлікту сам по собі свідчить про наявність у людини чи суспільства певного набору цінностей.

2.2. Комунікативні технології врегулювання соціальних онлайн-конфліктів

2.2.1. Специфіка розгортання соціального конфлікту в мережевому онлайн-просторі

Сьогодні провідною тенденцією розвитку соціальних процесів в Україні є реформування традиційних соціальних структур і зв'язків, поступове формування якісно нового типу інтеграції суспільства. Крім того, провідні тенденції розвитку сучасного суспільства визначаються стрімкими темпами поширення інформаційно-комунікативних та мережевих технологій, упровадження яких приводить до суттєвої зміни соціальної реальності, появи нових соціальних феноменів.

У мережевому просторі з різних причин набувають поширення такі негативні явища, як порушення етичних і моральних норм та правил мережевого простору, агресивні форми комунікації, конфліктність тощо. Значною мірою це зумовлено складною політичною ситуацією в Україні, економічною нестабільністю, багатьма невирішеними соціальними питаннями, що призводить до періодичного наростання напруженості в суспільстві, загострення соціальних конфліктів. Останні часто знаходять відображення в мережевому просторі, зокрема в соціальних мережах. Отже, йдеться про застосування відповідних засобів і технологій для ефективного врегулювання онлайн-конфліктів, а саме з урахуванням специфіки суспільних процесів у контексті політичних, економічних та соціальних проблем.

Так, з одного боку, інформаційно-технічні засоби, зокрема соціальні мережі і похідні від них сервіси, стали одними з найпопулярніших засобів міжособистісної та міжгрупової комунікації, а з другого – середовищем розгортання й поширення різноманітних конфліктів, у т. ч. соціальних. Разом з тим ці конфлікти допомагають краще осмислити й охарактеризувати основні соціальні проблеми, труднощі, цінності, пріоритети, а також особливості групової взаємодії в процесі конфліктної онлайн-комунікації, певні аспекти управління нею, врегулювання та прогнозування наслідків. Саме тому в

сучасному світі стрімко зростає роль соціальних, соціально-психологічних і комунікативних технологій.

Соціальні технології – це технології, у яких початковим і кінцевим результатом є людина, а основним параметром, який піддається зміні, – одна або кілька її рис. Технологізація соціальних процесів передбачає поділ певного процесу на взаємопов'язані етапи, операції, координацію дій, спрямованих на досягнення результату та однозначність виконання включених у технологію операцій та процедур.

Соціально-психологічні технології – це обумовлені станом знань і суспільною ефективністю способи досягнення цілей, поставлених суспільством. Для них характерні системність, репродуктивність (можуть бути відтворені іншими фахівцями), результативність (адекватність отриманих результатів визначеним цілям) (Овчаров, 2013).

Комунікативні технології в широкому значенні – це послідовність дій з виробництва та поширення інформації з метою впливу на певну цільову аудиторію. Вони характеризуються системністю, планомірністю, послідовністю виконання процедур та операцій. Дослідження комунікативних технологій та їхньої ролі у формуванні сучасної соціальної реальності базуються на глибокому аналізі різних аспектів, зокрема політичного, креативного, інформаційного, освітнього, мережевого.

Особливу роль у комунікативній політиці відіграють засоби масової комунікації (ЗМК), адже саме вони впливають на формування масової, суспільної свідомості. Важливе місце серед них займають сьогодні соціальні мережі та інтернет у цілому. На нашу думку, комунікативні технології в соціальних інтернет-мережах можна розглядати як цілеспрямовану діяльність, спрямовану на організацію комунікативного простору, проектування оцінок, суджень, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії за допомогою комунікативних засобів та механізмів.

Слід зазначити, що для більш ефективної реалізації поставлених цілей комунікативні технології в процесі функціонування оперують образами, які можуть виникати стихійно або в результаті їх конструювання. Вони опосередковують взаємодію індивіда та суспільства з публічним світом, ґрунтуючись на образі цього світу. Отже, образи стають одиницею масової комунікації. Очевидним є те, що інтернет, соціальні мережі або ЗМК можуть формувати образи, що не відповідають дійсності або відповідають їй не повною мірою. Це призводить як до викривлення реальності (створення псевдореальності), так і до віддалення реальності від індивіда (образи і

псевдореальність домінують над реальністю). Такі трансформації відбуваються в процесі сприймання інформації, її демонстрації та інтерпретації. Зокрема, у соціальних мережах користувачі часто стикаються з недостовірними джерелами, неперевіреною інформацією, що вимагає від них додаткових зусиль для її перевірки. Отож індивід, який володіє знаннями про об'єктивний стан речей, потрапляє в ситуацію вибору між реальними фактами та подіями і бажаними, зручними, популярними інтерпретаціями, коментарями, історіями. Часто сприйняття повідомлень такого типу викликає у користувачів відповідну реакцію, налаштовує їх один проти одного, призводить до поширення конфліктів та агресії в мережевому просторі. Зважаючи на тісний зв'язок віртуальності з реальним світом, конфлікти часто знаходять своє продовження або вирішення за межами мережевого простору.

Реформування традиційних соціальних структур та формування якісно нового типу інтеграції суспільства супроводжуються періодичним загостренням соціальних конфліктів та наростанням напруженості в суспільстві. Значною мірою на сучасну українську реальність впливають конфлікти, пов'язані зі ставленням до тих чи тих політичних подій, а також вибором стратегії та напрямку суспільного розвитку. Крім того, особливістю сучасної ситуації в Україні є те, що значна частина конфліктів, причини яких не мають прямого зв'язку з політикою, з тих чи інших причин набувають виразного політичного забарвлення. Очевидним є те, що пошук шляхів розв'язання таких конфліктів потребує багато часу і може бути успішним лише за умови досягнення суспільного консенсусу шляхом відкритого обговорення, проведення публічних дискусій.

В умовах глибоких економічних та соціальних перетворень, які переживає українське суспільство, суттєвих змін зазнає його соціальна структура. У ній формуються нові соціальні групи, зокрема віртуальні, спостерігаються різноманітні суперечності і протистояння. Саме тут відкриваються широкі можливості для наукового пошуку, адже онлайн простір соціальних мереж виконує функцію конструювання діалогу сучасної особистості з іншими мешканцями віртуального простору, віртуальними спільнотами, цілим світом. Повсякденні практики, що є спільними для всіх, не просто об'єднують користувачів. У процесі щоденної комунікації вони пов'язують представників різних соціальних груп, віку, релігії, професії, статі між собою, допомагають розуміти та пізнавати одне одного. Мережева комунікація може бути різною: більш або менш значущою, дратівливою, активною або пасивною, конструктивною або ж деструктивною. Яким би не

було спілкування, щодня мільйони користувачів звертаються до мережевого простору та спілкуються між собою.

Соціальні мережі та похідні від них сервіси стають середовищем безпеки і довіри для користувачів, оскільки надають їм можливість самостійно конструювати власний онлайн-простір, своє віртуальне оточення. Добровільний вибір партнерів та взаємодія з іншими на основі власних бажань і можливостей дозволяють сучасній особистості почуватися в процесі комунікації більш вільною, розкутою, упевненою в собі та своїх можливостях. У такому соціальному середовищі користувачі мають змогу відкрито висловлювати свої думки та позиції, відчутти й почути себе та інших, без страху осуду та неприйняття з боку віртуальної спільноти (Климанська, 2005; Курбан, 2016; Плющ, 2017).

А проте перебування в мережевому просторі, окрім великого спектру можливостей та свобод, що відкриваються для користувачів, має також і суттєві негативні наслідки. Усе більш поширеними стають порушення етичних та моральних норм, агресивні та конфліктні форми комунікації, що загострюються під впливом певних соціальних процесів, наростання напруженості, зокрема, поза межами мережевого простору.

Унаслідок поширення інноваційних засобів масової інформації та комунікації, зокрема мережевих технологій, які визначають функціонування сучасного суспільства, відповідним чином змінюється і характер соціальних конфліктів. Оскільки, за визначенням М. Кастельса, «комунікація є фундаментальною основою людської діяльності, багато видів соціальних практик переносяться в комунікативний простір Інтернету» (Бондар, 2007, с. 42-43). У результаті процеси суспільного життя все більше переміщуються в межі єдиного інформаційного та медіапростору. Соціальні конфлікти також відбивають загальні тенденції віртуалізації, тому середовищем розгортання соціальних конфліктів дедалі частіше стають соціальні мережі та похідні від них онлайн-сервіси.

Соціальна мережа являє собою автоматизовану інтерактивну соціальну структуру, що складається з великої кількості соціальних об'єктів, якими є користувачі, групи користувачів або мережеві спільноти. Встановлення та підтримання соціальних зв'язків для них є основною метою перебування в онлайн-просторі (Климанська, 2005; 2007; Курбан, 2016). Специфіка соціальних мереж у сучасному суспільстві пов'язана перш за все з тим, що за допомогою міжособової комунікації вони здатні охоплювати весь світ, незважаючи на можливі відмінності в часових і просторових межах. Мережі

дають змогу адаптувати комунікацію відповідно до обставин, умов та потреб життєдіяльності. Таким чином соціальні мережі стають альтернативним середовищем розгортання повсякденних соціальних та комунікативних практик.

Соціальні мережі і похідні від них сервіси як середовище комунікації мають цілу низку додаткових переваг та можливостей порівняно з іншими сервісами спілкування. Вони дають змогу знайти своє місце в інтернеті, обрати своє оточення та вибудувати взаємодію з ним згідно з власним баченням, бажаннями та можливостями, без зайвих матеріальних та часових затрат. Розгортання мережевої комунікації має певні психологічні особливості (Климанська, 2005; Луман, 2005; Почепцов, 1999; 2002). Це:

– *підвищена вербальна активність* (адже ніхто не може спілкуватися мовчки) *через зниження рівня комунікативних бар'єрів*, зумовлених статтю, віком, статусом, зовнішністю. До того ж таке спілкування не має чітких правил комунікації, а тому контакти можна встановлювати і розривати в будь-який момент;

– *анонімність*. У мережах можна користуватися власним ім'ям, соціальним статусом тощо, а можна вигадати їх, через що достовірні дані про співрозмовника стають недоступними. Оскільки під час мережевої взаємодії немає безпосереднього слухового і зорового контакту, то це дає змогу користувачам почуватися більш вільними і розкутими, уникати упередженого ставлення;

– *розірваність, швидкість, мозаїчність комунікації*. Учасники мережевої взаємодії беруть участь у швидкій, поверховій комунікації; комунікативні акти зазвичай короткі, але кількість їх може бути дуже велика. Іноді важко зрозуміти суть повідомлення, про що саме пише віртуальний співрозмовник або чому він затримується з відповіддю. Однак можливість відтермінованої відповіді дає змогу краще зосередитись, обміркувати своє повідомлення;

– *специфічний етикет спілкування*. Виражається у використанні мови, характерної для кіберкультури, яка вирізняє всю спільноту інтернет-комунікантів. Мережева мова (Netspeak) являє собою сленг, жаргон, абрєвіатури, емотикони, які часто вживають користувачі;

– *емоційність спілкування*. Неможливість повноцінно виражати свої емоції в мережі може призводити до труднощів взаємного сприйняття. Намагаючись компенсувати цей недолік, користувачі можуть доповнювати мультимедійні повідомлення спеціальними позначками, смайликами або картинками, що означають певні емоції. Зрозуміло, що це допомагає лише частково розв'язати проблему вираження емоцій;

– *відчуття постійного потоку інформації*, що супроводжується переживанням зануреності в діяльність, задоволенням, втратою відчуття часу, почуттям контролю над ситуацією.

Для мережевої комунікації актуальними є принципи доступності і відкритості, що забезпечують прозорість взаємодії. Утім, ці ж принципи створюють сприятливі умови для розгортання певних деструктивних практик, зокрема агресивних, конфліктних та маніпулятивних. Однак з огляду на те, що в мережевій комунікації бере участь велика кількість різних людей, відкритий характер комунікації має велике значення – він дає змогу уникати викривлення інформації та забезпечувати врегулювання різного роду порушень етичних норм тощо.

Оскільки загальноприйнятої системи цінностей у мережі немає, зростає значення етичних норм регуляції поведінки в мережевих комунікативних спільнотах, передусім толерантності, довіри, гуманності, відповідальності. Схвалені мережевою спільнотою норми поведінки, яких дотримуються всі учасники комунікації, мають велике значення для уникнення чи подолання конфліктних ситуацій, створення сприятливої атмосфери для спілкування.

Соціальні мережі відкривають широкі можливості для соціально-політичних, культурних, інтелектуальних дискусій, коментування різноманітних записів або генерування своїх власних тощо. Водночас через те, що між учасниками комунікації немає безпосереднього візуального контакту, у користувачів знижується рівень емпатії, здатність відчувати та приймати чужі емоції. У разі сприймання лише суті написаного тексту, особливо не знайомими між собою людей, можуть виникати різноманітні конфліктні ситуації, що спричиняють появу негативних емоцій та прояви агресії. Із цього погляду соціальні мережі є досить небезпечним середовищем, адже агресія в умовах підвищеного рівня напруженості в навколишньому середовищі, суспільстві, сім'ї може провокувати агресивну взаємодію, конфліктні ситуації також у реальному житті (Климанська, 2005; 2007; Овчаров, 2013).

Крім того, поступово відбувається перехід від традиційних засобів впливу на громадську думку (радіо і телебачення) до мережевого простору, зокрема соціальних мереж, з метою інформаційного впливу на учасників конфлікту та думку світової спільноти. Останні події в Україні засвідчують актуальність просвітницької роботи в цьому напрямі, зокрема у сфері інформаційної безпеки, профілактики деструктивного впливу агресивної та конфліктної комунікації, що здійснюється через віртуальні спільноти. У такий спосіб суспільна думка піддається певному впливу, у т.ч. засобами поширення

спеціально підготовленої інформації (дезінформації), що підвищує нестабільність у суспільстві та призводить до розпалювання конфліктів.

Соціальні конфлікти в онлайн-мережах – це здебільшого деструктивні практики, сутність яких полягає у створенні і поширенні інформації агресивного та провокативного характеру. Сприйняття користувачами повідомлень такого типу викликає відповідну реакцію, негативно налаштовує їх одне проти одного, призводить до поширення конфліктів та агресії в мережевому просторі. Зважаючи на тісний зв'язок з реальним світом, конфлікти часто знаходять своє продовження або розв'язання поза мережевим простором. Водночас конфлікти з реального життя можуть переноситися у віртуальний простір, де вони видозмінюються і набувають інших форм, зокрема форми деструктивних балачок або тролінгу.

Розмови в соціальних мережах – це найчастіше короткі меседжі, обмін відеоповідомленнями, коментарями, публічними постами на сторінках тощо. Деструктивного характеру вони набувають у тому разі, якщо провокують практику тролінгу, оскільки їхні автори керуються деструктивними цілями, а повідомлення зазвичай емоційно забарвлені та спрямовані на самоутвердження, знецінення думок та позицій опонентів, підвищення власного статусу за рахунок інших користувачів (Климанська, 2005; Курбан, 2016; Луман, 2005). *Тролінг* як деструктивний та агресивний вид комунікативної діяльності виник у результаті інтерактивної взаємодії людей, метою якої є виведення співрозмовника з рівноваги, створення провокації, скандалу, для чого використовуються приниження, маніпуляції, образи. В. А. Внебрачних зазначає, що цей феномен можна охарактеризувати як «процес розміщення на віртуальних комунікативних ресурсах провокаційних повідомлень, які порушують правила етикету, аби викликати таким чином конфлікти» (цит. за: Климанська, 2005). Зазначені форми комунікації набувають усе більшого поширення й істотно впливають на ефективність мережевої комунікації, що свідчить про необхідність пошуку шляхів їх врегулювання з метою оптимізації мережевої комунікації та конструктивної організації комунікативної взаємодії у віртуальному світі і в цілому перебування користувачів онлайн.

Отже, повсякденна комунікативна діяльність користувачів соціальних мереж, що має конфліктний характер, певним чином впливає на ефективність взаємодії учасників мережевої комунікації, унаслідок чого зміни в повсякденній комунікації можуть спостерігатися як у віртуальному, так і в реальному світі, а також негативно позначатися на психологічному благополуччі та якості життя не тільки окремих осіб, а й населення в цілому.

Проведене нами дослідження соціальних конфліктів у мережевому просторі спиралося на повсякденний контекст їх сприйняття, а саме на публічні акаунти, доступні для більшості користувачів. Завдяки контент-аналізу в центрі нашої уваги опинявся текст, відтворений на електронних сторінках, що давало змогу розкрити специфіку розгортання онлайн-конфлікту, розглянути особливості формування конфліктних взаємовідносин у соціальних мережах і поза ними.

Визначаючи критерії дослідження та аналізуючи соціальні конфлікти, ми брали до уваги специфіку соціальних мереж як середовища актуалізації цих конфліктів, де комунікація є опосередкованою і реалізується за допомогою певних технічних засобів шляхом текстового передавання інформації та поєднання різних типів повідомлень (текстового, аудіо-, відео-, мультимедійного тощо). Соціально-психологічна специфіка мережевого простору полягає в анонімності, фізичній неприсутності, вибірковій самопрезентації, асинхронії (можливості відтермінованої комунікації), зниженні рівня культурних та статусних обмежень, невстановленості просторових і часових меж, необхідності дотримуватися етикету. Серед загальних психологічних аспектів розгортання мережевої комунікації, зокрема конфліктної, слід зазначити підвищену вербальну активність, розірваність та мозаїчність, добровільність контактів та можливість припинення спілкування в будь-який момент, окресленість кола співрозмовників, свободу від вікових і статусних обмежень, відчуття постійного потоку інформації, специфіку вираження емоційного стану (використання певних символів та знаків, що позначають емоції, мультимедійних повідомлень, демотиваторів, gif-повідомлень, мемів тощо).

Крім того, до емпіричного дослідження ми підійшли з обґрунтуванням впливу на користувачів загальної економічної, політичної та соціальної ситуації, що певним чином впливає на їхній стан, настрої, самопочуття (рис. 2.2.1). Очевидним видається те, що тиск зовнішньої ситуації відображається на сприйманні та оцінюванні користувачами подій і резонансних дискусій у віртуальному просторі та позначається на ефективності онлайн-комунікації.

Вивчення соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах було проведено на базі аналізу публічних онлайн-сторінок однієї з найбільш популярних соціальних мереж в Україні – Facebook. Вона містить текстові записи різної тематики, які оцінюються та доповнюються коментарями і відгуками представників різних онлайн-спільнот. Ми досліджували позиції авторів тексту, ступінь їхньої активності, мотивацію, особливості взаємодії з

іншими учасниками конфлікту, їхню емоційність. Тексти в соціальних мережах ми розглядаємо як відкрите, динамічне повідомлення в інформаційному просторі, що характеризує не лише досвід конкретного користувача, а і є відображенням особливостей існування соціуму в умовах мережевої повсякденності. Зазначимо, що створений контент так чи інакше адресується реальним читачам, тобто є публічним. Тож користувачі не лише сподіваються на відповідь, а й очікують на зворотний зв'язок, тоді як приватні акаунти переважно закриті для загального доступу.

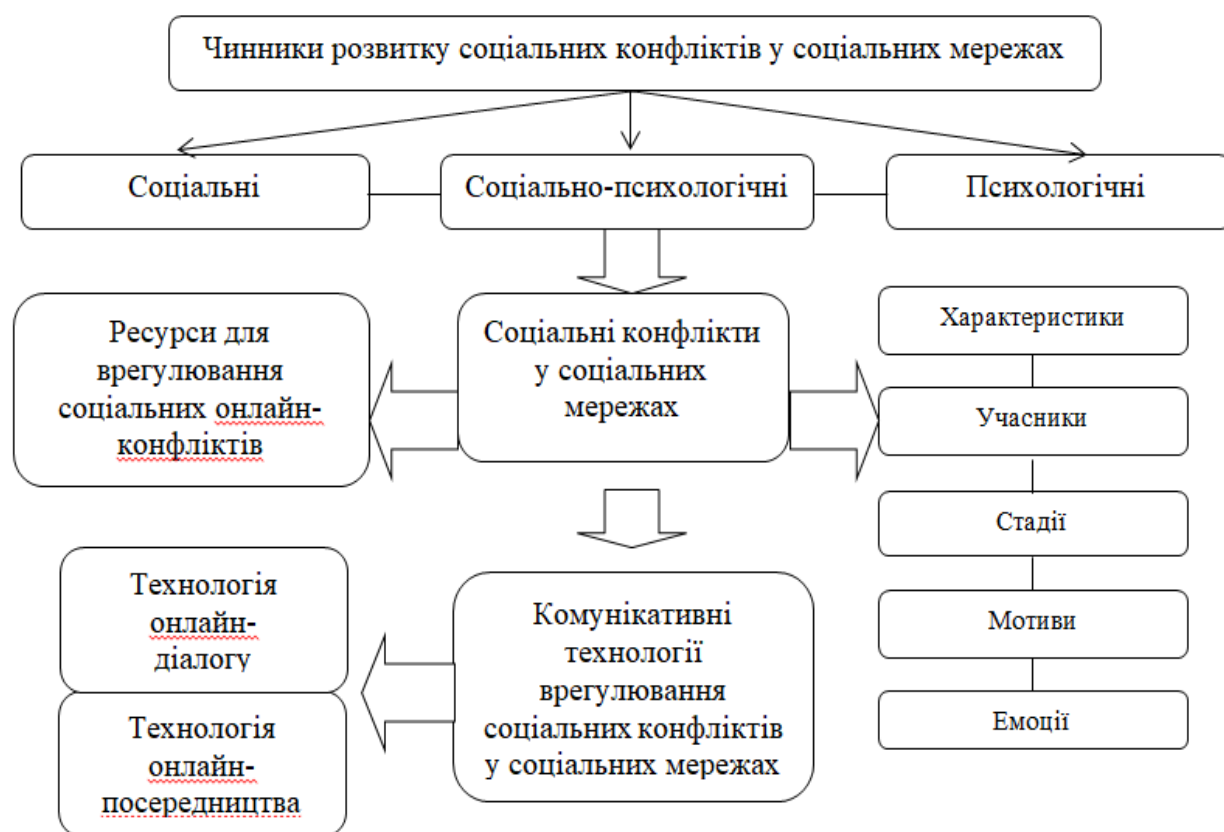


Рис. 2.2.1. Модель комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах

Як уже зазначалося, для дослідження специфіки соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах ми скористалися методом аналізу продуктів діяльності мешканців мережевого простору (праксиметричний метод) та контент-аналізом. Вибір цих методів дослідження пояснюється їхньою ефективністю, коли йдеться про вивчення щоденникових або художніх текстів, архівних матеріалів. Вони дають змогу визначити певні соціально-психологічні особливості соціальних онлайн-конфліктів, що відповідає поставленим нами завданням.

Конфлікт, що розгортається в соціальній мережі, так само як і конфлікт у реальному світі, має *декілька стадій*: початок (передконфліктна ситуація); інцидент (привід для конфлікту); ескалація (розвиток конфліктної ситуації, що характеризується найбільшою емоційністю); кульмінація (верхня точка ескалації); завершення та постконфліктна ситуація. При цьому основною причиною конфлікту може виявитися зовсім не привід. Наприклад, суперечка з приводу сучасної освіти може бути зіткненням різних світоглядів, релігійних поглядів, досвіду різних поколінь тощо, а дискусія з приводу безпеки на вулицях – результатом почуття страху і невпевненості в завтрашньому дні через протистояння Росії та України. Отже, за приводом до конфлікту приховується не лише справжня причина, а й певний особистий мотив, невдоволена потреба, прихований інтерес або вигода.

Сторонами соціального онлайн-конфлікту є насамперед учасники мережевої комунікації, а саме окремі користувачі або групи користувачів (мережеві спільноти та групи), що перебувають у ситуації протиборства. Окремою групою учасників конфлікту можуть бути особи, зацікавлені у розв'язанні конфлікту – миротворці, волонтери, консультанти, адміністрація акаунта/сайта тощо.

Мотиви конфліктів розглядають як суб'єктивні, внутрішні причини вступу в конфлікт. Вони є у кожного учасника конфлікту. Зрозуміло, ці мотиви можуть бути різними, часто протилежними, проте вони завжди пов'язані передусім з бажанням учасників задовольнити власні інтереси та потреби. При цьому новітні технології все більше використовують для демонстрації свого соціального становища. Зазначимо, що часто саме незадоволення таких соціальних потреб, як визнання, соціальний статус, самоактуалізація, підтримка, дружба, відчуття належності до групи, штовхає до пошуку можливості їх задоволення в соціальних мережах. Соціальна підтримка мешканців мережевого простору забезпечується здебільшого завдяки відчуттю належності до певної соціальної групи, культури кіберпростору. Також онлайн комунікація допомагає позбутися відчуття самотності, відчуженості та почуватися потрібним, важливим. Причетність до спільноти віртуального світу дає особистості відчуття «Ми» (Закіров, 2017; Овчаров, 2013; Плющ, 2017; Почепцов, 1999; 2002).

У процесі мережевої комунікації взаємодія з іншими користувачами набуває все більшого значення, оскільки вона стає джерелом для висновків про спільну думку мережевої спільноти. Часто в разі незбігу власної думки з позицією більшості користувачі утримуються від коментарів.

Крім того, певні *індивідуальні особливості* (невпевненість у собі й труднощі в налагодженні нових соціальних контактів, інтровертованість, схильність до агресивного спілкування, конфліктність і тривожність) формують ставлення до соціальних мереж як до середовища довіри, де можна вільно почуватися і бути ким хочеться, стають причиною поступового узалежнення від віртуального простору. Занурюючись у комунікативну онлайн-взаємодію, хтось намагається підвищити власну самооцінку та шукає шляхи реалізації власних можливостей, хтось рятується від самотності та поринає в спілкування або ігрові фантазії, хтось відволікається від проблем і труднощів та намагається відшукати нові способи відпочинку або розваг тощо. У цьому випадку стає очевидною неготовність такої особистості брати на себе відповідальність за своє життя та приймати важливі рішення, непевненість у собі та у власних силах, розгубленість тощо.

Усе більшого значення набувають активна життєва позиція сучасної особистості та спроможність про неї відкрито заявити, соціальна та психологічна зрілість, мотивація, емоційна стійкість, розуміння власних цілей та реальних потреб тощо. Адже спроби задовольнити свої індивідуальні, соціальні або соціально-психологічні потреби за допомогою віртуальних засобів дають відчуття задоволеності ненадовго. З часом надмірне занурення в соціально-мережеву реальність призводить до розвитку залежності, появи депресивних станів, підвищення рівня агресії та конфліктності, знецінення своїх досягнень порівняно з іншими, погіршення настрою, розвитку негативного ставлення до власного життя.

Ми проаналізували 80 популярних публічних акаунтів соціальної мережі Facebook різної тематики: «Публічні новини», «Публічні обличчя», «Петро Порошенко», «Публічний простір: історія та сучасність», «Публічні лекції: політ.ua», «Кличко – мер», «Релігія в Україні», «Верховна Рада України», «Слава Україні UA», «Реформа освіти», «Освіта України» та ін. Більшість сторінок орієнтовані на інформування населення про певні актуальні події та обговорення резонансних тем. Мережевий акаунт стає свого роду способом конструювання взаємовідносин із користувачами та мережевими спільнотами (які також існують поза онлайн-простором) як спроба за допомогою повсякденних комунікативних практик привернути увагу до сторінки, презентувати публічну особистість, політичну або громадську організацію тощо. Часто такі акаунти стають не лише інструментом поширення повідомлень, а й оперативним способом збирання інформації за допомогою

коментарів та відгуків користувачів, отримання зрізу думок соціуму щодо тієї чи іншої теми, а за необхідності – висвітлення певної події у вигідному ракурсі.

Соціальна активність у соціальних мережах відкриває можливості для аналізу громадської думки, виявлення та роз'яснення суперечливих питань, прогнозування реакцій на актуальні та гострі суспільні проблеми і події. Крім того, відкрите обговорення важливих тем дає змогу зняти соціальне напруження та сприяє створенню більш довірливої атмосфери в мережевому просторі. Отже, соціальні мережі перебирають на себе функцію посередника, що уможливорює оперативне реагування на проблемні конфліктні ситуації та їх урегулювання в онлайн-режимі.

Зокрема, для віртуального простору характерна така комунікативна практика, як коментування. Суть коментарів полягає в оцінюванні (профайлу, мережевого образу користувачів, фотографій, постів, новин, коментарів інших тощо). Вони стали важливою частиною життя інших користувачів і мережевої спільноти в цілому, значення якої важко переоцінити, оскільки навіть декілька коментарів можуть вплинути на громадську думку та загальне уявлення про певну подію чи ситуацію.

Тексти аналізувалися за змістовою, процесуальною та особистісною категоріями. Систематизуючи тексти за змістом, ми виокремлювали ті публікації (пости), що провокували конфлікти і суперечки. Таких виявилось 420.

Для аналізу відповідей респондентів було використано контент-аналіз, що проводився в три етапи:

1. Виділення категорій та підкатегорій аналізу за визначеними критеріями. Як формальні ознаки одиниць аналізу використовувались узагальнені відповіді користувачів: слова, терміни або сполучення слів; висловлювання, виражені в припущеннях, роздумах або судженнях, моделювання ситуацій, приклади тощо (табл. 2.2.1).

2. Підрахунок частоти повторюваних відповідей. Проводився кількісний аналіз даних, фіксація частоти появи в тексті повторюваних відповідей, таким чином з'ясовувалася кількісна структура змісту відповідей респондентів.

3. Якісний аналіз відповідей з метою наповнення емпіричним змістом соціально-психологічного поняття «соціальний конфлікт». Визначалися типові характеристики користувачів соціальних інтернет-мереж (на прикладі найбільш типових відповідей).

Категорії контент-аналізу

Категорії та одиниці аналізу		Формальні ознаки одиниць аналізу (відповіді на питання)
Категорії, що характеризують специфіку соціальних конфліктів онлайн		
<i>Когнітивний компонент</i>		
Підкатегорії	ступінь активності в онлайн-конфлікті	- ініціативність; - пасивність; - дистанціювання; - закритість
	значущість соціального конфлікту	- не має суттєвої значущості; - відносна значущість; - відіграє важливу роль
	рівень усвідомлення впливу соціального онлайн-конфлікту на реальне життя	- свідоме ставлення; - переосмислення; - несвідоме ставлення
	ставлення до мережевого конфлікту	- позитивне; - нейтральне; - негативне; - амбіваленте
<i>Емоційний компонент</i>		
Підкатегорії	ступінь емоційного залучення	- байдуже; - помірне; - експресивне
	вираження емоцій та почуттів	- стримане; - демонстративне; - імпульсивне; - образливе
	емоції та почуття	слова, фрази та висловлювання, які повідомляють про емоції та почуття, що виникають у процесі мережевої комунікації
<i>Поведінковий компонент</i>		
Підкатегорії	стратегія поведінки	- активність-пасивність; - конструктивність-деструктивність; - відповідальність-безвідповідальність;

	комунікативні інтернет-практики	<ul style="list-style-type: none"> - практики взаєморозуміння; - практики взаємопідтримки, взаємодопомоги; - практики деструктивні (тролінг, флуд, флейм); - практики діяльності; - практики уникання; - практики знайомств та дружби; - практики розвитку та самовдосконалення; - практики саморозкриття та самовираження; - практики самоутвердження; - практики самодемонстрації
<i>Потреби особистості, що задовольняються в соціальних мережах</i>		
Підкатегорії	актуалізація соціальних потреб	<ul style="list-style-type: none"> - організація мережевого простору; - розширення меж комунікації; - розширення меж свого впливу; - потреба в безпеці; - потреба в підтримці; - потреба в самопізнанні; - потреба в спілкуванні; - потреба в приналежності до групи; - потреба в визнанні; - потреба в владі; - потреба в підвищенні власного соціального статусу
	актуальні способи врегулювання соціальних онлайн-конфліктів	<ul style="list-style-type: none"> - зміни в собі; - зміни в інших; - зміни в мережевому просторі; - зміни в суспільстві; - зміни у світі

Для кращого розуміння соціально-психологічного змісту соціальних онлайн-конфліктів контент-аналіз було проведено відповідно до виокремлених нами категорій:

1. Особливості соціальних онлайн-конфліктів. Важливу роль в актуалізації та поширенні соціальних онлайн-конфліктів, як уже зазначалося вище, відіграє соціальна ситуація у країні та світі, а також обставини життя особистості, за яких підвищується рівень її невдоволеності своїм і суспільним життям, роздратованості та конфліктності. Тож ця категорія детально описує появу та поширення соціальних конфліктів у мережах: за яких умов відбулася актуалізація соціального конфлікту, з яких причин, хто є його учасниками та особливості їхньої взаємодії.

2. Комунікативні інтернет-практики. У сучасній західній психології поняття «практика» визначають як сукупність прийнятих у певній культурі способів діяльності людей, що виражаються в рутинних діях індивіда, конкретних його навичках, спрямованих на засвоєння та перетворення дійсності (Л. Вітгенштейн, Е. Дюркгайм, М. Полані, Г. Райл). Ми розглядаємо

комунікативні практики в соціальних мережах як сукупність спеціальних умінь та навичок, необхідних для реалізації звичної повсякденної комунікації за допомогою новітніх технологій та інформаційно-технічних засобів. Для них характерні такі особливості, як інструментальність, колективність, звичність, фоновий та рутинний характер, а також відкритість, велике різноманіття, безперервний розвиток.

Ця категорія дає змогу визначити найбільш ефективні комунікативні практики як складник комунікативних технологій, що сприяють врегулюванню суперечок у соціальних мережах. Крім того, аналіз комунікативних практик у процесі розгортання соціального конфлікту дає змогу більш детально вивчити ставлення користувачів до мережових конфліктів, інтенсивність емоційної залученості, особливості поведінки конфліктуючих сторін (когнітивний, емоційний та поведінковий компоненти), а також ті комунікативні практики, яким віддають перевагу користувачі в процесі актуалізації соціальних конфліктів.

3. Категорія соціальних потреб, що задовольняються в соціальних мережах, дає змогу визначити, чи відбулися в житті особистості певні зміни внаслідок мережових соціальних конфліктів і які саме, а також виявити актуальні пропозиції в комунікації щодо способів їх урегулювання.

Ми виділили такі комунікативні інтернет-практики, що розгортаються в процесі конфліктної мережевої комунікації:

- практики взаєморозуміння і 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 деструктивні (тролінг, флуд, флейм, сперечання);
- практики діяльності (професійна діяльність);
- практики уникання (мовчання, відтермінована комунікація, ігнорування або блокування нових і невідомих контактів);
- практики дружби та знайомств (пошук і налагодження нових контактів);
- практики розвитку та самовдосконалення (інформаційні сервіси, самоосвіта, комунікація в референтних групах за інтересами);
- практики саморозкриття та самовираження (мережеві статуси, пости, спрямовані на вираження та розкриття власних думок, переживань і позиції);

- практики самоутвердження (комунікація, спрямована на підвищення власної самооцінки за рахунок інших користувачів);
- практики самодемонстрації (комунікація, спрямована на демонстрацію подій власного життя, власних досягнень та успіхів у соціальних мережах і в реальному житті).

Аналізуючи соціальні конфлікти в соціальних мережах та спираючись на визначені вище критерії, вважаємо доцільним розглянути конфлікти відповідно до *ступеня активності* користувачів, що беруть у них участь. Тут ми маємо на увазі, яку саме позицію вони обирають у процесі конфліктної взаємодії і наскільки активно її висловлюють, інтенсивність відповідей на коментарі інших членів мережевої спільноти. Ми виокремили *ініціативних користувачів*, що зазвичай стають ініціаторами конфлікту, часто реагують на пости та оновлюють свої відповіді на коментарі інших користувачів. Очевидно, що їм є що сказати і вони прагнуть бути почутими. Для них важливо генерувати свої авторські пости, висловлювати свою власну думку та позицію, обґрунтовувати її, наводячи приклади і факти. На пости та коментарі інших користувачів вони реагують так само, даючи рецензію та висловлюючи особисте ставлення. Це говорить про їхню потребу в самовираженні, у прийнятті, розумінні та підтримці з боку мережевої спільноти. У цьому процесі важливого значення набувають такі практики взаємопідтримки, як репости і лайки, які активно застосовують користувачі.

Слід зазначити, що повідомлення особистої позиції у відкритому доступі є основним прийомом втягування мережевої аудиторії в конфлікт. Зокрема, для поширення конфліктів, пов'язаних з темою війни, користувачі використовують позначені на карті дані щодо позицій військових, а також тему їх верифікації (картування), збирання фінансів для учасників війни (краудфандинг). Отже, основною відмінністю сучасних конфліктів є те, що якщо раніше сторони конфлікту зустрічалися в реальному житті або на полі бою, то в сучасному суспільстві відбувається певне переплетення віртуального і реального світів. Ми можемо спостерігати, як у соціальних мережах у процесі інформування мережевої спільноти та онлайн-комунікації конфлікти проникають у життя кожної людини і поширюються як у мережевому просторі, так і поза ним.

Тих користувачів, які активно підтримують ініціаторів, погоджуються з ними, роблять репости, реагують, залишають коментарі та відповіді, ми віднесли до категорії *активних*. Для них мережевий простір є сприятливим середовищем пошуку однодумців і людей, близьких за духом, інтересами, поглядами, цілями та метою. Зазначимо, що в процесі конфліктної комунікації

у представників ініціативної та активної груп актуалізуються такі потреби, як обмін контентом (мультимедійним, текстовим, відео тощо), розваги, розширення кола знайомих і друзів, підвищення та підтримання статусу серед інших користувачів, підвищення рейтингу мережевої спільноти. Найчастіше одна з потреб, найбільш фрустрована, стає провідною, а інші відходять на другий план.

Зазвичай активність цих двох груп користувачів пов'язана з тим, що актуальна тема конфлікту має для них велике особисте або суспільне значення. Вони зацікавлені в самому конфлікті, оскільки можуть проявити себе, підвищити свій рейтинг, відчувати свою значущість і важливість для мережевої спільноти тощо. Разом з тим вони можуть бути зацікавлені в результаті його розв'язання, отримавши можливість досягнути поставленої заздалегідь мети, здобути нові цінності, владу, отримати нову або поширити вигідну для них інформацію тощо. Вони відчують більшу залежність від оцінок інших та ставлення мережевої спільноти, чим пояснюється підвищення рівня роздратованості та конфліктності в разі вираження незгоди з ними або негативного ставлення до їхньої позиції. Крім того, їм потрібно постійно підтримувати свій статус, що вимагає активної діяльності і частого перебування онлайн, моніторингу новин і пошуку актуальної інформації. Усе це стає причиною перевтоми, дратівливості, напруженості, що може відбиватися на ефективності й характері мережевої комунікації та створювати додаткові проблеми в реальному житті, спілкуванні, підштовхувати до участі в конфліктних дискусіях.

Конфліктні комунікації, окрім обговорення та пошуку шляхів залагодження певних ситуацій, часто спричинюють агресію і протистояння, тобто набувають деструктивного характеру. Певним чином це впливає на рівень ефективності віртуальної комунікації та виявляється в агресивному характері повідомлень, вираженні невдоволення та звинуваченнях, обміні особистими образами, негативних оцінках, порушенні правил мережевого етикету тощо. Очевидно, що в умовах нестабільної політичної та соціально-економічної ситуації в країні мешканці віртуального простору прагнуть вільно й безкарно висловлювати свою позицію, аргументувати, відстоювати й нав'язувати її щодо подій як у своїй країні, так і у світі. Своє ставлення і бачення користувачі можуть виражати в доволі різкій формі, що може свідчити про приховану агресію, несвідоме прагнення до самоствердження за рахунок інших, зокрема шляхом приниження користувачів, чия думка відрізняється. Через таку поведінку в процесі конфліктної комунікації, що в цілому

характеризується підвищеною емоційною напруженістю, можуть виникати ситуації флуду, флейму, тролінгу, погроз, гострих суперечок, закликів до активних дій, протестів тощо.

Крім того, усе більшого розвитку та поширення в наш час набувають різноманітні деструктивні рухи, зокрема радикально спрямовані, терористичні та антитерористичні, які використовують соціальні мережі як один з основних інструментів для масштабного заклику до повстань, революцій, зміни усталених суспільних норм, протидії впровадженню реформам тощо. Усередині цих суспільних груп вирують відповідні думки та переконання й поширюється інформація, якою цікавиться відповідна аудиторія. Ці деструктивні теми і радикальні рухи серед ініціативних та активних користувачів є однією з найбільших загроз для сучасного суспільства.

Ми виокремили також групу користувачів, які лише зрідка реагують на коментарі інших, не так часто мають бажання відповісти або намагаються звести конфліктну комунікацію до рівня формальної. Оскільки вони мало генерують, а більше споживають контент, створений іншими, ми віднесли їх до групи *пасивних*. Серед цієї групи також трапляються ініціатори конфліктів, однак у такому випадку з певних причин вони зацікавлені не так у його розв'язанні, як у самій ситуації конфлікту.

Мотиви, змістове наповнення, частота, інтенсивність вираження емоцій стають критеріями встановлення певного зв'язку між користувачами в соціальних мережах. Залежно від зацікавленості думками й позицією одне одного комунікація може знайти продовження поза конкретним конфліктом, перерости в дружбу в мережевому просторі або поза ним. Очевидним є те, що можливі й інші варіанти розвитку подій, зокрема розвиток та поширення мережевого конфлікту, розголос, залучення більшої кількості осіб до обговорення. Правила, встановлені мережевими спільнотами, також певним чином позначаються на способах, до яких вдаються користувачі, аби привернути увагу мережевої спільноти та залучити її до обговорення тих чи інших питань, або, навпаки, уникнути зайвого розголосу. Серед негативних наслідків такого розвитку подій можуть бути відповідні дії користувачів, зокрема видалення коментарів, своїх мережевих друзів у разі загострення суперечностей або неотримання очікуваної підтримки, блокування, звернення до адміністрації сайту, занесення до «чорного списку», поширення неналежної або неперевіреної інформації щодо ситуації, події, осіб або груп осіб тощо.

Також було виокремлено групу користувачів, які *тримаються на відстані або взагалі закриті*, тобто відмовляються від активної або навіть

пасивної участі в конфлікті. Здебільшого вони не підтримують жодну із сторін і не мають власних цілей, а лише спостерігають за розвитком подій, роблять репости або реагують на коментарі інших лайками. Можуть стримано висловити свою думку в одному або декількох коментарях, проте не реагують на відповіді на свою адресу, витримуючи дистанцію або відсторонюючись таким чином. Це передбачає комунікацію без додаткових знайомств, зобов'язань та відповідальності, емоційного залучення. Очевидно, що для представників цієї групи питання, що обговорюються, не мають суттєвої значущості. Такі користувачі обирають практики уникання та намагаються зберігати межі власної приватності.

На основі результатів аналізу особистісних проявів у ситуації онлайн-конфлікту нами було розроблено типологію користувачів, схильних до конфліктної комунікації в соціальних мережах. Перший тип, визначений нами як *демонстративний*, вирізняється бажанням бути в центрі подій та привертати увагу аудиторії. Представники цього типу користувачів легко вступають у конфлікти на будь-які теми, що для них не є значущими й особисто важливими. Зазвичай у процесі комунікації в разі браку аргументів переходять на особисті образи та виявляють неповагу, прагнучи залякати або справити враження на інших учасників конфлікту. При цьому вони уникають відповідальності за дотримання своїх слів та обіцянок, а реалізація планів має ситуативний характер. Такі користувачі, крім того, не бажають докладати зусиль для врегулювання конфліктної ситуації в мережі, якщо від цього не залежать їхні особисті інтереси або репутація. Порівняно з іншими користувачами більше схильні до емоційних висловлювань, використання різноманітних «смайлів», мемів, фото тощо. До того ж вони навіть не намагаються уникати конфліктів, беруть у них активну дібровільну участь, прагнуть висловлювати та відстоювати свою позицію, демонструючи при цьому власну перевагу, значущість та обізнаність.

Також ми виділили тип *ригідних користувачів*, які в процесі розгортання конфліктної комунікації демонструють щодо інших учасників підозріливість, образливість, прямолінійність та самовпевненість. Такі користувачі здебільшого прагнуть підтвердження власної значущості. З одного боку, увагу та схвалення від інших вони сприймають як належне, а з другого – з протилежною або відмінною точкою зору їм погодитися важко. Вони гостро реагують на критичні коментарі та висловлювання на свою адресу, водночас інших критикують із задоволенням. Важливе значення для них має

справедливість, а також норми, правила мережевої онлайн-спільноти, дотримання правил нетикету.

Третій тип користувачів ми виокремили як *імпульсивний*. Відповідно, для представників цього типу характерними проявами в конфліктній комунікації є низький рівень самоконтролю і саморегуляції, імпульсивність та непередбачуваність. Вони також схильні до відкритого прояву агресії, зухвалих висловлювань, звинувачення інших та виправдання себе, акцентування власної активної життєвої позиції та досягнень. Імпульсивні користувачі зазвичай мало зважають на мережеві норми та правила, установлені в онлайн-спільнотах. Навіть у випадку великої кількості скарг від інших учасників конфліктної комунікації вони не вважають за потрібне робити відповідні висновки. Унаслідок частого порушення нетикету адміністрації акаунта або сайта доводиться їх тимчасово блокувати або заносити до «чорного списку».

Четвертий тип користувачів, схильних до конфліктної комунікації, – *тривожний*. Представники цього типу висувають до себе та інших завищені вимоги та прагнуть тримати все під контролем. Вони надмірно чутливі до деталей і важко переживають свої невдачі, хворобливо реагують на критику й сарказм на свою адресу, стримані в емоційних коментарях, проте часто висловлюють скарги щодо свого хворобливого стану внаслідок конфліктної комунікації (безсоння, тривожність, головні болі, слабкість тощо). Таким чином вони знімають напруженість і намагаються відволікти групу від реальної причини конфлікту, отримати підтримку та співчуття.

Ще один виокремлений нами тип учасників мережевих соціальних конфліктів – *уникливий*. Користувачі цієї групи зазвичай уникають активної участі в конфліктній комунікації. Вони виявляють недостатню стійкість у своїх оцінках та поглядах, не мають чіткої позиції, їм важко її відстоювати. Іншим користувачам легко вдається навіювати свої думки таким особам та маніпулювати ними. Отже, представники цього типу значною мірою залежать від оцінок та думок інших. Зазвичай вони не замислюються над наслідками своїх висловлювань, прогнозами конфлікту, натомість надмірно переймаються пошуком компромісу серед учасників онлайн-комунікації.

Користувачів, що беруть активну участь у врегулюванні конфліктної ситуації та примиренні її учасників, ми визначили як *миротворців* у соціальних мережах. Вони віддають перевагу найбільш конструктивним комунікативним практикам взаємопідтримки, взаєморозуміння, дружби, що дає їм змогу ефективно взаємодіяти з іншими користувачами в мережевому просторі. Представникам цього типу властиве партнерське, дружнє ставлення до інших,

заохочення до процесу спілкування та залагодження суперечок, конфліктів інших. Вони прагнуть проявляти свої найкращі якості, відкрито висловлювати власні думки, почуття та бажання. Водночас вони досить стримані у власних висловлюваннях, небагатослівні, користуються повагою, мають авторитет та визнання серед інших користувачів. Цей тип користувачів прагне до мирного, прозорого, відкритого спілкування. Якщо треба врегулювати мережевий конфлікт, миротворці віддають перевагу партнерству, проявляють у конфліктній комунікації розуміння, підтримку, співчуття, готовність допомогти, іти на компроміси, заохочують інших до врівноваженості та порозуміння, колективного пошуку шляхів розв'язання суперечки.

Отже, разом із технологізацією процесу комунікації та поширенням інформаційно-комунікативних технологій, набуттям нового досвіду віртуальної комунікації змінюються також умови та обставини розвитку соціальних конфліктів у сучасному суспільстві. Воно постійно трансформується і зазнає певних змін у результаті щоденної активності, міжособової і міжгрупової взаємодії, й особливо гостро це відчувається в перехідних умовах усесвітньої глобалізації. Тому наразі великого значення набуває створення системної теорії та методології вивчення сучасних соціальних конфліктів і тих соціальних змін, які вони тягнуть за собою.

Соціальні конфлікти в соціальних мережах вирізняються певними особливостями щодо змісту, спрямованості, ступеня емоційної залученості та способів вираження емоцій та почуттів між користувачами, актуалізації різних потреб у процесі мережевої комунікації, рівня значущості соціальних конфліктів у соціальних мережах та їхнього впливу на повсякденне життя сучасного суспільства. Вони характеризуються відкритістю, емоційним характером, а також непередбачуваністю і нестабільністю. Водночас їм властиві велика різноманітність, розвиток та постійна змінюваність форматів, наповнення новим, часто деструктивним змістом. У процесі конфліктної онлайн-комунікації у користувачів актуалізуються певні потреби, зокрема потреба в самоутвердженні, саморозвитку, розширенні меж комунікативного простору та впливу.

2.2.2. Ресурси комунікативно-технологічного врегулювання конфліктів у соціальних інтернет-мережах

Соціальний конфлікт у соціальних мережах – складна соціальна взаємодія, опосередкована інформаційно-комунікативними технологіями. Її

змістом є процес розвитку та подолання таких суперечностей, що вимагають зміни основних умов та факторів взаємодії, а саме в соціальному житті. Розвиток та розв'язання локальних конфліктів переважно не так відчутно відбивається на житті більшості населення, тоді як глобальні, національні, міжнаціональні, соціальні, політичні конфлікти впливають на мільйони людей, їхні культурні цінності, змінюють соціально-економічні умови життя, специфіку повсякденної комунікації тощо.

Можна назвати безліч причин виникнення конфліктів. Причини конфліктів – це явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і за певних умов викликають його. Як уже зазначалося вище, загальними причинами виникнення конфліктів є соціально-політичні та економічні (пов'язані з політичною та економічною ситуацією в країні), соціально-демографічні (відображають відмінності в настановленнях і мотивах людей, зумовлені статтю, віком, національністю), соціально-психологічні (соціально-психологічні явища в групі), індивідуально-психологічні (індивідуальні особливості особистості).

Особистими приводами для виникнення соціальних конфліктів у соціальних мережах можуть бути незадоволеність організацією особистого або публічного інформаційно-комунікативного простору, нечітке розмежування прав та обов'язків учасників комунікації, порушення етики мережевої комунікації, відмінність і суперечливість щодо цілей і цінностей, незадовільні комунікації через недостатню узгодженість між учасниками комунікації, невизначеність перспектив, несприятливий соціально-психологічний клімат у мережевих спільнотах тощо.

До ситуацій, що провокують виникнення соціальних онлайн-конфліктів, також можна віднести:

- ситуації, які допускають відсутність чітких норм та правил, розподілу обов'язків серед користувачів, а також відповідальності за недотримання, порушення, ігнорування нетикету. Відповідно, конфліктна ситуація виникає через те, що відбувається обмеження інтересів або прав інших користувачів;

- ситуації, які передбачають наявність великої кількості користувачів в одній онлайн-групі. Очевидно, що чим більше учасників, тим важче їх контролювати. Відповідно, конфліктна ситуація виникає через те, що відбувається певний поділ на групи всередині великої онлайн-групи, які або сприяють конструктивній мережевій комунікації, або, навпаки, руйнують її;

- ситуації, що зумовлюють невизначеність сприйняття інформаційно-комунікативного змісту. Вони припускають наявність неповної або

неперевіреної інформації, що призводить до виникнення непорозумінь, тобто конфліктна ситуація породжується неякісним контентом;

– ситуативні ситуації провокативного характеру, що виникають унаслідок постійного психічного перенапруження, фізичної перевтоми, відмови від відпочинку тощо. Зазвичай вони є наслідком надмірного захоплення або залежності користувачів від соціальних мереж та супроводжуються підвищеним рівнем агресії та конфліктності;

– ситуації, які виникають через індивідуальні психологічні особливості користувачів, зокрема підвищений рівень тривожності або агресії, конфліктність, низький рівень самоконтролю, брак навичок саморегуляції тощо;

– ситуації, пов'язані з неправильною оцінкою або хибною інтерпретацією висловлювань аудиторії. Відповідно, конфліктні ситуації часто виникають або загострюються не просто внаслідок розбіжностей поглядів і цілей, а через дефіцит інформації, непорозуміння між учасниками і, як наслідок, емоційну реакцію на них, особисті образи або претензії.

Управління, врегулювання та розв'язання будь-яких конфліктних ситуацій залежить від особливостей їх виникнення та розвитку. З огляду на специфіку соціальних онлайн-конфліктів їх урегулювання потребує певних зусиль, зокрема детального аналізу передумов, причин та змісту, а також тих явищ у соціальних мережах, які можна назвати індикаторами соціального конфлікту (напруженість, мережеві провокації, спонтанне поширення контенту конфліктного, агресивного або провокативного характеру, збільшення кількості скарг на певні онлайн-спільноти або акаунти, онлайнві дискусії з масовим порушенням нетикету тощо). В умовах різкої зміни політичної, економічної або соціальної ситуації, зростання соціальної напруженості знання мережевих індикаторів дає змогу відстежувати потенційні приводи та інциденти, що можуть спричинити розвиток соціальних онлайн-конфліктів.

Соціальний конфлікт і згода – невід'ємні явища соціальної реальності, що потребують детального вивчення та розроблення сучасних комунікативних технологій, застосування яких сприятиме врахуванню різних точок зору та зменшенню суспільної напруженості, оптимізації онлайн-комунікації та мінімізації упередженості при прийнятті рішень щодо застосування тих чи інших технологій їх урегулювання. Знання змісту інформаційних повідомлень та реальних незадоволених соціальних потреб у процесі актуалізації конфліктної онлайн-комунікації потребує особливої уваги для

конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів.

Основною умовою успішного врегулювання мережевих соціальних конфліктів є наявність зацікавлених у цьому представників мережевої спільноти як серед безпосередніх учасників конфлікту, так і поза колом його учасників (окремих користувачів, представників адміністрації акаунта, адміністрації сайту, що мають певні професійні навички і знання та можуть використовувати їх у процесі онлайн-комунікації). Отже, одним з найбільш важливих складників ресурсного потенціалу врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах, є його людські ресурси.

Крім того, додатковим ресурсом врегулювання соціальних онлайн-конфліктів може стати низка загальних заходів, що також сприятимуть підвищенню ефективності мережевої комунікації:

- контроль за порядком денним новин. При цьому основним завданням є передбачення поведінки користувачів, об'єднаних у мережеві спільноти, та налаштування їх на лояльну одне щодо одного комунікацію;

- акцент на основні соціальні проблеми в контенті (проведення просвітницької роботи в соціальних мережах, добирання та створення такого контенту, що відповідає на проблемні питання);

- стимулювання позитивного настрою шляхом залучення до конструктивного онлайн-діалогу;

- пошук консенсусу у випадку негативних настроїв та висловлювань;

- своєчасне реагування на негативні коментарі (безкарність і безвідповідальність користувачів, з одного боку, і бездіяльність мешканців мережевого простору та адміністрації – з другого, можуть призводити до поширення негативних настроїв та розпалювання конфліктів як серед учасників дискусії, так і в мережевому просторі в цілому);

- застосування онлайн-посередництва як надзвичайного заходу врегулювання соціального конфлікту в мережевому просторі.

Належить наголосити на тому, що велику роль у мережевому просторі відіграє також *коригувальна робота* на тему соціальних конфліктів у соціальних мережах, розвиток навичок ефективної комунікації та поведінки в разі їх виникнення. Основними **принципами коригувальної роботи**, які мають сприяти успішному розв'язанню проблем, пов'язаних із конфліктністю у соціальних мережах є, на нашу думку, такі:

- *принцип запобігання* виникненню та поширенню соціальних конфліктів у соціальних мережах, який передбачає проведення завчасних профілактичних

заходів, роботу над адаптацією людей різного віку, зокрема молоді, до сучасного інформаційного суспільства та формування культури безпечного використання інформаційно-комунікативних технологій;

– *принцип індивідуальності*, що полягає в індивідуальному підході до кожної сторони конфлікту та пошуку оптимальних способів впливу для кожного учасника конфліктного процесу;

– *принцип лояльності*, що передбачає терпляче ставлення до мешканців мережевого простору та повагу до іншої, зокрема протилежної, точки зору;

– *принцип відповідальності* – полягає в тому, що учасники процесу усвідомлюють необхідність, важливість та серйозність профілактичної роботи для формування здатності контролювати свою поведінку в соціальних мережах, нести відповідальність за неї та свої дії, що сприятиме формуванню навичок ефективного та раціонального користування ресурсами інтернет-простору, позбавленого ознак конфліктності, агресії, провокацій;

– *принцип розвитку*, в основі якого – акцент на самопізнанні, самовдосконаленні, самовизначенні, розкритті своїх сильних сторін, розвитку позитивних якостей та здібностей. Усвідомлення своїй справжніх потреб сприяє їх задоволенню в реальному житті та формуванню більш свідомого, конструктивного підходу до подолання труднощів у комунікації, онлайн-конфліктів, тролінгу тощо. Сприяти запобіганню та ефективному врегулюванню онлайн-конфліктів можуть активна життєва позиція, відповідальність особистості за власне життя та вміння розв'язувати проблеми, а не лише висловлювати своє невдоволення, визнавати думку більшості за свою і ховатися від реальних проблем у мережевому просторі.

Адаптація та формування культури безпечного використання інформаційно-комунікативних технологій є одним з основних напрямів профілактичної роботи, оскільки сьогодні у мережевому просторі взаємодіють навіть діти – і не лише з однолітками, батьками та вчителями, а з усім світом, з представниками різноманітних соціальних груп і верств населення.

Нами було також запропоновано ***принципи конструктивної організації комунікативного процесу в онлайн-просторі***, яких користувачі мають дотримуватися задля врегулювання онлайн-конфліктів та підвищення ефективності мережевої комунікації:

– *принцип взаємної поваги*, що полягає у виявленні поваги до себе і до інших користувачів, мережевих спільнот, постів, у яких виражаються їхні погляди, думки та почуття, в усвідомленні недоцільності публічної

деструктивної поведінки, критики, особистісних образ, принизливих коментарів тощо;

– *принцип Я-висловлювань*, що полягає у вираженні своїх власних думок від першої особи або як представника певної мережевої спільноти, групи. Цей принцип сприяє розвитку відповідальності у користувачів мережевого простору за процес врегулювання соціальних конфліктів та їхні наслідки в соціальних мережах і поза ними;

– *принцип дотримання нетикету*, прийнятих норм і правил мережевих груп та спільнот, що сприяє оптимізації мережевої комунікації, ефективному розв'язанню конфліктних ситуацій або їх запобіганню, настанню конкретних наслідків для порушників цих правил (зокрема, тимчасове або остаточне виключення з мережевої спільноти, занесення до “чорного списку” тощо).

Якщо користувачі вже вступили в конфліктну комунікацію, то усвідомлення ними можливих наслідків для свого подальшого перебування в певній мережевій спільноті або для свого особистого акаунта, відносин з іншими користувачами та мережевими групами є першим кроком на шляху до конструктивного завершення соціального конфлікту. Однак, піддаючись негативним емоціям, задовольняючи особисті потреби або прагнучи реалізувати особисті цілі, користувачі часто не виявляють бажання шукати консенсус, а намагаються довести свою правоту, нехтуючи думками інших. Тому в процесі врегулювання мережевих конфліктів потрібно завжди брати до уваги причини їх виникнення. Зокрема, таку проблему, як схильність до конфліктності та агресивності, у цілому можна розв'язати за допомогою кваліфікованих спеціалістів, психологів, шляхом усвідомлення самою людиною власних проблем та мотивації долучення до конфлікту, взяття на себе відповідальності за його розв'язання та наслідки.

Доцільним у такому випадку може бути як індивідуальне, так і групове консультування. Останнє передбачає колективну роботу, в процесі якої особа набуває позитивного досвіду командної взаємодії, дістає підтримку, здійснює обмін думками та позитивними емоціями, корисними порадами тощо. Працюючи в групі, молоді люди опановують навички міжособової комунікації та взаємодії, набувають досвіду розв'язання реальних проблем з позиції свідомого та конструктивного підходу, вчаться більш спокійно висловлювати та відстоювати свою позицію, розуміти себе, залагоджувати конфліктні ситуації або вчасно їх уникати, брати на себе відповідальність за їх актуалізацію та наслідки.

Зазначимо, що сьогодні все більшої популярності набуває допомога різних спеціалістів, зокрема психологів, в онлайн-овому форматі. Завдяки своїй популярності соціальні мережі та похідні від них сервіси надають психологам, психологічним службам ресурси для поширення інформації про їхні послуги. Тому для багатьох користувачів наразі актуальною стає можливість звернення до таких послуг, аби з допомогою саме «мережових спеціалістів» краще усвідомити себе і свої проблеми, незадоволені індивідуальні та соціальні потреби, справжні бажання, знайти ефективні способи зняття стресу, покращення емоційного стану та психологічного самопочуття, підвищення рівня стресостійкості, розвитку навичок комунікації. Завдяки психологічній допомозі користувач має змогу розвинути свої комунікативні навички, емпатію, осмислити роль конфліктів та їхній вплив на своє життя і соціум у цілому, виразити негативні емоції онлайн, переоцінити роль і місце мережевого середовища в суспільстві, долучитися до колективного пошуку оптимальних шляхів подолання конфліктних ситуацій, усвідомити свій потенціал та власну цінність як представника мережевої спільноти, розширити уявлення про способи досягнення особистих цілей у мережевому просторі і поза ним тощо.

Долучаючись до дискусій у соціальних мережах, користувачі часто стикаються з особистими образами, глузуванням, осудом, відкритим невдоволенням, сварками і зневагою. Це провокує у відповідь агресію і ще більше бажання довести свою правоту, дати відсіч, залучити до дискусії своїх однодумців тощо. Тому формування у користувачів відповідального і свідомого ставлення до комунікативної онлайн-ової взаємодії, конструктивного розв'язання конфліктів і в цілому виховання культури мережевої спільноти має на меті створення умов, сприятливих для ефективної комунікації та реалізації потенційних можливостей, шляхом постановки та досягнення конкретних цілей і завдань.

На нашу думку, основною проблемою поширення та загострення соціальних конфліктів у мережевому просторі є не засоби і канали комунікації або рівень компетентності спеціалістів, а брак оптимальної комунікативної стратегії в мережевому просторі і поза ним на рівні соціальних інститутів та держави в цілому. Тому як засоби врегулювання гострих дискусій, суперечок та соціальних конфліктів онлайн доцільно використовувати так звані *методи м'якої сили* (soft power). Ця стратегія значно складніша, ніж звичайне поширення достовірної інформації. Вона полягає в скоординованій системі онлайн-ових комунікацій, яка повинна мати централізований орган у соціальній мережі та забезпечувати оптимальну, стабільну, конструктивну стратегію і

тактику інформаційного й комунікативного обміну. До методів м'якої сили врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах ми відносимо, зокрема, такі комунікативні технології, як соціальний онлайн-діалог і онлайн-посередництво.

Комунікативні технології можна вважати ефективними, якщо вони відповідають очікуванням суспільства або окремих суспільних груп. Вони є засобом психологічного впливу, тому за змістом і формою мають відповідати психології цільової аудиторії, на яку спрямовані. Зазначимо, що сучасні комунікативні технології мають як позитивні, так і негативні сторони. До позитивних можна віднести можливість використання як вітчизняного, так і зарубіжного досвіду, широкий спектр таких технологій як за змістом, так і за формою, швидкі темпи їх розвитку, зростання кількості та якості технологій. Проте, з іншого боку, тут спостерігається помітний перекис на користь політичної сфери порівняно з іншими, зокрема економікою, культурою, освітою, екологією, психологією. Характерною особливістю цієї сфери є те, що поряд із конструктивними технологіями тут масово застосовуються маніпулятивні соціально-психологічні технології впливу на індивідуальну свідомість. Слід також наголосити на важливості врахування соціально-психологічних особливостей цільової аудиторії, на яку вони спрямовані. Тому основою комунікативно зорієнтованого підходу мають стати основні вимоги до сучасних технологій, що конструюються за принципами системності, структурності, функціональності, динамічності.

Застосування комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах дасть змогу не лише осмислити досвід розв'язання повсякденних конфліктів, набутий конкретними користувачами в мережі, а й краще усвідомити специфіку розгортання, прогнозування соціальних онлайн-конфліктів і управління ними та конструктивного розв'язання таких конфліктів у повсякденній мережевій комунікації. Для сучасного суспільства соціальні мережі стають не просто альтернативним засобом комунікації, пошуку та обміну інформацією, а й засобом організації індивідуальної та колективної життєдіяльності. Вони стають їхньою універсальною заміною з численними функціями, додатковими сервісами та можливостями, користування якими супроводжується поступовим залученням усе більшої кількості користувачів до подій соціального, політичного, економічного життя не лише на рівні однієї країни, а й на рівні всього світу.

Отже, характерними ознаками соціальних конфліктів у соціальних мережах дослідники вважають їхню відкритість, доступність для мережевої спільноти, емоційний характер, непередбачуваність і нестабільність, а також істотний вплив на реальне життя суспільства. Основною причиною виникнення та поширення соціальних конфліктів у мережах є неможливість бути почутим, вільно виражати та задовольняти свої індивідуальні або групові соціальні потреби в реальному житті. У процесі конфліктної онлайн-комунікації у користувачів актуалізується низка потреб, зокрема потреба в самоутвердженні, саморозвитку, розширенні меж комунікативного простору та впливу.

Результати нашого дослідження засвідчили, що найчастіше учасниками онлайн-конфліктів стають особи, які особливо гостро реагують на думки, що суперечать їхньому сприйняттю і ставленню до обговорюваного питання, які виявляють незадоволеність реальним життям і мають певні незадоволені соціальні потреби. Їхня комунікація вирізняється агресивним та провокативним характером, а їхніми переважними мотивами є самовираження, самоутвердження, підвищення самооцінки. Відповідно, провідними соціальними потребами для них стають можливість бути почутим і прийнятим іншими, прагнення здобути підтримку співбесідників, які їх розуміють і підтримують, намагання забезпечити власний вплив на ситуацію і довести свій авторитет іншим.

На основі отриманих результатів дослідження учасників соціальних конфліктів у мережевому просторі розподілено за типом активності, зокрема виділено ініціативних, активних, пасивних та уникливих учасників. Вони відрізняються за рівнем емоційної залученості в конфлікт, рівнем його впливу на їхнє реальне життя, мотивами, вибором комунікативних інтернет-практик тощо.

Провідною ідеєю врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах має стати, на нашу думку, конструювання ефективних комунікативних технологій соціального онлайн-діалогу та онлайн-посередництва. Крім того, важливими напрямками роботи є підвищення рівня адміністративних впливів, формування навичок конструктивної комунікації та ефективного врегулювання мережевих конфліктів з метою суспільного розвитку, зокрема в кризові періоди, що має стати основною метою просвітницької діяльності в мережевому просторі.

2.3. Комуникативні технології розв'язання соціальних конфліктів у системі освіти

2.3.1. Особливості соціальних конфліктів в освітньому просторі

Основними ознаками сучасного соціального середовища усе частіше називають хаотичність, неврівноваженість і безсистемність функціонування окремих його ланок. У нашій державі, що перебуває в перманентному стані реформування основних своїх інституцій, нерідко спостерігається слабка прогнозованість рішень індивідуальних чи групових суб'єктів щодо реалізації важливих, надзвичайно складних і різноманітних суспільних завдань. Результатом такого стану стає дезорієнтація в діях суб'єктів і низька ефективність вирішення завдань, поставлених перед їх виконавцями. Звідси зростання соціальної напруженості і протистояння, унаслідок чого спостерігається поширення конфліктів у різних сферах соціального життя. Ці конфлікти потребують прискіпливої уваги з боку суспільства, що має бути спрямована на пошук технологічних інновацій і впровадження невідкладних заходів реагування на такі деструктивні явища.

Проведений нами теоретико-методологічний аналіз наукових джерел дав змогу зробити уточнення щодо визначення поняття соціального конфлікту, обґрунтувати допустимі межі його проблемного поля, а також поглибити розуміння сутності соціальних конфліктів і перейти до їх феноменологічної характеристики. Так, аналіз сучасних досліджень, присвячених проблемі розв'язання соціальних конфліктів, показав, що основну увагу науковці наразі приділяють вивченню екзистенційних, контекстуальних і процесуальних чинників його врегулювання (Коулман, 2016; Шапиро, 2019), джерел виникнення та умов розгортання (Соломадин, 2016; Даниленко, 2014), важливості ролі посередництва і множинності миротворчих дій (Ледерак, 2019), стратегій третіх сторін в управлінні конфронтаціями на різних рівнях їх локалізації (Розбудова миру..., 2016; Хачатурова, 2014). Причому ненасильницький вид конфлікту, тобто відмову від застосування сили для розв'язання завдань, що стоять перед суспільством, розглядають як каталізатор соціальних змін, рушійну силу громадського контролю, а елімінації, на думку дослідників, підлягають деструктивні форми його вияву (Кордула, 2017). Дж. Рубін, Д. Пруйт і Кім Хе Сунг присвятили свої дослідження розгляду питань структурно-динамічних характеристик соціального конфлікту, їх

типологізації, продуктивних стратегій і тактик вирішення проблемних ситуацій різної локалізації, особливостей ескалації/деескалації конфлікту, а також практик посередництва (Рубин, 2003). Зарубіжні дослідження переговорної діяльності аналізує В. В. Вахніна (Вахніна, 2016), а М. Спенгл і М. Айзенгарт обґрунтовують принципи ефективної комунікації (Спэнгл, 2009). Теоретичні і практичні засади управління конфліктами розкриває В. П. Шейнов (Шейнов, 2010). Аналіз останніх досліджень і публікацій дав також змогу з'ясувати особливості застосування технологічного підходу та соціально-психологічних технологій до врегулювання соціальних конфліктів у системі освіти. У цьому контексті важливими є результати дослідження Л. М. Карамушки, яка обґрунтовує сутність технологічного підходу для психологічного забезпечення діяльності освітніх організацій (Карамушка, 2011). Варто відзначити також дослідження Є. В. Гребенкіна, присвячене сучасним методам профілактики конфліктів у системі освіти (на прикладі Німеччини) (Гребенкин, 2010), та роботу І. В. Харитонової, у якій розглядається формування навичок конструктивної поведінки у студентів у конфліктних ситуаціях (Харитонова, 2013).

Теоретико-методологічний аналіз останніх досліджень і публікацій з означеної проблематики дав змогу поглибити розуміння структурно-функціональних особливостей соціальних конфліктів, розкрити специфіку проектування комунікативних технологій врегулювання утрудненої взаємодії. У зв'язку з цим заслуговують на увагу погляди Г. Г. Почепцова щодо впливу сучасних інформаційно-комунікаційних технологій на віртуальний простір і цивілізаційні конфлікти (Почепцов, 2017). Цікаві судження висловили також Р. Агарвал, С. Вісванатан, А. Анімеш щодо сутності взаємодій, опосередкованих інформаційними технологіями (Agarwal, 2012). М. Д. Узлов на основі інтегративної моделі здійснив спробу систематизувати погляди щодо визначення поняття «психотехнологія» через категорії продуктивної діяльності та алгоритму вирішення психологічних завдань (Узлов, 2011). Важливими у контексті зазначеної проблематики є погляди Г. К. Селевко на застосування альтернативних педагогічних технологій в освітньому середовищі та сутність технологічного підходу (Селевко, 2005). Методологічні аспекти проектування фасилітаційної сесії як технології, що охоплює три рівні планування: стратегічний, тактичний, логістичний, – розглядають у своїй роботі В. А. Штроо і О. С. Єлісеєнко (Штроо, 2017). Дослідники розробляють способи психологічного супроводу процесів, пов'язаних з продукуванням групою спільних стратегій, сумісним ухваленням рішення, подоланням внутрішніх

організаційних бар'єрів із застосуванням технологій фасилітації та модерації (Базаров, 2013; Болотова, 2013). Утім, більш глибокого опрацювання потребують сьогодні питання розв'язання соціальних конфліктів комунікативно-технологічними засобами, перевірки ефективності комунікативних технологій у реальних умовах, оцінювання результативності їх впровадження в освітньому середовищі, які на цей час вивчено недостатньо.

Освітній простір не є винятком, коли йдеться про поширення конфронтаційних проявів на різних рівнях їх локалізації і пошук ефективних шляхів їх елімінації. Отож використання інноваційних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу щодо врегулювання соціальних конфронтацій у сфері освіти є актуальним напрямом психологічних досліджень. Вирішення невідкладних завдань у цій сфері набуває свого особливого значення також і з огляду на імплементацію Концепції нової української школи, яка, як зазначається в нещодавно законодавчо ухвалених державних рішеннях, функціонуватиме на засадах поваги до особистості, доброзичливості і позитивного ставлення, довіри у відносинах, взаємодії і взаємоповаги, принципів соціального партнерства. Звернімо увагу на важливий аспект реформування, що розкриває вихідні положення нової освітньої парадигми: на зміну односторонній, авторитарній комунікації «учитель – учень» приходять діалог і багатостороння комунікація між усіма учасниками освітнього процесу (Концепція..., 2016).

Соціально-психологічну технологію неконфліктної міжособистісної комунікативної взаємодії у просторі освіти ми пропонуємо визначати як спосіб, сукупність прийомів практичної реалізації особистістю принципу комунікативності. За основу слід взяти особистісні, процесуальні та інноваційні параметри, на основі яких, власне, і відбувається конструювання ефективних комунікативних технологій (рис. 2.3.1).



Рис. 2.3.1. Параметри конструювання соціально-психологічної комунікативної технології

Означені параметри, відповідно, доцільно розглядати, беручи до уваги:

- особистісний сенс суб'єктів комунікативної діяльності;
- індивідуальне ставлення суб'єктів спілкування до комунікативного процесу в навчальній діяльності;
- самостійність суб'єктів у вирішенні питань, що виникають у процесі спілкування;
- контактність (емоційну, смислову, особистісну) суб'єктів у комунікативному процесі;
- умотивованість як функціональну обумовленість будь-якого мовного вчинку особистості та її діяльності в цілому;
- цілеспрямованість як наявність мовної стратегії і тактики, орієнтації на кінцеву мету спілкування;
- діалогічну партиципацію суб'єктів спілкування задля досягнення ними спільної мети (взаєморозуміння) (Петренко, 2015);
- взаємодію учасників освітнього комунікативного процесу (координацію, взаємодопомогу тощо);
- ситуативність як співвіднесення комунікативного процесу із ситуацією;
- функціональність як визнання провідної ролі функції, а не форми мовних одиниць;
- взаємозв'язок спілкування з іншими видами діяльності – навчальною, пізнавальною, професійною, побутовою тощо;

- проблемність як спосіб організації, ведення та інтерпретації процесу спілкування в освітньому просторі;
- новизну як перманентну варіативність усіх компонентів освітнього процесу;
- евристичність як можливість суб'єктів створювати знання в процесі спілкування (National Report..., 2017).

Зазначимо, що сутність інноваційного характеру технологічної діяльності визначається змінами, пов'язаними зі створенням, модернізацією та впровадженням нових моделей у матеріальну або нематеріальну систему цінностей сучасного соціального середовища. Змістом інновації є поширення і використання нових практичних засобів для задоволення різноманітних потреб особистості, які змінюються внаслідок бурхливого розвитку суспільства. У цьому сенсі перспективним напрямом дослідження є поглиблення розуміння поняття соціально-психологічної комунікативної технології, визначення науково-методичних основ її конструювання та вивчення особливостей застосування розроблених процедур у неконфліктній міжособистісній взаємодії.

Слід зауважити, що саме в системі освіти як системі стратегічного соціального впливу на становлення особистості закріплюються, зберігаються і передаються далі найважливіші цілі, цінності, принципи людських взаємовідносин, що, власне, формують загальне соціокультурне тло. Причому готовність педагогічних працівників і батьків учнів до впровадження соціально-психологічних інновацій у сучасне освітнє середовище є досить високою, і, у деяких питаннях, вона має помітний потенціал до підвищення. Це підтвердили результати дослідження особливостей трансформації громадської думки щодо соціальної ситуації в Україні (Слюсаревський, 2018), проведеного Інститутом соціальної та політичної психології НАПН України (табл. 2.3.1; 2.3.2).

Таблиця 2.3.1

Ставлення до виховання в учнів під час навчального процесу здатності працювати в колективі, розв'язувати конфлікти, усвідомлювати власні інтереси, формувати власну думку та аргументувати її (жовтень 2017 р.) (у %)

	По загальнонаціональній вибірці	Батьки			Педагогічні працівники		
		загалом	дошкільників і молодших школярів	учнів основної і старшої школи	загалом	учителі початкових класів	адміністрація шкіл та вчителі 5–11 класів
позитивно	83,4	88,1	88,8	85,5	94,5	95,2	93,9
негативно	4,5	3,3	3,1	3,9	1,4	0,5	2,0
важко відповісти	9,8	7,7	7,1	9,7	4,2	4,3	4,1
мені це байдуже	2,3	1,0	1,0	1,0	0,0	0,0	0,0

Таблиця 2.3.2

Можливість запровадження ранкових зустрічей, під час яких учитель і учні спілкуються, обмінюються новинами, спільно планують день (жовтень 2017 р.) (у %)

	По загальнонаціональній вибірці	Батьки			Педагогічні працівники		
		загалом	дошкільників і молодших школярів	учнів основної і старшої школи	загалом	учителі початкових класів	адміністрація шкіл та вчителі 5–11 класів
позитивно	60,3	67,0	67,6	64,9	75,1	74,4	76,0
негативно	12,8	10,1	10,4	9,3	11,1	11,6	10,5
важко відповісти	22,5	20,6	20,3	21,5	13,6	13,9	13,3
мені це байдуже	4,4	2,3	1,7	4,4	0,1	0,0	0,3

Утім, процес запровадження інновацій, виховання в учнів здатності працювати разом, усвідомлювати власні інтереси і бажання інших, вміння розв'язувати конфлікти в конструктивний спосіб, формувати власну думку та аргументовано відстоювати її, спільно формулювати, планувати та досягати мети, разом обговорювати проблеми та обмінюватися ідеями щодо їх розв'язання, ефективно застосовувати комунікативно-технологічні засоби

організації і моделювання простору спілкування, як показує сучасна практика шкільного середовища, усе ще залишається побажанням небайдужих до цього важливого процесу людей. Є декілька причин збереження такої ситуації.

По-перше, це широка арена конфлікту в просторі освіти. Сторін конфлікту у шкільному середовищі може бути дуже багато; приміром, тільки за соціальною роллю чи статусом його учасників їх нараховується чимало (рис. 2.3.2).

Сторони соціального конфлікту	Посадовець / посадовці органів управління освітою	Керівник / керівники закладу освіти (адміністрація школи)	Учитель / учителі	Асистент/ асистенти учителя	Учень / учні	Один із батьків/ батьки	Технічний працівник / працівники (обслуговуючий персонал)	Інші стейкхолдери
Посадовець / посадовці органів управління освітою	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Керівник / керівники закладу освіти (адміністрація школи)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Учитель / учителі	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Асистент/ асистенти учителя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Учень / учні	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Один із батьків/ батьки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Технічний працівник / працівники (обслуговуючий персонал)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Інші стейкхолдери	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Рис. 2.3.2. Сторони соціального конфлікту в соціальному середовищі (за соціальною роллю чи статусом його учасників)

Крім того, соціальний конфлікт може розгортатися як між окремими особистостями, так і між особистістю і групою або між окремими великими або малими групами осіб, що розширює поле його прояву в середовищі освіти (рис. 2.3.3).



Рис. 2.3.3. Види соціального конфлікту в освітньому середовищі: міжособистісний, внутрішньогруповий, міжгруповий

По-друге, різноманітний (строкатий) репертуар причин, що породжують проблемні ситуації або, у разі їх ігнорування, соціальні конфлікти в просторі освіти. Проблем (причому як з позитивною, так і негативною конотацією), на які звертають увагу опитані в ході дослідження працівники освітньої галузі, називається чимало.

Розгляньмо причини, що породжують проблемні ситуації в освітній сфері, ігнорування яких веде до появи соціальних конфліктів.

Позитивні причини респонденти формулювали так:

- формування у шкільному середовищі ціннісного підходу, якостей, компетентностей;
- роль громадської думки щодо реформування освіти й усіх інших реформ дуже важлива;
- освітні комунікації щодо формування громадської думки дуже важливі для покращення життя людини і громади;
- у разі виникнення проблеми треба знати, як її розв'язувати за допомогою діалогу, досягаючи взаєморозуміння;
- бажано напрацьовувати банк різних проблем, щоб розуміти, із чим стикаємось, чому виникає опір і як цьому зарадити;
- напрацювання шляхів, способів розв'язання освітніх проблем;

- констатація фактів, відрефлексування стану власних переживань допомагають урегулювати конфліктні ситуації в школі;
- освіта потребує реформування;
- свідоме обрання старшої школи;
- вмотивовані вчителі;
- педагогіка партнерства;
- треба любити свою роботу;
- коли немає рамок – це добре;
- надання фахової та емоційної взаємної допомоги вчителям в освітньому середовищі;
- реформування освіти – неперервний процес;
- учасники реформування постійно залучені в цей процес;
- багато залежить від влади (гроші не віддають, але ми на правильному шляху);
- «важко під обстрілами, але школа – острівець безпеки»;
- потрібно мати соціальний паспорт дитини;
- має бути бажання працювати, щось робити;
- слід навчити дитину вчитися протягом життя;
- головне – самовідповідальність як учителя, так і батьків;
- важливою є спільна робота, з участю всіх учасників освітнього процесу;
- майбутнє – це конкурентоспроможна освіта і її конкурентоспроможний випускник;
- школа – осередок, де формуються члени громади;
- освіта – фактор розвитку суспільства;
- профільне навчання враховує природні здібності;
- допомогти дитині з профорієнтацією;
- учитель вільно впроваджує свої інноваційні ідеї;
- усі хочуть брати участь в експериментах, проєктах;
- головне – співпраця;
- децентралізація – це добре, адже вона дає змогу залучати і фінансово заохочувати молодих працівників;
- профільне спрямування, цільове направлення для талановитих дітей;
- кадрове прогнозування на майбутнє;
- школа повного дня;
- пошанування ветеранів, залучення їх до роботи школи;

- ставлення до ветеранів як до соціального капіталу;
- реформа – шлях до школи нашої мрії;
- підтримка неординарності («хочу влаштувати зборисько “білих” ворон»);
- учителі майбутнього хочуть і знають що робити – такі вчителі добре зроблять свою справу.

Негативні причини:

- програми обирають батьки;
- уся школа – в умовах експерименту;
- питання не тільки в грошах;
- низький рівень підготовки в педагогічному виші;
- який сенс мати студентів, які не стануть хорошими вчителями?
- патріотизм не діє, треба добре робити свою справу;
- організація освітнього простору не відповідає завданням реформування;
- руїна – в головах, і зміни – в головах;
- немає регіональної моделі професіоналізації шкіл (треба створити таку регіональну модель);
- хто буде регулювати гуманітарний/негуманітарний профіль навчання?;
- наявність об’єктивних бар’єрів (не психологічних, а пов’язаних з особливостями регіонів);
- у школах немає практико-орієнтованих курсів (з діагностики, корекції);
- нагальне питання – етика спілкування з батьками (діти з типовим/нетиповим розвитком);
- проблема взаємодії на уроці в системі «асистент – учитель» («хто тут головний?»);
- нерегламентована роль батьків як замовників освіти;
- незрозуміло, що таке індивідуалізація навчання;
- цінності – то добре, але ж коли діти дуже погано читають, то...;
- не повинно бути пасивного споживання знань, освітніх послуг;
- формування «дорослої», усвідомленої позиції педагога (а не надавача послуг, споживача з позиції «дитини»);
- стосунки вчителя з батьками, учнями (організаційні труднощі, вчинки, стереотипи);

- батьки не хочуть сприймати реформу (думають тільки, як одягнути-нагодувати дитину);
- зростає кількість соціально незахищених категорій дітей;
- половині дітей потрібен психолог або/та логопед;
- небажання батьків звертатися по допомогу;
- батьки не йдуть на контакт;
- невиховані/неадекватні діти;
- хороші вчителі не можуть справитися з дітьми;
- бракує спілкування в сім'ї;
- панує культ грошей;
- бракує зворотного зв'язку з батьками;
- батьки "нового" покоління (гаджети, соціальні мережі);
- спеціалізація територій (не потрібно нав'язувати дитині профіль);
- одна з головних проблем – надмірне навантаження вчителя;
- конфлікти в школі – постійні (не підтримується ініціатива з боку адміністрації, «вискочок» не люблять);
- неблагонадійні сім'ї, складна ситуація в сім'ях;
- потрібно врегулювати норми законодавства щодо освіти.

По-третє, особливістю розгортання конфліктної взаємодії у шкільному середовищі є низька компетентність учасників освітнього процесу щодо низки питань, серед яких: 1) запобігання ескалації та негативним наслідкам конфліктних ситуацій; 2) самореалізація, розвиток комунікативних навичок та особистісних якостей, потрібних для врегулювання конфліктної взаємодії; 3) надання допомоги в розв'язанні конфліктних ситуацій в учнівському середовищі; 4) відновлення порушених стосунків, статусу учасників та учасниць конфлікту; 5) здобуття та вдосконалення вмінь і навичок залагодження конфліктних ситуацій; 6) формування і розвиток соціальних компетентностей; 7) виховання відповідального ставлення до власних вчинків та слів; 8) толерантне ставлення до емоцій та почуттів, набуття навичок рефлексії, планування (Створення системи..., 2018; Психологічна служба..., 2016).

По-четверте, ще однією особливістю конфліктної взаємодії в шкільному середовищі є недостатня підготовленість суб'єктів спілкування до ускладнених взаємовідносин, їхня слабка поінформованість щодо сучасних засобів врегулювання соціальних конфліктів на різних рівнях їх розгортання. Причому готовність педагогічних працівників, прогресивно налаштованих щодо впровадження соціально-психологічних технологічних інновацій у сучасне

освітнє середовище, має досить суттєву перевагу порівняно з іншими типами реагування працівників освіти на нововведення (рис. 2.3.4) і значні потенційні можливості для її підвищення (Розбудова миру, 2016).

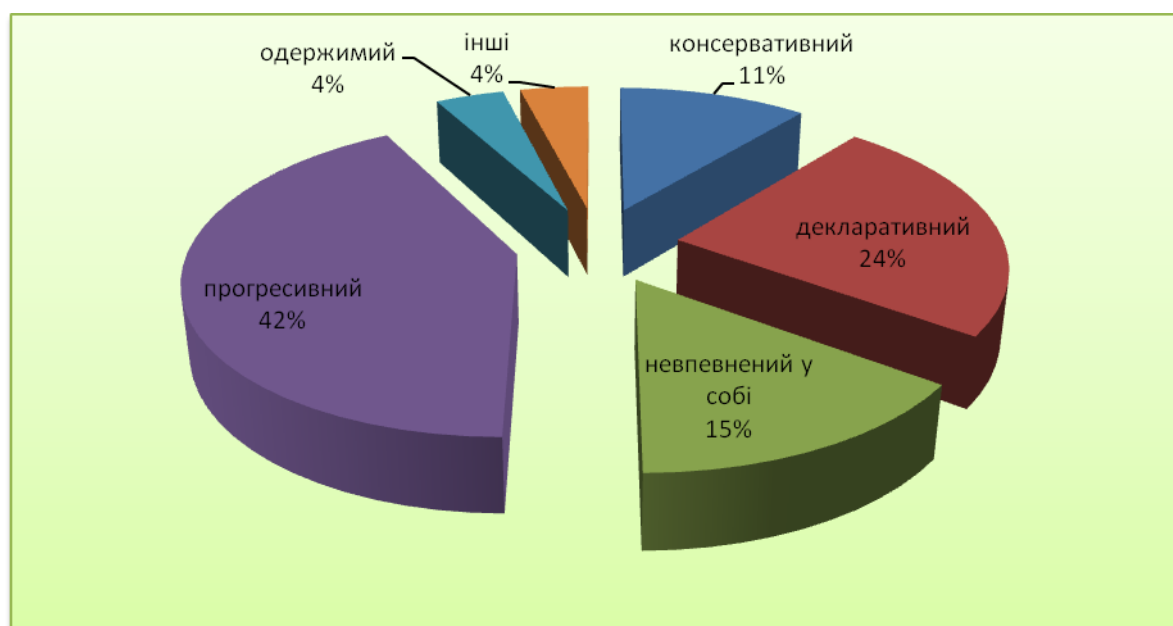


Рис. 2.3.4. Типи реагування вчителів на впровадження інновацій у сучасне освітнє середовище

У контексті означеної проблеми важливо більш детально розглянути питання соціально-психологічної організації і моделювання комунікативного простору учасників конфліктної взаємодії в системі освіти, чому й буде присвячено наступний розділ.

2.3.2. Соціально-психологічні способи технологічної організації комунікативного простору в системі освіти

Протягом 2018 р. було проведено емпіричне дослідження, яке здійснювалось у рамках виконання лабораторією психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України науково-дослідної роботи «Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів» (2017–2019 рр.). У ході дослідження перевірялося висунуте наукове припущення про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів і за умови реалізації послідовних операцій спілкування

(комунікативних алгоритмів) його учасниками можна суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії у середовищі освіти.

Щоб реалізувати основний задум, на якому базувалося емпіричне дослідження, було поставлено такі цілі: дослідження ознак соціального конфлікту та розкриття особливостей його комунікативно-технологічного врегулювання в освітньому середовищі; визначення та апробація соціально-психологічних ресурсів, що забезпечують конструктивну міжсуб'єктну комунікативну взаємодію у просторі освіти.

Завдяки емпіричному дослідженню соціальних конфліктів в освітньому середовищі вирішувалася, отже, низка наукових завдань: 1) визначення соціально-психологічних комунікативних ресурсів, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів; 2) з'ясування чинників, що розкривають природу функціональності і дисфункціональності соціальних конфліктів в освітньому середовищі; 3) окреслення соціально-психологічних параметрів, що виявляють ознаки конструктивності/деструктивності соціальних конфліктів у середовищі освіти; 4) дослідження специфіки застосування соціально-психологічних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів в освітньому просторі; 5) визначення тенденцій та ефектів спілкування, що виявлятимуться внаслідок застосування соціально-психологічних комунікативних технологій у сфері освіти; 6) розроблення комплексу послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) щодо врегулювання соціальних конфліктів та забезпечення конструктивної міжособистісної комунікативної взаємодії в освітньому вимірі.

Слід зазначити, що термінологічний аспект у процесі підготовки до проведення експериментального дослідження виявився досить складним. Річ у тім, що сучасний науковий дискурс характеризується надзвичайною поліфонією думок і водночас незлагодженістю, суперечливістю теоретичних підходів й інтерпретацій щодо таких дефініцій, як «комунікативна технологія» і «соціальний конфлікт». Проте, розкриваючи основні поняття нашого дослідження, ми мали на увазі певне їх тлумачення. Передусім *соціальний конфлікт* доцільно, на нашу думку, розглядати як біполярне явище – протистояння протилежних парадигм, що має свій вияв в активності суб'єкта/суб'єктів, спрямованій на подолання контроверсійних позицій. Під парадигмою в цьому контексті слід розуміти обумовлений часом та обставинами, сталий протягом певного періоду стиль, систему уявлень, традицію, цінність, концепцію, поведінкову модель, генеральну ідею, закон, за

зміною яких можна застосувати граничні умови. А *соціально-психологічну комунікативну технологію* доречно визначати як такий спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом поділу його на ряд конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що передбачають однозначне, обов'язкове виконання і ведуть до досягнення поставленої мети на заданому рівні ефективності.

Оскільки конфліктна поведінка особистості, як особливий тип активності, цілком природно, характеризується своїми, притаманними тільки їй, принципами, стратегіями (способами) і тактиками (прийомами), то вона, цілком очевидно, піддається комунікативній технологізації. У зв'язку з цим закономірності розгортання і врегулювання соціального конфлікту варто розглядати в межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації процесу спілкування в ситуації утрудненої міжсуб'єктної взаємодії. Тож сутність комунікативно-технологічного підходу, на наш погляд, полягає в специфічному інструментальному управлінні комунікативним процесом, у його своєрідній технологічній організації та моделюванні, що зумовлює досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

З огляду на означені вихідні положення питання щодо підготовки, особливостей добору психологічного інструментарію і процедури проведення емпіричного дослідження тепер розглянемо більш докладно. Так, на підставі даних апріорного аналізу експериментальної вибірки за Дж. Коеном (Cohen, 1988) обчислено її оптимальне значення як функцію, що визначається рівнем потужності критерію ($1 - \beta = 0,8$), рівнем значущості ($\alpha = 0,05$) та силою ефекту ($d = 0,5$). Обрано і застосовано дослідницький сценарій, за яким відбулося порівняння показників, що вимірювалися у двох різних умовах на одній і тій самій вибірці. До того ж для порівняння двох залежних вибірок за частотою прояву вимірюваного ефекту застосовано багатofункціональний статистичний F^* -критерій кутового перетворення Фішера, що оцінює достовірність відмінностей між пропорціями (відсотковими частками) обчислюваних показників. При цьому сформовано кількісний склад оптимальної вибірки, а саме 56 осіб – учителів київських загальноосвітніх шкіл. Вибірку склали респонденти різного віку, різної статі, із різним кваліфікаційним рівнем і професійним стажем (з них 23 особи увійшли до контрольної групи). Робота тривала протягом трьох сесій, кожна – 2-3 години. Форма проведення – групове обговорення.

Щоб вирішити поставлені в експериментальному дослідженні завдання, було застосовано валідний і надійний психологічний інструментарій. Зокрема, використано опитувальник міжособистісних стосунків О. О. Рукавишнікова, що є російськомовною версією відомого американського опитувальника FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation), розробленого В. Шутцем для діагностики різних аспектів міжособистісних взаємин у діадах і групах, а також для вивчення комунікативних характеристик особистості (Фетискин, 2009). Цей метод базується на основних постулатах тривимірної теорії міжособистісних взаємин В. Шутца, головним положенням якої є ідея про те, що особистість орієнтується в соціальному середовищі у свій особливий спосіб, а специфіка такої орієнтації розкриває її міжособистісну поведінку (Schutz, 1998; Hammer, 2000). Опитувальник призначений для вивчення трьох основних міжособистісних потреб – «контролю», «включення», «прихильності», а також двох напрямків міжособистісної поведінки індивіда в групі, тобто векторів «індивід → група» і «група → індивід», що розкривають рівень психологічної сумісності або несумісності суб'єктів залежно від ступеня задоволеності/незадоволеності їхніх міжособистісних потреб. Як зазначає Шутц, різний рівень виявлення потреби в «контролі», «включенні» і «прихильності» зумовлює відмінності в міжособистісній взаємодії.

У ході експериментального дослідження ми аналізували шкали FIRO, що давали змогу вимірювати індекс обсягу інтеракцій та індекс суперечливості міжособистісної поведінки (табл. 2.3.3).

Таблиця 2.3.3

Основні характеристики вимірювальних шкал за методикою FIRO

Найменування шкали	Характеристика шкали	
	Оцінка	
	висока	низька
Індекс обсягу інтеракцій	Високий ступінь відкритості в міжособистісних стосунках	Низький ступінь відкритості, замкнутість
Індекс суперечливості міжособистісної поведінки	Високий рівень незадоволеності міжособистісними стосунками, конфліктність	Рівень конфліктності і незадоволеності міжособистісними стосунками низький

Крім того, у результаті проведеного емпіричного дослідження опрацьовано дані, отримані за допомогою багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» А. Г. Маклакова і С. В. Чермяніна (Многоуровневый..., 2001). Проаналізовано шкали третього рівня – комунікативний потенціал особистості і її моральну нормативність. Так, за

А. Г. Маклаковим і С. В. Чермяніним, комунікативний потенціал особистості є складником адаптаційного особистісного потенціалу і розкриває вміння людини розвивати, підтримувати і зберігати стосунки з іншими. Уміння контактувати, досягати взаєморозуміння, на думку дослідників, визначається особистим досвідом суб'єктів взаємодії, їхньою потребою в спілкуванні, а також рівнем конфліктності. Тим часом, як зазначають автори методики, моральна нормативність забезпечує здатність людини адекватно оцінювати покладену на неї соціальну роль. Пункти опитувальника, що визначають рівень моральної нормативності особистості, розкривають основні компоненти процесу її соціалізації – сприйняття моральних норм поведінки і ставлення до соціальних вимог. Більш докладно змістові характеристики шкал третього рівня за методикою «Адаптивність» представлено в табл. 2.3.4.

Таблиця 2.3.4

Інтерпретація шкал третього рівня за методикою «Адаптивність»

Найменування шкали	Характеристика шкали	
	Оцінка в стенах	
	висока	низька
Комунікативний потенціал особистості	високий рівень комунікативних здібностей, безпроблемне налагодження контактів з іншими, безконфліктність	низький рівень комунікативних здібностей, утруднена взаємодія з іншими, виявлення агресії, конфліктність
Моральна нормативність	високий рівень соціалізації, адекватна самооцінка своєї соціальної ролі, висока нормативність поведінки	низький рівень соціалізації, неадекватна соціально-рольова самооцінка, низька нормативність поведінки

Методику «Особистісна агресивність і конфліктність» Є. П. Ільїна і П. А. Ковальова (Ильин, 2000) застосовано під час емпіричного дослідження для визначення конфліктності та агресивності як особистісних характеристик суб'єктів комунікативної взаємодії. З огляду на це вимірюванню підлягали такі діагностичні шкали, як-от: імпульсивність, образливість, безкомпромісність, недовірливість до інших. Отже, у процесі емпіричного дослідження вимірювалися показники, що визначають комунікативний потенціал і конфліктність особистості. До того ж ці показники вимірювалися двічі – до і після запровадження комунікативних соціально-психологічних технологій врегулювання соціальних конфліктів.

Відповідно до завдань і програми емпіричного дослідження було визначено соціально-психологічні ресурси, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів. Для цього ми модифікували й

апробували комплекс комунікативних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору – технологію сфокусованої бесіди для шкіл і технологію аналізу проблемної ситуації в середовищі освіти.

Зауважимо, що технологія сфокусованої бесіди функціонально поєднує чотири рівні: рівень об'єктивації наявної інформації, проблемної ситуації, ставлення особистості; рівень рефлексії, або осмислення особистісних реакцій, усвідомлення сутності та специфіки конфліктної ситуації; рівень інтерпретації смислів, мотивів, цінностей особистості, наслідків її активності в ситуації конфлікту; рівень дії, або рівень ухвалення особистістю рішення щодо здійснення нею конкретних вчинків (Nelson, 2013). Запровадження технології сфокусованої бесіди, що базується на ОРІД-моделі (назву моделі утворено на основі абревіації перших літер слів «об'єктивація», «рефлексія», «інтерпретація», «дія»), з метою конструювання комунікативного простору має для суб'єктів ряд позитивних моментів, а саме: забезпечує повноцінний діалог; розкриває перспективи співпраці; збагачує партнерство; дає змогу учасникам висувати нові ідеї і формулювати чіткі висновки; дає можливість усім членам групи брати участь в обговоренні; спрямовує їх на досягнення консенсусу і взаєморозуміння. Ця технологія забезпечує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації: її об'єктивацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення активності. Її застосовують, зокрема, для надання психологічної допомоги особистості в конструктивному розв'язанні складних життєвих завдань та підвищенні її комунікативної компетентності при врегулюванні соціальних конфліктів.

Разом з тим визначити специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціального конфлікту в середовищі освіти дає змогу технологія аналізу проблемної ситуації, або аналізу силового поля (за Куртом Левіном), що базується на теорії змін. Будь-які зміни, на думку К. Левіна, викликають у людини психологічний спротив різного ступеня інтенсивності і тому їх утілення може опинитися під загрозою. Дослідник стверджує, що дієві зміни, які являють собою якісні перетворення у свідомості самої людини, повинні бути прийнятними, зрозумілими для неї і придатними для застосування в суспільній практиці (Левин, 2000а; 2000б).

Завдяки всебічному аналізу силового поля з'являється можливість визначити допустимі стратегії управління силами, що сприяють або перешкоджають майбутньому перетворенню соціальної ситуації. У цьому контексті під соціально-психологічною стратегією ми маємо на увазі таку

модель узагальнених дій, що сприяє досягненню поставленої мети – приміром, врегулюванню соціального конфлікту шляхом визначення, координації і перерозподілу особистісних чи організаційних ресурсів.

Узагальнення результатів проведеного експериментального дослідження, отриманих до і після застосування соціально-психологічного впливу з використанням комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів серед учителів експериментальної групи, дало змогу визначити позитивні тенденції щодо рівня вияву таких вимірюваних показників, як-от комунікативний потенціал особистості, моральна нормативність поведінки, обсяг інтеракцій і суперечливість міжособистісних стосунків. Достовірність виявлених відмінностей у досліджуваних ознаках і наявність досягнутого позитивного ефекту підтверджується зафіксованим рівнем статистичної значущості (від $p \leq 0,10$ до $p \leq 0,05$), встановленим на основі застосування багатофункціонального ϕ^* -критерію кутового перетворення Фішера. Останній показник дав змогу порівняти дві залежні вибірки й оцінити відхилення між пропорціями (відсотковими частками) обчислюваних показників (табл. 2.3.5).

Таблиця 2.3.5

**Рівні вияву вимірюваних показників до і після застосування соціально-психологічного впливу в експериментальній групі
(за критерієм ϕ^* Фішера)**

№ п/п	Показник	Рівень прояву показника					
		високий			низький		
		до впливу (у %)	після впливу (у %)	ϕ^* (радіан)	до впливу (у %)	після впливу (у %)	ϕ^* (радіан)
1.	Конфліктність	23	16	0,63	26	34	0,99
2.	Комунікативний потенціал	21	46	1,69**	31	14	1,65**
3.	Моральна нормативність	33	39	0,24	25	12	1,32*
4.	Обсяг інтеракцій	24	41	1,34*	20	8	1,29*
5.	Суперечливість міжособистісної поведінки	29	13	1,31*	9	24	1,32*

Примітки:

1. Рівні статистичної значущості вимірюваних показників за критерієм ϕ^* Фішера:
* $p \leq 0,10$; ** $p \leq 0,05$; *** $p \leq 0,01$.

2. Середній рівень вияву вимірюваних показників до і після запровадження комунікативних технологій не був інформативним на цьому етапі дослідження, тому отримані результати не представлено в порівняльній таблиці.

3. У досліджуваних осіб із контрольної групи відмінності у вимірюваних показниках не відрізнялися від казуальних, тому їх не відображено в таблиці.

Вищезазначені позитивні тенденції в рівнях вияву вимірюваних показників для кращої наглядності було представлено за допомогою кругової структурної діаграми (рис. 2.3.6; 2.3.7).

Середній рівень вияву вимірюваних показників до і після запровадження комунікативних технологій (за F^* -критерієм кутового перетворення Фішера) на цьому етапі дослідження виявився менш інформативним, а в досліджуваних осіб із контрольної групи зазначені відмінності не відрізнялися від казуальних.

Визначено також ефекти спілкування, що виявилися в процесі застосування соціально-психологічної комунікативної технології у сфері освіти: ефект псевдоконвенційності (порушення раніше досягнутих у процесі обговорення домовленостей, правил); ефект псевдоконсенсусу (досягнення несправжньої, уявної згоди щодо спірних питань); ефект хибної комунікативної компетентності (самовпевненість суб'єкта щодо своїх комунікативних умінь, які об'єктивно не підтверджуються). Зазначені ефекти спілкування потребують свого подальшого вивчення й урахування в подальшій роботі з конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів.

На основі результатів експериментального дослідження, проведеного з метою вивчення характеристик соціального конфлікту і з'ясування специфіки його комунікативно-технологічного врегулювання в освітньому середовищі, було зроблено важливі висновки. Так, завдяки своєрідній організації простору спілкування під час застосування комунікативних засобів врегулювання соціальних конфліктів у досліджуваних осіб експериментальної групи було простежено низку позитивних тенденцій: полегшується налагодження особистістю контактів з іншими учасниками взаємодії, підвищується ступінь вияву високої моральної нормативності поведінки особистості – усвідомлення своєї соціальної ролі – й обсягу інтерацій, що характеризує відкритість особистості в міжособистісних стосунках. Також серед позитивних тенденцій – зниження високих показників рівня суперечливості міжособистісної поведінки, що свідчить про зниження ступеня конфліктності і незадоволеності міжособистісними стосунками в досліджуваних осіб.

Отже, як показали результати емпіричного дослідження, рівень вияву вимірюваних показників, що розкривають комунікативний і конфліктогенний потенціал особистості, а також результативність розв'язання соціальних конфліктів залежать від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування, інакше кажучи – від створення специфічної ситуації спілкування. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів за умови реалізації послідовних операцій спілкування його учасниками може

суттєво підвищити рівень комунікативної компетентності особистості та ефективність міжсуб'єктної взаємодії у середовищі освіти.

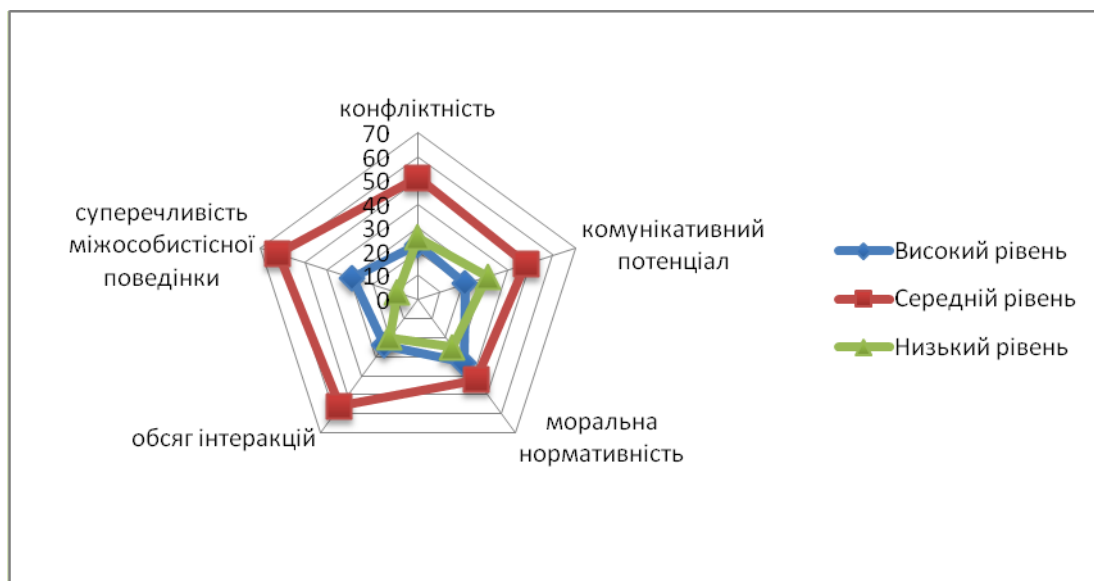


Рис. 2.3.6. Рівні вияву вимірюваних показників у досліджуваних осіб експериментальної групи до застосування соціально-психологічного впливу (у %)

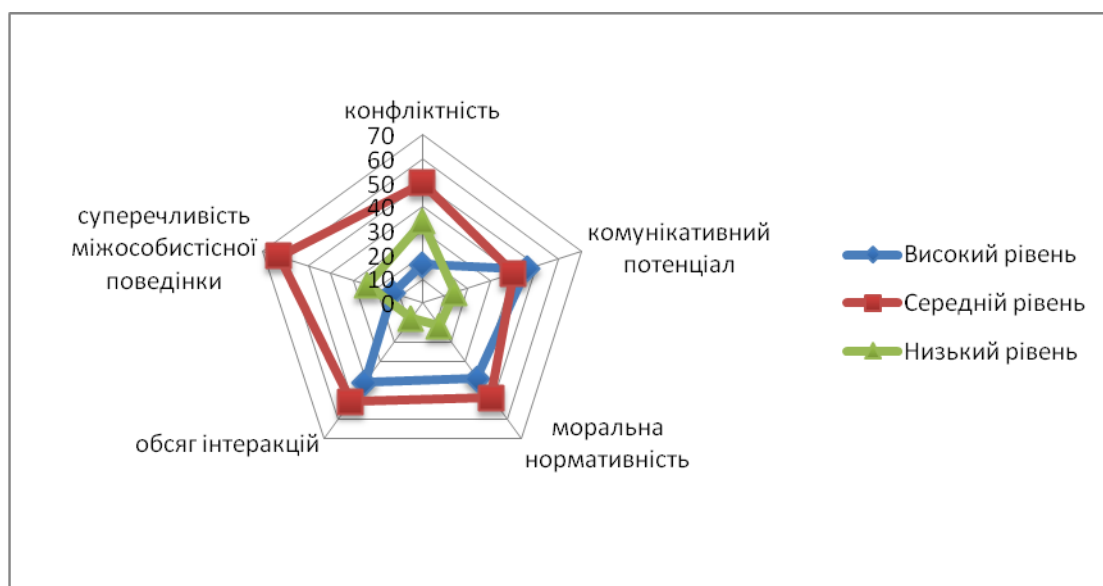


Рис. 2.3.7. Рівні вияву вимірюваних показників у досліджуваних осіб експериментальної групи після застосування соціально-психологічного впливу (у %)

Коли йдеться про запобігання виникненню конфліктних ситуацій, а також досягнення стійкого, довготривалого ефекту при подоланні соціального конфлікту, нагальною потребою учасників освітнього процесу стає оволодіння

такими знаннями, вміннями, навичками, що сприяють вихованню відповідальних, соціально зрілих та активних особистостей, для яких прояви агресивної моделі поведінки і застосування конфронтаційних стратегій розв'язання проблем є неприйнятними. Підвищення рівня соціальних, зокрема комунікативних, компетенцій особистості перебуває сьогодні у фокусі нашої уваги, а більш ґрунтовне вивчення особливостей комунікативно-технологічного врегулювання утрудненої міжсуб'єктної взаємодії в освітньому середовищі залишається важливим напрямом подальших наукових розвідок.

2.4. Комунікативні технології розв'язання соціальних конфліктів у сім'ї

2.4.1. Специфіка соціального конфлікту в сімейному просторі

Сьогодні науково-практичний доробок учених-психологів у царині сімейних конфліктів та підходів до їх розв'язання важко переоцінити. Серед визначних дослідників особливостей сімейних конфліктів можна назвати Ю. Є. Альошину, А. І. Антонова, А. Я. Варгу, Т. В. Говорун, Е. Г. Ейдеміллера, О. С. Кочаряна, В. М. Медкова, В. В. Століна, Л. Б. Шнейдера, В. Юстицька та ін. І справді, у працях цих авторів широко висвітлюються проблеми конструктивної сімейної взаємодії, міжособистісних конфліктів у сім'ї, кризових явищ та інших складних внутрішньосімейних феноменів, що потребують пильної уваги і науковців, і практиків, і суспільства в цілому. Утім, сучасні психологи більше уваги приділяють наразі міжособистісним, побутовим конфліктам у сім'ї та причинам їх виникнення, що криються радше в індивідуальних особливостях подружжя, їхній мотиваційній, сексуальній, морально-етичній, ціннісній сфері тощо. При цьому залишаються недостатньо дослідженими питання соціальних конфліктів у сім'ї, пов'язані не лише з міжособистісним контактуванням, а й із взаємовпливом, взаємопроекцією сім'ї та соціуму в найзагальнішому контексті співбуття.

Попри особливу значущість гармонійної і міцної сім'ї для держави й суспільства статистика щодо зростання кількості розлучень в Україні протягом останнього часу залишається невтішною. Фахівці сходяться на думці, що значна їх частина так чи так пов'язана із сімейними конфліктами, що мають деструктивний характер перебігу і вирішення. Незважаючи на вагомий науково-практичний доробок у царині конфліктології, сім'я часто-густо

залишається сам на сам у складних ситуаціях урегулювання гострих суперечностей, їй бракує важливих знань, розуміння, навичок конструктивного розв'язання конфліктів на всіх рівнях їх розгортання. Такі реалії можуть бути, на нашу думку, наслідком: по-перше, різноманітності підходів до визначення і вивчення сімейних конфліктів, які у психології найчастіше зводять до побутових, не враховуючи суспільний контекст та рівні їх виникнення й перебігу (водночас зміщення фокусу дослідницького інтересу в бік суто психологічних чинників поведінки членів сім'ї в конфлікті, коли поза увагою залишаються соціокультурні, політико-економічні, соціально-психологічні та біологічні його передумови); по-друге, браку зрозумілих й ефективних інструментів урегулювання сімейних конфліктів на всіх рівнях взаємодії (від внутрішньсімейної до взаємодії «сім'я – суспільство»).

Сьогодні, очевидно, складно уникати чи ігнорувати розгортання соціальних конфліктів, про яку б сферу життєдіяльності людини не йшлося: політична ситуація в Україні, економічна нестабільність і, як наслідок, соціальна напруженість й інші соціально-психологічні проблеми, нагромаджуючись, загрожують здоров'ю та благополуччю кожного члена суспільства і сім'ї як головного його осередку. У сучасних реаліях динамічного розвитку інформаційних, медійних технологій було б неправильно розглядати сім'ю як непроникну систему, захищену від постійного, іноді досить агресивного впливу суспільних дискурсів (законів, подій, ситуацій, настроїв тощо). Повсякчас проєктуючи, породжуючи у власному просторі феномени, актуальні для суспільства в цілому, кожна сімейна система стає своєрідним його відображенням у мініатюрі. А тому видається неправомірним вивчення сімейних конфліктів під кутом зору виключно міжособистісної взаємодії в побуті (на кшталт суперечок з приводу індивідуальних особливостей членів сім'ї, їхньої несумісності в різних сферах спільного життя), тобто поза суспільним контекстом. Відповідно, засоби, спрямовані на врегулювання сімейних конфліктів, що розглядаються в означеному дослідницькому ракурсі, виявляються недієвими, оскільки часто не враховують глибинні процеси, які розгортаються під впливом загальносуспільних проблем. Приміром: 1) сімейний конфлікт з приводу «щей» на обід насправді відбиває протистоянням «двох світів» – Росії та України – й іменується як «зрада»; 2) суперечка подружжя з приводу одягу дружини – зіткнення світоглядів, релігійних суперечностей тощо; 3) конфлікти щодо небажання чоловіка влаштовуватися на роботу – результат невідповідності отриманої професії і, як наслідок, знань, навичок та вмінь сучасним вимогам ринку праці тощо.

Видається очевидним те, що за будь-якою суперечкою подружжя часто приховується справжній особистісний мотив, інтерес, потреба. Однак у наведених прикладах за очевидною причиною конфлікту стоїть, найімовірніше, реальна соціальна потреба, соціальний інтерес чи вигода, які часто-густо можуть не збігатися з потребами особистості, а нав'язуватися ззовні. При цьому незадоволеність соціальних потреб (у визнанні, належності, соціальному статусі тощо) чи невідповідність соціальним експектаціям сьогодні можуть відчутно перешкоджати самоактуалізації особистості, її благополуччю в різних сферах життя. Тож кожен член суспільства, зацікавлений в оптимальній взаємодії із соціумом, змушений щодня долати одночасно, крім соціальних, і внутрішні конфлікти. На цьому рівні важливими видаються особистісна та соціальна зрілість, мотивація, локус контролю, рівень самоактуалізації, емоційна стійкість тощо.

У процесі аналізу та інтерпретації результатів дослідження, отриманих під час інтерв'ю та дискусійних бесід із сім'ями, вдалося виокремити, окрім внутрішньоособистісного, основні рівні формування соціальних сімейних конфліктів:

1) міжособистісний – суперечності між членами сім'ї як представниками різних культур, спільнот, груп тощо;

2) соціально-груповий – суперечності між сім'єю та іншими малими соціальними групами в процесі інтеракцій;

3) соціально-інституційний – вищий рівень суперечностей, що виявляється в процесі неодмінної взаємодії сім'ї як основного осередку суспільства з іншими соціальними чи державними інститутами;

4) суспільний – найвищий рівень суперечностей між сім'єю і суспільством у цілому, його вимогами, запитам, очікуваннями.

Прикладом суспільного рівня соціальних конфліктів можуть слугувати питання правового забезпечення сімей бійців добровольчих батальйонів, а також вимушених переселенців, або ж дискримінація сімей, що належать до різних меншин, тощо. 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 так чи так впливають на формування його унікального рисунку.

За тими ж результатами дослідження, у якому взяли участь 46 подружніх пар (вік подружжя – від 27 до 63 років), також виявлено найбільш актуальні

теми гострих конфліктів у сім'ї. Серед них (узагальнено в порядку значущості): матеріальний добробут; світоглядні суперечності; правове забезпечення; релігія; політика; житлові умови; вплив родичів (залежна, співзалежна поведінка); соціально-психологічні особливості, зокрема статус, соціальні ролі, норми (інтроєкти), засвоєні в процесі соціалізації, індивідуальні способи поведінки в конфлікті, ступінь злагодженості, психологічної і фізичної підтримки та ін.

Отже, найбільш тригерними темами в сім'ях виявилися саме ті, що визнаються болючими в загальнодержавному масштабі, а саме: одвічні теми світоглядних, релігійних суперечностей, правової незахищеності, труднощі в комунікації з різними державними й соціальними інститутами, політична ситуація в країні, воєнний конфлікт, економічна нестабільність, низка реформ, що тягнуть за собою соціальну напруженість у суспільстві, тощо. У сучасному дифузному, а часом й агресивному інформаційному полі сімейні конфлікти набувають більш глобального характеру.

2.4.2. Соціально-психологічні способи врегулювання конфліктних стосунків у сім'ї

Беручи до уваги реалії динамічного розвитку інформаційного суспільства, сьогодні розглядати сім'ю у відриві від суспільних дискурсів було б неправильно. Відповідно, коло питань щодо сімейних конфліктів і набір засобів, спрямованих на їх врегулювання, потребують постійного переосмислення. Представлений вище підхід до розуміння поняття «соціальний конфлікт» і запропонований ракурс вивчення сімейних конфліктних стосунків зокрема сприяли, на нашу думку, більш глибокому розумінню проблеми, що дало змогу не лише системно дослідити специфіку виникнення та перебігу соціальних конфліктів у родині, а й розробити науково-методичні засади конструювання соціально-психологічних технологій їх врегулювання з урахуванням особливостей розвитку інформаційного суспільства.

Традиційно найбільш ефективним способом розв'язання конфлікту вважають перемовини сторін, знаходження компромісу, який передбачає взаємні або односторонні поступки. Однак часто на суспільному та соціально-інституційному рівні розгортання соціальних конфліктів за участі сімей фахівці віддають перевагу інформаційним технологіям їх врегулювання. При цьому відомі непоодинокі випадки безкомпромісних розлучень через суперечності в поглядах на воєнні дії в Україні, політичні й економічні події, різне ставлення

до реформ, через безапеляційні рішення, які приймає кожен член подружжя в цій ситуації (наприклад, залишитися за лінією зіткнення чи покинути анексовану територію України), незважаючи на їхні руйнівні наслідки для сім'ї, тощо. За таких умов суто інформаційні технології врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї часто виявляються неефективними, а часом вони навіть дестабілізують ситуацію, особливо через дедалі стрімкіше поширення неправдивих, перекручених, маніпулятивних фактів. Більш ефективними нам видаються комунікативні технології, що передбачають передусім створення оптимальних умов взаємодії та уможливають безпосередній конструктивний контакт сторін. На нашу думку, організація та оптимізація цільового комунікативного простору з метою локалізації конфліктогену та конструктивного розв'язання соціального сімейного конфлікту є важливою передумовою переведення протиборчої, руйнівної взаємодії сторін у діалогічне річище. Безумовно, такий підхід пов'язаний із низкою труднощів, які слід обов'язково брати до уваги, аби зробити розгортання діалогу успішним.

Щоб з'ясувати специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї, а побіжно й здійснити емпіричну верифікацію теоретичної моделі соціальних конфліктів у сім'ї на різних рівнях їх розгортання, вивчити мотиви, що спонукають особу долучатися до процесу конфліктної комунікації, і ті ресурси, які забезпечують ефективність врегулювання соціальних конфліктів, було проведено дослідження особливостей врегулювання соціальних конфліктів у сімейному просторі.

Основою емпіричного дослідження стало авторське уявлення про доцільність розгляду сімейних конфліктів як власне соціальних, що дало змогу вивчати їх невідривно від суспільного контексту з його політико-економічними, соціально-психологічними, соціокультурними, психологічними та іншими особливостями. Емпіричне дослідження базувалося на теоретичній моделі соціальних конфліктів у сім'ї, яка розглядає основні рівні їх розгортання (теоретико-методологічне обґрунтування моделі ми наводили вище).

Об'єктом дослідження стали соціальні конфлікти в різних сегментах соціальної реальності, *предметом* – особливості комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї.

Ініціюючи зазначене дослідження, ми ставили перед собою відразу кілька ключових завдань:

– виявити особливості соціальних конфліктів у сім'ї, зважаючи на рівні їх розгортання;

- виділити й визначити сутність суб'єктивних мотивів, що спонукають членів сім'ї ставати учасниками процесу конфліктної комунікації;
- вивчити ресурси, що забезпечуватимуть ефективність врегулювання соціальних конфліктів;
- описати специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї, зважаючи на всі його аспекти.

Гіпотеза дослідження полягала в припущенні, що врахування та залучення максимуму ресурсів усіх учасників взаємодії у поетапній організації комунікативного простору за принципом човникового руху з метою врегулювання соціальних конфліктів значно підвищуватиме ефективність взаємодії в сім'ї. Незадоволені актуальні соціальні потреби кожного члена сім'ї лежать в основі конфліктних комунікативних інтенцій як суб'єктивних мотивів ініціації та розгортання соціальних конфліктів у сімейному колі.

Зазначимо, що критерії емпіричного дослідження соціальних конфліктів у сім'ї було сформовано на основі положень про особистість як суб'єкт власної життєтворчості і розвитку, її духовності (К. О. Абульханова-Славська, І. Д. Бех, О. В. Киричук, І. П. Маноха, В. А. Роменець, С. Л. Рубінштейн, О. Б. Старовойтенко, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко та ін.); екзистенційно-гуманістичного підходу до вивчення особистості, осмислення нею власного життєвого шляху й свідомого життєвого вибору (К. О. Абульханова-Славська, Л. І. Анциферова, В. В. Жовтянська, А. Маслоу, Ф. Перлз, К. Роджерс, Т. М. Титаренко, І. Ялом та ін.); положення про логічний та онтологічний зв'язок мотивів, намірів та цілей у життєдіяльності особистості (Л. І. Божович, Г. Гекгавзен, О. М. Леонтьєв, С. Л. Рубінштейн, та ін.); загальнометодологічних принципів єдності свідомості і діяльності, розвитку, детермінізму (О. О. Бодальов, Л. С. Виготський, О. М. Леонтьєв, А. В. Петровський, С. Л. Рубінштейн).

Визначаючи кількісний склад загальної вибірки, ми спиралися на розробки В. М. Дружиніна (Дружинин, 2000) та наукові праці інших авторів, присвячені процедурі проведення емпіричних досліджень. На думку дослідників, чисельність кожної підвибірки має бути не меншою як 30-35 респондентів, оскільки коефіцієнти кореляцій, вищі за 0,35, за такого кількісного складу підгруп будуть значущими на рівні $p=0,05$.

Тож з огляду на вищезазначене та мету і завдання емпіричного дослідження ми включили в нашу вибірку 40 подружніх пар (усього 80 осіб – 40 жінок і 40 чоловіків), які було розподілено за показником тривалості перебування в офіційному шлюбі та віковим критерієм. Формуючи загальну

вибірку для проведення основного емпіричного дослідження, ми зважали на те, що специфіка розгортання соціальних конфліктів у сім'ї залежить від багатьох чинників. Тому перед нами постало завдання уніфікації вибірки й визначення основних критеріїв відбору респондентів. Такими критеріями стали:

- контактність, добровільність участі в дослідженні;
- проживання на території України понад 10 років;
- вік від 20 до 65 років.

Основними етапами емпіричного дослідження були: 1) добирання та обґрунтування методичного інструментарію емпіричного дослідження соціальних конфліктів у сім'ї; 2) апробація методичного інструментарію шляхом проведення пілотного дослідження (N=46); 3) доопрацювання методичного інструментарію та проведення основного дослідження; 4) аналіз та інтерпретація емпіричних даних; 5) визначення основних засад комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї.

Емпіричне дослідження було логічно й методично обґрунтовано та передбачало таке:

1. Дослідження ресурсів, що забезпечують ефективність комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів, за допомогою технології SWOT-аналізу методом фокус-груп. SWOT-аналіз полягав у виокремленні чинників і явищ конфліктної взаємодії, що розгортається в сімейному просторі, та розподілі їх за чотирма категоріями, а саме: 1) сильні сторони подружжя (переваги, ресурси, опора тощо); 2) його слабкі сторони (недоліки, вразливі місця, інтроєкти, що перешкоджають розгортанню гармонійної взаємодії членів подружжя, тощо); 3) виокремлення тих можливостей, що відкриваються за умови їх реалізації, та 4) передбачення ризиків, пов'язаних із їх здійсненням. До пріоритетів у ході проведення такого аналізу було віднесено визнати вміння мислити, займати метапозицію, здатність бачити об'єкт дослідження "збоку", прагнення до об'єктивності тощо. Аналіз було виконано із залученням фокус-груп, що дало змогу суб'єктивність та вплив дослідника звести до оптимального мінімуму.

2. Розширення уявлень про суб'єктивні мотиви, що зазвичай спонукають членів сім'ї вступати у конфліктну взаємодію, а також розкриття специфіки соціальних конфліктів у сім'ї та їх комунікативно-технологічного врегулювання за допомогою контент-аналізу найбільш актуальних тем гострих конфліктів у сім'ї з урахуванням рівнів їх розгортання на основі даних, отриманих методом анкетування (інтерв'ю). Авторська анкета містила шкали, розроблені й апробовані Інститутом соціальної та політичної психології

НАПН України, і складалася з відкритих та закритих питань. Анкета об'єднувала три основні блоки, які стосувалися:

1) родин, у яких вирости чоловік і жінка. Ця інформація давала змогу з'ясувати умови розвитку особистості, зібрати соціально-демографічні дані респондентів;

2) особистих поглядів, переконань, що допомагало розкрити ставлення членів подружжя до конфліктів у цілому та сімейних конфліктів зокрема;

3) суб'єктивних мотивів ініціації та участі в конфліктній взаємодії, що розгортається в сімейному просторі.

Анкетування проводилося в письмовій формі за допомогою попередньо підготовлених бланків. Для інтерпретації даних було застосовано контент-аналіз.

3. Вивчення специфічних ефектів комунікації, що виникали в процесі застосування технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін, а також визначення ефективних послідовних операцій, що сприяли організації цільового комунікативного простору за принципом човникового руху, діалогічної взаємодії сторін, та особливостей використання інформації в процесі врегулювання соціального конфлікту.

Надійність та достовірність результатів дослідження забезпечувалися методологічним обґрунтуванням його вихідних позицій; використанням взаємодоповнювальних методів, адекватних об'єкту, предмету, меті та завданням дослідження. При цьому для уточнення емпіричних даних ми застосовували допоміжні методи дослідження: бесіду (інтерв'ю), спостереження та аналіз суджень, отриманих у процесі обговорення в колі тематичних терапевтичних груп та інтернет-спільнот.

Отже, з огляду на результати емпіричного дослідження наша вибірка розподілилася за соціально-демографічними показниками таким чином:

– *за віком і статтю респондентів*: 40 чоловіків віком від 32 до 63 років і 40 жінок віком від 27 до 51 року. Зазначимо, що такий віковий діапазон життя людини передбачає спроможність особистості усвідомлювати необхідність підвищувати комунікативну компетентність, розвивати здатність екологічно й ефективно взаємодіяти з оточенням (зокрема із членами сім'ї) та конструктивно залагоджувати конфліктні ситуації, які неминуче виникають у сімейному житті і які можуть сприяти розвиткові стосунків та їх поглибленню, а не анігіляції;

– *за матеріальним статусом досліджуваних*: привертає увагу гендерна специфіка цього критерію, адже лише 57% респондентів-чоловіків вважають себе заможними, тоді як 43% відносять себе до малозабезпечених, половина з

яких перебуває (за власними свідченнями респондентів) за межею бідності. При цьому серед жінок 73% вважають себе повністю забезпеченими й відносять себе до заможного класу, і лише 1% від усіх жінок зізнається у вкрай скрутному матеріальному становищі. Нагадаємо, що респонденти складають сімейні пари, тож тут можуть позначатися ще й суб'єктивне самосприйняття, рівень домагань та амбіцій, засвоєні соціокультурні норми, цінності тощо, адже відомо, що межа забезпеченості, заможності й бідності багато в чому залежить від особливостей тієї чи тієї особистості. Традиційно більшість жінок зазначили, що перебувають на утриманні третіх осіб (чоловіка, партнера, батьків тощо); серед чоловіків лише 1% опитаних зізналися, що перебувають у залежному матеріальному становищі, однак оцінюють його як досить високе;

– *за наближеністю обраного професійного напрямку до першої здобутої освіти*: рівно половина всіх чоловіків вибірки зізналися, що їм довелося кардинально змінити професійний напрям (серед жінок таких виявилось 68%). Майже всі респонденти визнали, що такий значущий життєвий поворот у професійній діяльності пов'язаний із сучасними реаліями конкурентного ринку праці, який вимагає коригування вже отриманої освіти відповідно до інформаційних запитів суспільства. Респонденти, які не змінили кардинально професійний напрям, зазначали, що змушені постійно поглиблювати знання та вдосконалювати навички, а отже, не зупиняються на вже досягнутому раніше. Переважна більшість респондентів (71%) зізналися, що особливості професійного шляху, напруження, пов'язане із професійними завданнями, часто стають причинами сімейних конфліктів, хоч і не завжди усвідомлюваними;

– *за специфікою ставлення до власного сімейного статусу* респонденти розподілилися таким чином: лише 36% чоловіків заявили про особливе, традиційне значення для них одруження, решта, тобто більшість, сприймає себе так, наче перебуває у вільних стосунках, не вважаючи себе категорично зайнятими й обтяженими будь-якими сімейними зобов'язаннями. Серед жінок традиційне ставлення до заміжжя виявилось у близько 60%, однак на відміну від чоловічого загалу решта жінок зазначила, що вкрай серйозно ставиться до сімейних стосунків (при цьому для значної їх частини можливість продовжувати вдосконалювати професійні навички й самореалізовуватися забезпечують саме чоловіки, а отже, вони мають певну владу над своїм подружжям). Гіпотетично такий стан може позначатися на особливостях конфліктної взаємодії в сімейному просторі;

– за місцем проживання респондентів: 60% сімей проживають у столичному мегаполісі, хоча від народження тут мешкають лише 47% (від загальної вибірки) чоловіків і жінок; 16% сімейних пар вирости і наразі проживають у сільській місцевості; решта – жителі міст поблизу Києва (Бучі, Ірпеня, Вишгорода, Вишневого та ін.), хоча дехто з них зазначив, що народився саме в Києві. Вважають, що місце проживання й умови зростання дитини позначаються на формуванні її Я-концепції, адже принципи, підходи, філософія виховання, специфіка життя, референтне оточення того ж Києва дуже відрізняються від таких умов у селах чи невеликих містечках. Так, мегаполіс надає більшу варіативність вибору та нюансів світогляду, однак не забезпечує достатнім рівнем безпеки й захисту; сільська ж місцевість дає дитині можливість зрости в безпечному й добре знайомому оточенні, однак позбавляє багатства вибору перспектив тощо. Гіпотетично це, знову ж таки, може впливати на стратегію поведінки особистості під час конфлікту і на мотиви, що спонукають її ініціювати конфліктну взаємодію чи підтримувати її.

Технологія інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін передбачала поетапне розгортання комунікації членів подружжя, що перебувають у конфлікті. Така поетапність передбачала:

- 1) визначення і легалізацію (декларування) актуальної теми (конфліктні інтереси, потреби, бажання тощо), проблеми, яка потребує розв'язання;
- 2) формулювання узгодженого запиту, визначення об'єкта, предмета, мети та завдань у діалогічній комунікації;
- 3) співвіднесення узгодженого запиту з об'єктивними реаліями оточення, навколишнього середовища;
- 4) пошук ресурсів, необхідних для досягнення мети;
- 5) прийняття узгодженого рішення, визначення стратегії і тактики його реалізації, укладання домовленості, «контракту»;
- 6) реалізацію прийнятого рішення;
- 7) аналіз результатів;
- 8) оцінювання ефективності й корисності впроваджених результатів для всієї сім'ї.

Застосування описаної технології пов'язане з низкою попередніх умов, від яких залежить не лише її ефективність, а й етичність та безпечність самої процедури для всіх учасників процесу.

По-перше, належить забезпечити адекватне місце проведення зустрічі. Воно має бути зручним, відповідати вимогам і потребам подружжя (пандуси, вбиральні, крісла, стіл, канцелярія, дошка для зображень, стимульний матеріал

методик тощо), надати все необхідне для перемовин. Необхідно подбати про те, щоб звукоізоляція кабінету давала змогу забезпечити конфіденційність і безпеку всіх учасників процесу.

По-друге, слід ознайомити подружжя з основними й обов'язковими до виконання правилами ведення діалогу протягом усього процесу врегулювання конфлікту та отримати від них усну або письмову згоду дотримуватися їх. Серед найголовніших правил слід згадати заборону фізичного та морального насилля. Не бажано в процесі перемовин також перебивати одне одного або говорити одночасно. При цьому потрібно уважно слухати й виконувати вказівки спеціаліста, дослухатися до його рекомендацій та побажань. У цілому ж усім варто неухильно дотримуватися визначеної процедури.

По-третє, перш ніж розпочинати перший етап визначення проблеми і вивчення суті соціального сімейного конфлікту, слід попередньо провести діагностику членів подружжя, застосовуючи надійні та валідні психологічні методики (Бурлачук, 2008; Карелин, 2007; Нюттен, 2004; Пайнс, 2001; Психологические тесты..., 2006; Реан, 2001; Фетискин, 2002). Ідеться про методики, спрямовані на дослідження:

- емоційного інтелекту особистості (може стати в пригоді методика Н. Холла);
- рівня її агресивності (наприклад, за допомогою тесту Басса – Дарки чи методики С. Дайхоффа);
- способів поведінки в конфліктній ситуації, серед яких зазвичай виділяють співпрацю, компроміс, уникнення та пристосування (знадобиться тест-опитувальник К. Томаса);
- ступеня дисоціації особистості, високий рівень якої свідчить про травматичний досвід респондента.

Аналіз отриманих результатів дослідження дав змогу виявити конструктивні і деструктивні суб'єктивні мотиви участі в конфлікті, які можна відтак розділити на явні і латентні (переважна більшість мотивів імпліцитно містить у собі бажання влади, тож потреби деталізувати їх не було).

Серед *конструктивних* мотивів участі в конфлікті такі:

- 1) мотиви співпраці – подружжя має на меті ідею або світоглядну позицію (виявляється під час опитування і на етапі збирання життєвого «анамнезу»), що полягає в потребі вибудовувати партнерські стосунки. За таких умов конфлікт набуває конструктивного характеру, що сприяє досягненню компромісу або консенсусу;

2) згуртування – базується на бажанні подружжя швидше дійти згоди. Цей мотив перебуває на межі конструктиву, оскільки все ж таки більшою мірою зумовлений небажанням дослуховуватися до думки іншого й поступатися власною позицією;

3) прояснення позицій і меж – більшою мірою зумовлений потребою сепарації й окреслення власної території. Характерний для тих, хто не боїться бути покинутим і готовий приймати інакшість партнера;

4) виявлення і легалізація справжніх потреб – формується зазвичай через бажання зняти напруженість, що вже деякий час панувала в сім'ї внаслідок замовчування подружньої проблеми;

5) особиста безпека в сімейному просторі, зміцнення союзу та посилення відчуття належності – ці мотиви тісно переплітаються й виглядають схожими за феноменологією. Подружжя, що має такі мотиви, поводить під час конфлікту м'яко; його члени намагаються по змозі оминати гострі кути, налаштовуючись на обов'язкове примирення, навіть шляхом відмови від власних інтересів, якщо вони для їхнього носія не є життєво важливими.

Серед ресурсів, що дають змогу ефективніше налагоджувати стосунки в сімейній парі і на які можна спиратися, на цьому етапі можна виділити також: *конструктивні* – особисте позитивне ставлення до партнера (захоплення, кохання, повага тощо), соціокультурні норми та правила, виховання, етика, мораль; *неконструктивні* – бажання вигідно виглядати в очах оточення / страх здатися «недоброю, неосвіченою людиною» тощо.

Застосування технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін вимагає неухильного дотримання правил та послідовності процедури. Це передбачає відповідну підготовку спеціаліста, який супроводжує подружжя в процесі врегулювання соціального сімейного конфлікту. Ідеться про готовність фахівця працювати із специфічними ефектами, що спостерігаються в процесі взаємодії учасників перемовин, серед яких афективне (агресивне) відреагування напруження, спротив (прямий і непрямий), аутизація (коли один із членів подружжя несподівано занурюється в себе й відмовляється контактувати з будь-ким) та багато інших, які потребують подальшого спостереження і вивчення.

РОЗДІЛ 3

КОНФЛІКТ ПОКОЛІНЬ: ТЕХНОЛОГІЯ СОЦІОКУЛЬТУРНОГО БАЛАНСУ

3.1. Конфлікт як соціально-психологічна проблема взаємодії поколінь

Вибудовування теоретичних засад аналізу *конфліктів поколінь* як явища, що розкриває особливості інтра- та екстрапоколінних взаємодій, може бути здійснено в контексті загальнотеоретичних аспектів соціокультурного підходу, що опосередковують суспільні зміни і конструювання поколінних систем. Так, методологія пізнання соціокультурних перетворень дійсності, вивчення балансу/дисбалансу у взаємодіях поколінь, з одного боку, передбачає репрезентацію культури як форми існування та утворення актуальних норм і правил соціальної організації життєдіяльності; з другого – розкриття інституційних і неінституційних сторін реальності (Резник, 2008). Саме тому розгортання питання поколінних конфліктів як складника соціокультурного балансування доцільно розглянути у фокусах: по-перше, вивчення поколінних соціально-психологічних інституцій, тобто (1) інституалізації покоління – процесів закріплення оновлених соціокультурних вимірів, установлення норм і порядків життєдіяльності, осучаснення звичаїв і традицій; (2) аналізу інститутів поколінь – форм організації життєдіяльності, синтезу адаптаційних рухів, “форм свідомості і дій” символізму відносин і поведінки (Giddens, 1989; Гидденс, 1994; 2005; Парсонс, 2008), інститутів поколінь, що реалізують соціальні практики, конструкти соціальних відносин у мережах індивідів; по-друге, артикуляції особливостей прояву культур поколінь як характеристик єдності, неповторних у соціально-історичній площині; по-третє, виявлення передумов неузгодженості щодо відповідності міжпоколінних експектацій поколінь.

Такі фокуси соціокультурного аналізу конфліктів поколінь дають змогу сконструювати із складного переплетення поколінних суспільних зв'язків,

явищ, процесів культурні образи, характерні для конкретної поколінної єдності; окреслити способи виявлення і структурування “зовнішніх” проявів інституційних поколінних змін у часі і просторі; виокремити принципи, причини, умови і наслідки культурного балансування; означити впливи культурного самотворення акторів на субординацію соціально-психологічних сил у соціокультурному полі поколінного простору. Адже саме соціокультурними шляхами просувається процес інституалізації поколінь, саме основоположна історична культура й осучаснені її прояви організують поколінну реальність, утворюють соціально-психологічні феномени суспільного життя, визначають баланс чи балансування у взаємодіях поколінь.

Щоб досягти поставлених цілей, дослідну роботу щодо виокремлення першопричин конфліктів поколінь і конструювання технології соціокультурного балансу було реалізовано у два етапи: (1) формування теоретичного підґрунтя для аналізу конфліктів поколінь; (2) розроблення технології соціокультурного балансу шляхом інтеграції опрацьованого теоретичного масиву даних. Обраний методологічний шлях сприяв наскрізному проведенню дослідження, а саме:

– на *першому етапі* – (1) вивченню психології поколінності в парадигмі соціальної психології як інтерпретації проблематики систем “особистостей – представників покоління у світі, що змінюється”, “поколінь як мереж індивідів у соціокультурних суспільних перетинах”, “суспільства як системи взаємопов’язаних поколінь”; (2) визначенню аспектів соціальних змін, що пов’язані з формуванням сценаріїв соціокультурного балансування поколінь; (3) розкриттю психології взаємовпливів соціальних, культурних процесів на трансформації поколінного простору і розподіл сил у сценаріях поколінного домінування;

– на *другому етапі* вибудувані теоретичні основи процесу конфліктного балансування поколінних сил сприяли розробленню технології соціокультурного балансу шляхом інтеграції масиву знання щодо, з *одного боку*, визначення передумов, принципів, причин та умов конфліктного балансування поколінь і, з *другого*, виокремлення факторів, що посилюють або стримують соціальні стимули виникнення нових конфліктних хвиль (адже, апріорі, суспільство являє собою систему поколінних мереж, які вирішують свої соціально-історичні завдання відповідно до біологічних можливостей, культурних форм і соціальних позицій).

Але у світі, що безперервно змінюється, відповідно, (1) не залишаються сталими розподіли ролей у соціокультурному театрі соціальних взаємодій; (2)

трансформуються вимоги реальності до поколінних акторів; (3) здійснюється перерозподіл сил у конфліктному балансуванні, тобто відбувається перевизначення відповідності щодо історичних запитів культурних домінуючих контурів; (4) виокремлюються і сходять нанівець спроби закріплення провідних позицій соціокультурних поколінних підпросторів у плинному світі, що дає підстави говорити про існування конфліктних взаємодій поколінь – таких, які, з одного боку, руйнують стабільність, а з другого – сприяють історичним змінам.

Утім, у дослідженні традиційна інтерпретація поняття конфліктної взаємодії суб'єктів не використовувалася, адже конфлікт як *зіткнення* протилежно спрямованих, несумісних одна з однією тенденцій (Краткий психологический словарь, 1985) у масштабах поколінної мережі не мав перспектив розгортання. Оскільки поколінні *зіткнення*, що мають під собою як відкриті прояви ворожих відносин поколінних акторів, так і стимулювальні ефекти щодо акцентування необхідності осмислення, розвитку, реконструкції взаємодій, є умовними. А визначення конфлікту як *стану потрясіння і дезорганізації*, який генерує нові соціальні структури (Робер, 1998), як *взаємодії* суб'єктів з різними цілями і відмінними стратегіями їх досягнення (Моргенштерн, 2012), як *боротьби* за реалізацію соціальних претензій на статуси, капітали, нейтралізацію та елімінацію супротивників і, водночас, як *засобу* підтримання рівноваги соціальної системи (Козер, 2000), як *форми розвитку суперечностей*, що конструюється в безпосередньому протиборстві сторін (Краткий глоссарий...), як свідомого відкритого *протистояння* учасників соціальної взаємодії на підставі несумісності інтересів, прагнень, поглядів (Геокультурная энциклопедия) у контексті загальнопоколінної реальності не відповідало сутності порушеної проблеми. Тому в ракурсі аналізу процесів поколінного простору було визнано за доречне трактування поняття конфлікту у зв'язку з аналізом *особливостей соціальної поведінки*. Тобто поняття конфлікту об'єднало *тактики*, що відповідають на історичні запити й актуальні для вибудовування реальності; *категорії* соціальної поведінки щодо здійснення обмінів, досягнення цілей, створення оновлених культурних конструкцій; *стимули* реалізації потенціалів і безкінечний процес соціокультурного балансування (суб)культур поколінь теперішнього часу і тих, що відходять у минуле. Багатовимірність прочитання конфлікту вимагала розгортання проблеми міжпоколінних взаємодій на підставі аналізу поколінних інститутів, соціальних позицій, культурних напрацювань (артефактів); вибудовування технології соціокультурного балансу поколінь, за якою конфлікт як феномен соціально-психологічного простору, що сприяє процесу розгортання

неповторної поколінної реальності, виокремлював непрогнозовані прояви, можливості, диспозиції у взаємодіях поколінь. Процес конфлікту означив метафоричний шлях пошуку умовного балансу соціокультурних позицій – не статичної, а динамічної, руху, розгортання і зміни, досягання ілюзорної рівноваги, безперервного балансування акторів у спробах отримати соціальне домінування. Отже, запропоноване розширене трактування поняття конфлікту у своєму розвитку не мало початку і закінчення, але, в контексті теоретичних основ аналізу *конфліктів поколінних культур*, окреслювало універсальний тригер зміни суспільства.

3.2. Передумови конфліктної взаємодії поколінь

Згідно з наміченими шляхами пошуку першооснов соціокультурного балансування поколінь у взаємовідносинах проаналізовані наукові позиції щодо наступності культури відповідно до закономірностей історичного розвитку (Mannheim, 1927; Ортега-и-Гассет, 1997), взаємопов'язаності оновлення культурної спадщини і міжпоколінних зв'язків (Eisenstadt, 1956; Мид, 1970, 1983), значущої впливовості на розвиток суспільства конкретних представників поколінь (Тоунбее, 1946; 1947; 1995), закономірностей та обмежень циклічно змінних типів культур (Сорокин, 1992; 2006), розуміння культури як цілісної, узгодженої системи пов'язаних елементів і їх функціоналу, що трансформується в соціально-історичному контексті (Малиновский, 2015), розгляду родових, міжпоколінних відносин як механізмів утворення соціальних явищ (Radcliffe-Brown, 1940; 1951), інституціональності людських відносин на підвалинах латентних культурних структур суспільства (Tiryakian, 1965) тощо дали змогу наголосити на важливості визначення інтро- та екстрапоколінних аспектів аналізу конфліктного балансування в процесах адаптації до вимог реальності. Адже в сучасному світі артикуляція особливостей соціокультурного балансування поколінь не тільки виокремлює ідею існування поколінного формотворення суспільства, а й розкриває питання культурної єдності і конфліктного різноманіття неконгруентного світосприймання поколінними акторами. Тому для фіксації часопростору поколінного конфліктного балансування перебіг соціокультурних змін значною мірою було обмежено рамками (1) часу (тобто історичних періодів перебігу конфлікту), (2) простору (розташування поколінь) та (3) соціально-психологічними особливостями поколінь – площинами прояву соціально-психологічних сил: інституціями,

експектаціями, (суб)культурними артефактами, які розкривають *чинники* безкінечного конфліктного балансування.

Означені аспекти поколінної реальності дали змогу виокремити передумови конфліктної взаємодії в (1) особливостях інституційного поколінного утворення і відповідних фігуративних змінах зв'язків акторів – необхідних та історично актуальних процесах оновлення правил відносин й осучаснення норм міжпоколінної взаємодії (*інституціях поколінь*); (2) імплікації культурно-історичних реалій безлічі поколінь минулого, віддзеркалених у соціальних відносинах і культурних вимірах сучасного (*культурних артефактах поколінь*); (3) соціокультурних формах проявів суспільного позиціонування різних поколінь, які мають різні історії життєвого досвіду і, відповідно, відмінні соціальні очікування, але в континуумі історичних ситуацій перебувають у взаємодії (*експектаціях поколінь*).

3.2.1. Культура поколінної єдності

Відштовхуючись від ідеї, що поколінна ідентичність як усвідомлене втілення притаманних властивостей передбачає культурну самоідентифікацію щодо інших поколінь, і щоб отримати відповідь на питання “Що є передумовою конфліктної взаємодії поколінь?”, було побудовано теоретичну модель *культури поколінної єдності*. Виокремлені параметри культурних ознак конкретного покоління було розглянуто як обрис (суб)культури актора, відмінного від інших, як вибудовування несвідомого, але проявленого “образу” покоління, його провідної соціальної ролі в конфліктних взаємодіях. Співвіднесення параметрів з *публічними, соціально-психологічними, соціокультурними засадами* реального життя покоління, соціальною і культурною сутністю покоління, означенням, віддзеркаленням того, що, по-перше, “перебуває на поверхні”, тобто того, що є доступним для сприймання, але не завжди є усвідомленим, і, по-друге, з показниками неповторного феномену, утвореного “історичним часом”, “соціальною реальністю”, “субкультурою” покоління, було здійснено в контексті аналізу інституцій поколінь. Тобто *інституалізації* як *закріплення* оновлених соціокультурних поколінних вимірів, що вибудовує акторів, і *поколінного інституту* як феномену перетворення осучаснених практик мережі індивідів у звички, принципи організації взаємодій, поведінкові обмеження і форми міжпоколінних зв'язків, реалізованих у *культурі поколінної єдності*.

І хоча запропоновані культурні шари параметрів були визначені як такі, що відповідають прояву особливостей кожного покоління, було взято до уваги, що лише комплексний аналіз показників може бути підставою для висновку про належність окремих індивідів до конкретного покоління. Адже множинність культурних рис – публічно зовнішніх і традиційно сталих, підсвідомо означених і свідомо констатованих – утворює форму, що має діапазон прояву від зовнішньо презентованої до історично традиційної; з проміжним шаром поколінних настановлень, уявлень, цінностей як лакмусу культури поколінної єдності (рис. 3.2.1).

З огляду на те, що, апріорі, по-перше, покоління утворюють індивіди, що не є тотожними за своїми соціально-психологічними характеристиками, але є народженими в певних соціально-історичних умовах, настановлення, уявлення, цінності яких оформлюються в контексті реального змісту історії, а базові соціокультурні ознаки набувають прояву як очевидні і незаперечні, тобто практично незмінні, у безмежній історії поколінного ланцюжка; а по-друге, диференціація “своїх – інших” у реальних взаємодіях поколінь являє собою складний процес, генералізований за стереотипами сприймання і суспільного оформлення, для систематизації образів культурної стратифікації поколінь Молоді, Зрілих, Поважних (похилого віку) групи параметрів культурних ознак поколінної єдності було проаналізовано в підгрупах. Так, у базовому шарі – групі *соціокультурних параметрів поколінної єдності* – було виокремлено підгрупи ознак, гнучкі до вимог часу, але стабільні в проявах поколіннями минулого і сучасного: *культурно-історичних, соціальних і культурно-образних* (етнічних) параметрів, що давали змогу виокремити відносно стабільні культурні структури: *культурних смислів і культурної пам’яті поколінь*. Адже поколінна культура в історичному контексті знаходить свій вияв у мережевій/індивідуальній свідомості, здійснює формувальні впливи на поведінку в межах відтвореного соціального досвіду, пережитих вражень. Тобто *культурно-історичні параметри* поколінь в умовах мінливості суспільних настроїв, уявлень, історичних впливів можуть бути означені як основоположні соціокультурні константанти, на основі яких (відповідно до епохальних запитів) й утворюються новітні форми відносин, буття, реальності. Але комплексний аналіз процесів конструювання *культурних смислів* майбутнього і реконструкції минулого неможливий без урахування, з одного боку, “довготривалої пам’яті поколінь” – *культурної історичної пам’яті* безкінечного поколінного ланцюжка, або, з другого, “короткочасної” – *культурної актуальної пам’яті* “живих” поколінь Молоді, Зрілих, Поважних, що забезпечує трансляцію досвіду мовою культури – культурними смислами.

У другу підгрупу увійшли *соціальні параметри* поколінних відносин і практик у просторово-часовому потоці історій профанного і глобального хронотопу. Інакше кажучи, соціальні артефакти простору і часу поколінь, що пройшли випробування минулим і сучасним, мають перспективи існування в майбутньому – своє втілення у поколінних практиках інших часів. Такий ракурс аналізу *профанного хронотопу*, важливий у виборі сценаріїв функціонування, дав змогу виокремити параметри поколінної єдності не з позиції економічно-політичного, а побутової організації повсякденності, її ритмів і послідовності подій. Відповідно, у ракурсі *глобального хронотопу* було акцентовано необхідність урахування в побудові теоретичних конструкцій поколінних конфліктів (1) функціональних зон повсякденності, що розширюють координати практик долучення поколінь до глобально-світових процесів відносин зі світом; (2) перенесення поколінних профанних культурних тенденцій на загальносвітові потоки соціальних змін і, відповідно, трансферу впливів глобально-світових змін на повсякденність поколінного. Отже, аналіз профанних і глобальних поколінних соціальних параметрів у просторі та історичному часі окреслив основи самоідентифікації покоління, які знаходять свій вияв у соціальному балансуванні: у зіткненнях і переплетенні внутрішнього (профанного) і зовнішнього (глобально-світового) умовних конфліктів.

Зважаючи на те, що етнічна культура пов'язує покоління спільними похідними основами, простором розташування, історично зумовленими побутовими звичками, було визначено за доцільне виокремити в підгрупу *культурно-образних* параметрів історично зумовлені стереотипи особливостей взаємовідносин і спілкування, які притаманні конкретному поколінню і залишаються відносно незмінними в конфліктному балансуванні. Таких, що можуть бути означені як етнічні особливості перебігу психічних процесів, емоційних станів і які впливають на формування світогляду представників “свого” покоління, предків і нащадків. Адже свідомість утримує ритуали, звичаї, традиції як кодекс первинних норм, правил, моралі; культурні *етнічні звичаї* зберігають інформацію щодо правил поведінки, заснованих на звичках; *традиції* утримують у певних рамках суспільні відносини, тим самим виконуючи роль стабілізаторів. Саме тому для означення етнокультурних параметрів поколінної єдності увагу було сфокусовано на *культурних проявах* – сучасних, утворених у новому часі, і тих, що передаються з покоління в покоління.

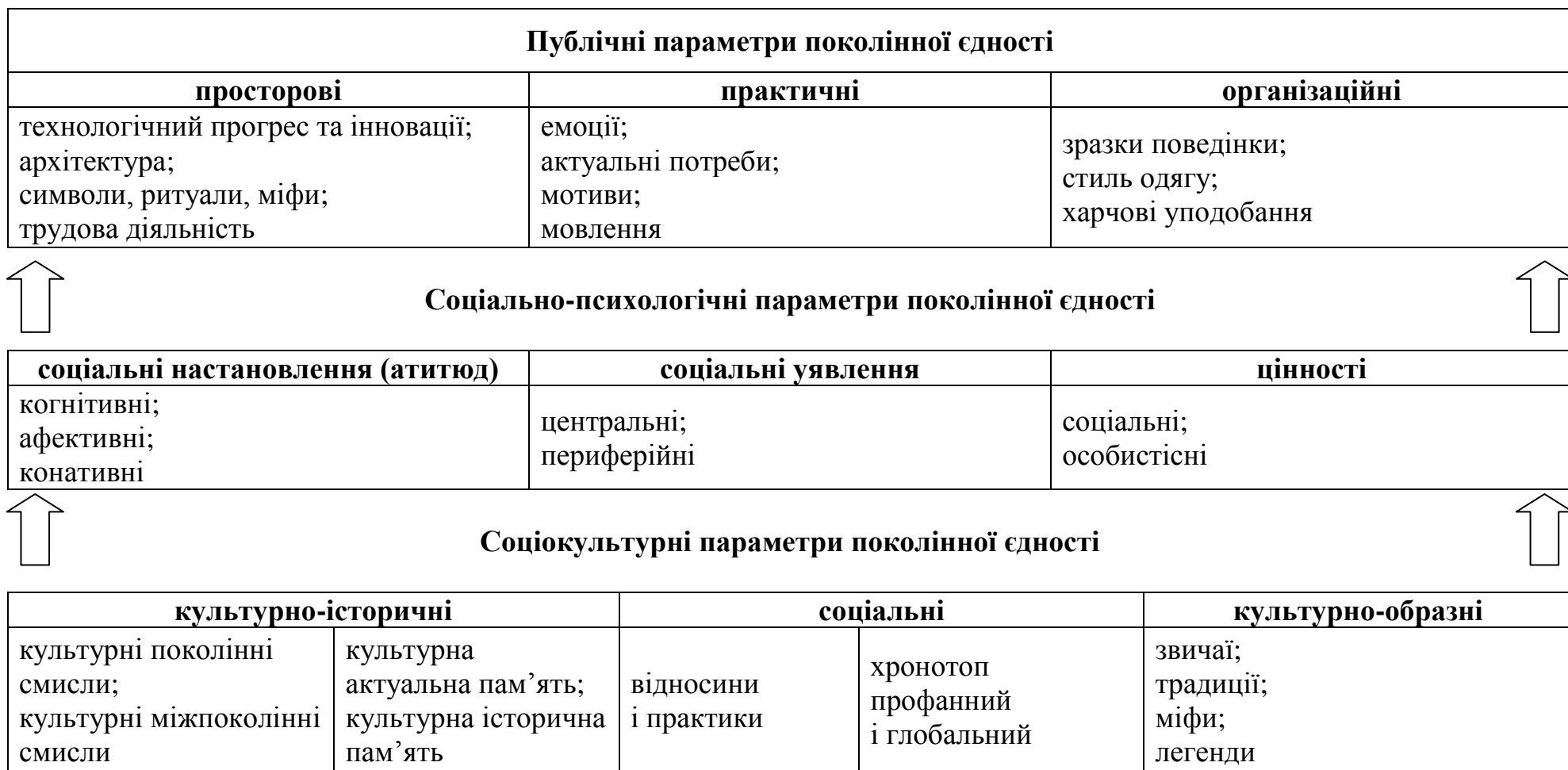


Рис. 3.2.1. Модель культури поколінної єдності

У цих рисах, на нашу думку, й полягали не відразу помітні показники ідентифікації поколінь, культурно-природні у просторі розташування і незаперечні в новому часі, які виконують функцію диференціації поколінь і водночас стають передумовою конфліктної взаємодії поколінь.

При цьому протилежні – *публічні параметри ознак* поколінної єдності – було виокремлено як такі, що артикують емоційне тло, особливості сприймання соціального простору, характерні мовні прояви і зовнішні суспільні та індивідуальні атрибути поколінь, за якими носії культури здійснюють презентацію всесвіту своєї неповторності в публічному ракурсі. Оскільки усвідомлене/неусвідомлене трактування публічних показників у міжпоколінній взаємодії перебуває в площині психологічного, проміжною ланкою зовнішніх публічних і не поверхових соціокультурних параметрів стали *соціально-психологічні* особливості, на основі яких і відбувається вибудовування поколінних практик конфліктних відносин: соціальних настановлень (атитюдів), соціальних уявлень, цінностей, тобто показників усвідомленого знання (розуміння) поколінної культури, а саме норм і правил життя, яких дотримується покоління. Але слід зазначити, що соціально-психологічні параметри, вибудовані в потоках змін реальності і, відповідно, культурного балансування щодо набутих знань-досвідів, укладаються в характерні системи світосприймання і відповідні сценарії конфліктних взаємодій з "Іншими", стають як засобом об'єднання покоління, так і визначником міжпоколінної дистанції. Отож на підставі здійсненого аналізу за моделлю *ознак поколінної єдності* можна стверджувати, що поколінна неповторність стає передумовою конфліктних відносин – безперервного балансування соціокультурних позицій. Адже *поколінна єдність* впливає на координацію *форм* (конфліктних та умовно збалансованих) *відносин* акторів, визначає рухи взаємного обміну інформацією, знаннями, досвідом, значеннями і смислами, а відповідно, соціальних позицій, статусів, становища та ролей у суспільстві; впливає на вибудовування соціальної структури субординацій, відносини, траєкторії функціональних суспільних змін, проявляє себе в поколінних інститутах. Тому, виокремлюючи чинники конфліктної взаємодії акторів, було важливо розрізнити характерні особливості історичного часу, засоби трансляції інформації і способи досягнення поставлених цілей; тенденції руйнування минулого і конструювання майбутнього; субкультурні феномени, що започатковують особливості оновлених форм міжпоколінних відносин і стають *передумовою* конфліктів поколінь. Адже культурні утворення – це лише паралельні рухи вибудованих поколінних систем, актуальних і дієвих

протягом обмеженого часу, але не універсальних і всечасових. А конфліктні балансування, викликані “утриманням” культурних патернів поколінь, що “проминули” часи свого домінування, як правило, залишаються невдалими під впливом вимог-викликів часу, у якому формується покоління Молоді.

3.2.2. Поколінні експектації

Як іще один ракурс розкриття соціально-психологічних особливостей поколінь, що є підставою для виокремлення передумов конфліктів, доцільно розглянути поколінні експектації, представлені в полі співіснування. Незважаючи на чималу кількість наукових публікацій (Дж. Аткинсон, В. Врум, Р. Лайкерт, Е. Лоулер, Е. Мейо, Л. Портер, Ф. Ретлісбергер, М. Фоллетт та ін.), проблема незадоволеності очікувань старших поколінь щодо нащадків, як вічна і незмінна передумова конфліктів, залишається завжди відкритим питанням. Останнє є актуальним на соціально-історичних просторах у різних станах розвитку суспільства, у періоди громадянського благополуччя та епохальних потрясінь, в ідеологічному трансформуванні соціальних устоїв. Адже в нестабільному світі сценарії взаємодій, що з’являються і реалізуються за умовно конвеційними правилами, природно, руйнуються неузгодженістю взаємної відповідності міжпоколінних очікувань. Відмінність очікувань, опосередкована різними поколінними культурами повсякденної реальності, соціальними позиціями, дисинхронністю конструювання культурних кодів, активізує конфліктне балансування у взаємодіях та ускладнює міжпоколінні відносини, тобто стає ще одним аспектом “вічної” проблеми пошуку взаємопорозуміння в міжпоколінному просторі.

І тому, щоб вибудувати комплекс передумов конфлікту поколінь і з’ясувати, що впливає на соціальну поведінку поколінь у конфліктних ситуаціях реальності, що координує зв’язки поколінь і чому змінюються сценарії взаємодій, слід здійснити аналіз поколінних експектацій. Для того щоб розкрити означені питання щодо латентних показників конфліктного балансування та об’єднати ці “умовно розрізнені” пазли в поведінкову реальність, наступний вектор дослідження було розгорнуто на динамічне поле співіснування поколінь – відлуння мережевої акультурації, перетину поколінних культур. Динамічне поле знаходить прояв у відмінних – “інших” – способах прочитання реальності, а формування конфігурацій настановлень, уявлень, цілей, інтенцій, ідеології, диспозицій, практик поколінь результується в продукті розвитку суспільства, історичних ситуаціях, культурних вимірах.

Такий ракурс аналізу дав змогу об'єднати соціально-психологічні особливості акторів у єдину структуру очікувань та (1) обґрунтувати програвання історично актуальних соціальних ролей з різними змістом і можливостями; (2) розкрити потреби акторів щодо самопрояву і реалізації у відносинах, означити впливи оновлених форм взаємодій на зміни соціальних позицій – конфліктне балансування.

Оскільки динамічне поле покоління не функціонує окремо, його вбудовування в наскрізний ланцюжок поколінних полів було розглянуто як залежне від очікувань акторів. Очікувань, які, за R. Rummel, визначають наслідки поведінки, поглинають та утворюють соціокультурне середовище, є фундаментальними принципами, діалектично розробленими в деталях відносин. При цьому відчуття, враження, неодмінні ролі, можливості і практики взаємодій виконують функції опосередкування соціокультурних очікувань і волевиявлень суб'єктів (Rummel, 1975). З огляду на це слід наголосити на значущості впливів конструктів поколінних експектацій на вибудовування соціальної реальності. Тобто характерні прояви, змістове наповнення структурних компонентів експектацій можна розглядати як такі, що утворюють ті чи інші шляхи інтеграції акторів у суспільство, охоплюють безліч сценаріїв досягнення цілей, задоволення поколінних запитів, на перетині яких й активізуються хвилі конфліктного балансування.

На переконання R. Rummel, силою, що керує взаємодіями, є психологічна дистанція: від А до Б і В, тобто від покоління Молоді до Зрілих і Поважних. А *історична реальність* стає тлом, що, по-перше, диктує поведінкові можливості, тобто діапазон потенційної поведінки у взаємодіях; обирає “транспортні засоби” надання/констатування значень (конвенційних меж) для інших акторів відносин, і, по-друге, визначає положення опонентів, яке й коректує можливі сценарії в соціокультурному контексті (там само). Тому утворення міжпоколінних психологічних дистанцій – це результат проявів складових *експектацій: ентелехій*, соціальних практик, габітусу – того, що перетворює конвенційно умовне в очікуване і реальне. А саме: (1) експектацій як усвідомлення, передбачення і розуміння реакцій інших акторів на особливості програвання ролей; (2) експектацій як латентів у взаємодіях, які, однак, опосередковують сценарії розвитку подій (рис. 3.2.2).



Рис. 3.2.2. Модель включення міжпоколінних експектацій у соціально-психологічний простір поколінь

У більш детальному огляді міжпоколінних експектацій як категорію, що відбиває оформлені поколінні позиції, було використано неологізм Арістотеля про володіння цілеутворенням і втіленням мети в реальність. Він представлений у первинному значенні соціально-історичними можливостями поколінь, що мають *форму – ентелехію* – і реалізуються в історичних особливостях і принципах (Арістотель, 1976; Доброхотов, 1986). Утворення ентелехій було розглянуто як таке, що відбувається всюди, де матерія, фізична або духовна, набуває вигляду і форми, де потенція стає втіленою реальністю, а загальне відбивається в індивідуальності (Данченко; Кнабе, 1993; 2007). Тому у вибудовуванні різноманіття форм відносин та інтерпретацій реальності в соціокультурному часі покоління саме конструкт *ентелехій* як комплексний показник прояву соціально-психологічних особливостей найбільш вдало об’єднав переплетені мінливі імпульси покоління – означив спрямованість до реалізації потенціалів, можливостей, утворення смислового наповнення реальності, що реалізується в соціальних позиціях, тобто настановленнях, цілях, уявленнях.

Слід зважати на те, що в сучасному світі протягом життя ентелехії поколінь перебувають у безперервних змінах, в адаптаціях і модифікаціях традиційних (спадкових) моделей досвіду, мислення і вираження. І хоча патерни сриймання, стигматизація та ідентифікація “інших” у групових контекстах мають обмеження, з одного боку, агентно (активним) потенціалом учасників, а з другого боку – структурою та культурою навколишнього середовища (П. В. Штомпка), саме в соціально-психологічному полі співіснування вони дістають поступове оформлення. Тобто в контекстах соціально-історичних ситуацій поколінні ентелехії, соціальні практики і

габітуси конструюють загальні часові міжпоколінні *експектації* (Кнабе, 2007; Штомпка, 2009; Англо-русский словарь..., 2011). Але постає ще одне питання – щодо шляхів виходу-вивільнення акторів з рамок традицій і соціальних детермінант, дієвих у поколіннях Зрілих, Поважного віку, їх поступової інституціоналізації, необхідної для закріплення оновлених соціокультурних вимірів. Адже соціокультурна типізація практик, що являють собою інститут, їх перетворення у звички в поколінному просторі є природною і зрозумілою для всіх представників поколінної групи (Бергер, 1995).

Для подальшого аналізу складових експектацій покоління слід зупинитися на проявах поколінного інституту, що в роботі представлений не як статичний феномен, а як процес *закріплення* звичаїв, порядків, вибудованих частиною суспільства (конкретним поколінням). При цьому *інституалізацію* форм соціальних взаємодій означено як таку, що задає встановлення можливих у часовому історичному контексті порядків життєдіяльності; формування звичаїв і традицій; відтворює дієві моделі відносин, їхні форми в межах “умовних” норм, правил, моралі, артикулює процес перетворення у звички поколінних практик, утворених упродовж поколінного життя *інституту*.

Підґрунтям для понять *поколінного інституту* та *інституалізації* стали погляди Е. Гідденса. Під “інституалізованими” формами соціальної поведінки дослідник мав на увазі форми свідомості і дій, що повторюються, відтворюються суспільством у тривалій просторово-часовій перспективі (Гидденс, 1994, с. 132). Адже в історичному контексті кожне нове покоління оновлює норми і правила міжсуб’єктних взаємодій, утворює умовно стійкі в часі форми зв’язків, відповідні до соціальних ситуацій, проявлені в часі і просторі; транслює поколінні смисли інтро- та екстрапоколінному полю співіснування. Тому немає необхідності безпосередні комунікаційні контакти визначати як обов’язкову умову вибудовування і трансляції моделей фігуративних зв’язків, адже роль конструктів поколінних інститутів виконують *соціокультурні виміри*, дієві в різних комунікаційних системах. У такому трактуванні покоління функціонує як суспільна матриця утворення інститутів габітуалізованих зв’язків; типові поколінні моделі соціальних практик вибудовують інститути соціальних відносин, а суспільство – поля утворення поколінної реальності (Веблен, 1984; Гидденс, 2005; Giddens, 1989; Бергер, 1995).

Отже, якщо вважати “головними засобами організації життя ті, що люди утворюють у процесі взаємодій одне з одним і за допомогою яких зберігається спадкоємність покоління” (за А. Giddens), то завдяки виведенню теоретичного

визначення сутності соціальних інститутів із фізичної термінології конфлікти в поколінних мережах можуть бути проаналізовані (1) у соціокультурній площині суспільства – сукупності міжпоколінних інституалізованих форм взаємодій, де ключові позиції інтегрування індивідів у покоління будуть піддані соціокультурним вимірам (Giddens, 1989, p. 118). (2) Моделі конфліктних балансувань у взаємодіях поколінних мереж базуватимуться на *відновленні засвоєних форм зв'язків* як культурних патернів, символічного наповнення відносин, культурних аспектів поведінки (що Т. Parsons називає діями). (3) Габітуалізація практик поколінь стане: а) підтвердженням синтезу окремих динамічних полів у співіснуванні; б) свідченням культурних поколінних нашарувань; в) підсумковим утворенням стереотипних (тобто звичних) зразків поведінки; г) вибудовуванням меж приймання “іншого”, ступенів толерантності до різновидів можливого (“образів” опонентів-сучасників), д) означенням, що є “природним” у варіаціях щодо доповнення поколінної реальності (Parsons, 2008, с. 38-71). (4) А синтез культур соціальних практик поколінь і буде встановленням і закріпленням культурного оновлення в образі габітусу поколінних мереж, показником культурного розвитку поколінь в історичних змінах і наслідком конфліктних балансувань. Тобто виникнення соціального інституту практик поколінь можна визначити як результат впливів нових історичних обставин на старі звичаї, перетворень і пристосувань акторів до “інших” вимог “іншої” культури. Адже “народження” інституту поколінь відбувається поступово, майже непомітно, виявляючись у заміщенні звичайного незвичайним, у тимчасовому безладді руйнування конструктів правил і традицій, але за домінування ідей, що для представників часу, в означених умовах, відповідають здоровому глузду – культурно адаптованих та історично актуальних. Таких, що є, практично, єдино можливими для реалізації в реальності і вважаються цілком зрозумілими й очевидними. Отже, зміну соціальних практик, що стають звичками, стереотипами реагування (притаманними поколінню в час його домінування) можна вважати змінами соціальних систем: одна система поступається своєю домінантою іншій системі, що є більш пристосованою до вимог часу. Але система, що посідає провідні позиції (щодо віку, адаптивності, фізичних можливостей, оновленого досвіду та ін.) знову і знову буде стикатись із змінами, що наступають, неминучими і природними (Hamilton, 1932, p. 84-89).

Траєкторія руху культури залишається повільною і непомітною у свідомості учасників історичних процесів доти, доки наступні покоління можуть зберігати технології життєзабезпечення за зразками Зрілих і Поважного

віку, тобто в періоди умовного конвенційного культурного балансу. У цей час механізми життєустрою, оскільки немає болючої необхідності деталізованого аналізу і препарування, залишаються прихованими. Але історичні соціальні зсуви, як “розломи у свідомості”, стають підставою для пошуку нових форм взаємодій – нових культурних конвенцій, вносять нові ідеї і нову “мудрість”, необхідні для виживання, адже “мудрість, що належить минулому і є продуктом минулого досвіду” (там само, р. 88), відкидає в небуття, у часи вимушеного повернення до умов життя пращурів. Таким чином, складний світ переплетених досвідів, символічних систем і смислів (оновлених і тимчасово сталих) утворює заплутане мереживо поколінних соціокультурних взаємодій і безкінечні конфліктні вібрації в пошуках збалансованих соціальних станів суспільства.

Можна зазначити, що соціальний інститут (і саме поколінний), як жива істота, являє собою “нерізкий” і “недеталізований” рисунок, лише начерк, але ті життєві практики, що існували протягом тривалого часу, опрацьовувались у житті минулих поколінь (були отримані в “спадок”), стають досвідом (тим, що вже було пережито) і потенціалом (ресурсами, що будуть, можливо, у майбутньому використані нащадками). Тому, як зазначає В. Гамільтон, розуміння інституту соціального (і поколінного) потребує висвітлення “історії життя” – соціальних практик, проявів габітусів поколінь (там само, р. 88-89) для конструювання прогнозів щодо соціокультурних вимірів взаємодій. Але слід зважати на те, що їхня достовірність може бути знецінена непередбачуваними соціально-історичними подіями і, як відлуння, новими хвилями конфліктних балансувань у пошуках стабільних станів суспільства – тимчасових і завжди історично актуальних.

Такі пошуки причинно-наслідкових зв’язків соціальних явищ у безперервних змінах реальності, розкриття питань взаємопов’язаності ментального прояву та історично базисного П. Бурдьє означив як необхідність дослідження впливових латентних структур та особливостей реалізації диспозицій – габітусу – на основі життєвого досвіду, у конкретних соціальних полях. У дослідженні особливостей конфліктних взаємодій ментальні конструкти пояснення, інтерпретування поколінних психічних утворень, накопичених у зв’язках з культурою інших поколінь, реалізованих у соціальних процесах пізнання, включення акторів у дійсність були окреслені в рамках категорії, запропонованої П. Бурдьє. Але в контексті складника поколінних експектацій дослідник трактує габітус як синтетичний прояв ментальних конструктів, модельованих соціальними факторами, що опосередковують

відчуття реальності – “sens of one's place” (відчуття перебування на своєму місці) і “sens of others place” (відчуття чужого для себе місця) (Бурдьє, 1994) – у диспозиціях, стратегіях, практиках, соціальних іграх акторів. Адже поколінні габітуси, як своєрідні поколінні досвіди, у "згорнутому" представленні є моделлю ресурсів, що виникають у соціокультурних вимірах, задають шляхи виборів, по-перше, у пристосуванні до соціально-історичних умов реалізації потенціалів; по-друге, у гнучкому, своєчасному змінненні метрик проявів ієрархій, смислів, динамічності, домінуючого оволодіння і відступу в соціальних зв'язках і, по-третє, ментальних рухів презентацій світу поколінних диспозицій. Тому габітус розкрито як ментальні конструкти і як ментальні схеми отримання, породження, об'єднання, оцінювання, класифікації і використання інформації; як диспозиційні рухи вибудовування оновлених форм поколінних зв'язків, необхідних кожному актору у “своїх, зручних і дієвих”, формах.

Слід зазначити, що габітус як ментальний конструкт означив також продукт загальногрупової психічної діяльності, реалізований у вибудовуванні поколінного досвіду і смислів. Адже концептуальне змішування ментальних просторів, за G. Fauconnier і M. Turner, відіграє в житті суспільства фундаментальну роль щодо побудови смислів життя поколінь. А артикуляція конструкції уявлень та організації знань, умовно незалежних ментальних просторів, їх частковий збіг у природному змішуванні приводять до нових смислів, глобального розуміння і концептуальних перетинів, де інтерпретування реальності й стає частковим набором елементів реальності, суб'єктів, когнітивних моделей (Fauconnier, 2003, p. 56-86).

Тому в конфліктних балансуваннях таке переплетення ментальних реальностей поколінь було означено як підставу для розкриття і збереження базових аспектів минулого і привнесення знання сучасного в контексти історичних ситуацій. Тобто *експектації* (ентелехії, соціальні практики, габітуси) у конфліктах поколінь Зрілих і Поважного віку, з одного боку, утворюють прецеденти оновлення соціокультурних проявів, а з другого – у поєднанні соціальних вимірів буде зберігатися налаштованість на статичність базової культурної основи, способів прояву габітусів і реалізацій диспозицій. І, як наслідок, у конфліктних балансуваннях будуть виникати підстави для пошуку зон перетину досвідів у вибудовуванні нових моделей реальності з поколінням Молоді, необхідних та актуальних для сучасників у конкретній історичній площині.

3.3. Технологія соціокультурного балансу

Огляд соціально-психологічних сил поколінь (інституцій, експектацій, культурних артефактів) дав змогу повернути увагу до існування *соціальних чинників* конфліктного балансування – проявлених чи не проявлених, але реальних у соціально-психологічному просторі, де соціокультурні виміри стають рушієм вибудовування стратегій конструювання реальності відповідно до рамок (1) соціально-психологічних особливостей сил акторів (представлених вище), (2) часу і (3) простору. Що ж до *часу* і *простору*, то соціальну реальність у поколінному просторі можна інтерпретувати як таку, що, з одного боку, утворює можливості реалізації потенціалів відповідно до диспозицій і сил акторів балансування, а з другого – вимагає прояву і використання поколінних ресурсів для вирішення історичних завдань.

За підсумками теоретичного обґрунтування соціокультурної системи поколінної реальності на другому етапі дослідження було здійснено покрокове теоретичне вибудовування технології балансування.

На *першому кроці* теоретичного вибудовування було наголошено, що попередньо визначити суспільні позиції акторів і розподіл ролей у структурі конфліктів видається неможливим. При цьому увагу сфокусовано на передумовах і ситуаціях їх прояву, запитах суспільства, настроях і соціокультурному потенціалі поколінь. У конкретизованій за спрощеною формулою *структурі* соціокультурного балансування було визначено, по-перше, поколінні актори як *елементи* конфліктного балансування, що мають оформлені інституції, експектації, культурні артефакти; представляють різні вікові групи; презентують досвіди, смисли, інтенції соціокультурного часу та історичної території свідомого (відповідального) життя. По-друге, як традиційний *об'єкт* конфлікту поколінного простору представлено соціально-історичні зміни, у контексті яких виокремлюються питання перегляду форм взаємодій та адаптаційних рухів щодо досягнення відповідності вимогам сучасності акторів, які претендують на провідні позиції. По-третє, як *інциденти* соціокультурних конфліктів артикульовано (1) претензії на домінування в суспільстві на підставі зазначених явних (чи прихованих) потенціалів, соціокультурних капіталів/ресурсів; (2) наявні міжпоколінні суперечності застосування доцільних з погляду історичних умов (чи традиційних) форм міжпоколінних відносин; (3) потреби в оновленні (збереженні, руйнації) соціокультурних вимірів.

На *другому кроці* теоретичної побудови увагу було приділено виявам *волі* поколінь – здатності до самопрезентації, маніфестації конфліктних настроїв і можливого коливання векторів щодо оновлення чи збереження соціокультурних вимірів. Тобто як *аспекти конфліктного процесу* були представлені (1) спроби формування і соціальної презентації поколінних інституцій, (суб) культурних артефактів і поколінних експектацій; (2) протиставлення соціокультурним традиціям оновленого поколінного світобачення і (3) виведення актуальних (осучаснених) поколінних позицій у статус дієвих-продуктивних (у конкретному часі і просторі) як аргументів, що пояснюють поколінні прояви. За теоретичною конструкцією утворення конфліктних сценаріїв соціокультурне балансування було розглянуто саме в площинах *волевиявлення* щодо використання соціальних можливостей та очікувань поколінь, а перебування (відчуття перебування) у рівновазі чи дисбалансі, не усвідомлене на загальнопоколінному рівні, означене як таке, що має місце лише в уяві чинних суб'єктів. Узято до уваги, що прояви конфліктних процесів у разі поєднання “стартової”, тригерної ситуації і безпосередньо конфлікту (балансирування) активізують коливання (суб)культур живих поколінь, а тимчасова рівновага сил набуває значення мінливого паритету соціальних позицій або балансу зовнішніх впливів і внутрішніх сил самовибудовування. У такому читанні, по-перше, “баланс втрачав означення конфлікту..., ...трансформувався в систему ефектів маніфестації” – врівноважених повноважень сил (Rummel, 1975). По-друге, особливості прояву *поколінних інституцій* (установлення порядків життєдіяльності; формування звичаїв, традицій, практик; їх закріплення і перетворення у звички та відтворення в моделях відносин), *експектацій* (ентелехій, соціальних практик, габітусу), (суб) *культурних артефактів* (матеріальних і нематеріальних новоутворень культури поколінної єдності) означували, з одного боку, *збалансоване* функціонування суспільства за умовно конвенційним договором про існування і дії права програвання своєї суспільної ролі різними поколіннями; з другого боку, суспільний *дисбаланс* (конфліктне балансування), що виникає в разі продовженого соціального домінування та узурпації культурних позицій одним з поколінь. Отже, відповідно до теоретичної побудови *соціокультурний конфлікт поколінь* було представлено як процес балансування *волевиявлення* (самопрезентацій) у взаємодіях, у якому а) не всі соціокультурні взаємодії поколінь набували форми платформи дисбалансів і б) не всі соціально-історичні умови виконували функції як стимулювання/“заморожування”, так і “зупинки”/розвитку конфліктів (дисбалансів).

На *третьому кроці* сформульовано *принципи застосування поколінної сили в конфліктних взаємодіях*, які стали а) додатковими межами шляхів досягнення/руйнації балансів у горизонтальних (інтропоколінних) і вертикальних (екстрапоколінних) відносинах; б) засадами, що працюють у *психологічному, соціальному, комунікативному* аспектах, не відокремлених, але таких, що утворюють неподільну композицію балансування, дієву в соціально-психологічному просторі поколінь. Так, до першої групи *психологічних принципів* віднесено:

(1) *принцип психологічного зв'язку поколінь*, згідно з яким світосприймання реальності поколінням формується не відокремленими від поколінного потоку особистостями, а в контексті процесу загального соціально-історичного континууму, часу і соціального простору формування поколінної мережі, що й утворює єдину картину світу поколінно пов'язаних свідомостей;

(2) *принцип інтенцій*. Поколінні інтенції інтегруються в цілі існування і мету соціокультурного балансування – як відгук на запити реальності. У процесі конфліктних взаємодій, де здійснюється реалізація актуальних соціально-історичних потреб, інтенції виокремлюють засоби досягнення цілей, вибудовують соціальну поведінку;

(3) *сприймання реальності*. Світосприймання різних поколінь має відмінності. Тому презентування соціокультурних векторів соціальних рухів одного покоління іншому є декларуванням особливостей сприймання реальності – унікального зв'язку акторів з реальністю, вибудованого протягом поколінного життя;

(4) *принцип очікувань*. Спрямованість діяти певним чином у конкретних ситуаціях є результатом очікувань щодо отримання бажаних результатів у взаємодіях. Тому, відповідно, очікування акторів взаємодій опосередковують соціальні позиції поколінь;

(5) *принцип свідомих рішень*. Дорослі, тобто відповідальні, представники поколінь у ситуаціях конфліктного балансування взаємодіють відповідно до вже опрацьованих, усвідомлених соціальних практик, виборів, волевиявлень;

(6) *принцип неповторності поколінь*. Усі поколінні актори проходять загальнобіологічні вікові етапи становлення, розвитку, дорослішання, згасання, але життєві шляхи ніколи не повторюються, адже їхня реальність – це різні за умовами соціально-історичні часи.

Другу групу *соціальних принципів* утворили:

(1) *принцип динаміки суспільних змін*. У соціально-психологічному просторі покоління розкривають свої інституції, експектації, (суб)культуру, але

лише поєднання поколінних проявів утворює суспільство. Динаміка суспільних змін відбивається на формах взаємодій та особливостях проходження конфліктних передумов балансування. У разі демонстрації сили – виходу за умовні тимчасові соціокультурні виміри поколінних балансів – виникає ситуація руйнування форм і засобів відносин, а посилення коливань стає показником входження у динамічний конфліктний період пошуку оновленої форми балансу;

(2) *принцип соціальних взаємовпливів*. Особливості функціонування суспільств (щодо прав і свобод) опосередковують допустимі (прийнятні) форми проявів конфліктних балансувань. Зі зміною суспільних форм функціонування змінюються допустимі форми проявів соціокультурних поколінних конфліктів. При цьому міжпоколінні конфлікти, як рушії культурних змін, впливають на трансформацію форм функціонування суспільства;

(3) *принцип соціального становища*. Соціальне становище покоління в суспільстві визначає можливості здійснення ним соціальних дій. Зміна соціального становища звужує або розширює поколінні впливи на процеси взаємодій. Переходи в інші форми “статус-кво” відбуваються на хвилях конфліктного балансування. Отже, актуальні соціальні становища визначають умовно конвенційні міри можливих проявів поколінних сил, а конфліктні балансування – зміну соціальних ролей щодо поколінних можливостей;

(4) *принцип соціокультурного домінування*. Соціальна функціональність як відповідність актуальним історичним запитам поколінних сил є підставою для подальшого соціокультурного домінування. Таке продовжене поколінне домінування утримує суспільство в певних соціокультурних вимірах, а поштовхом до конфліктного дисбалансу поколінь стає виникнення невідповідності (зниження адаптивності) Старших поколінь до суспільних змін;

(5) *принцип поколінних сил*. Сили соціокультурних проявів поколінь є основою для вибудовування структури суспільства – систем взаємодій, домінуючих культур, соціальних орієнтацій, статусів, ролей тощо. При цьому не відкрите зіткнення, а соціокультурне балансування стає шляхом оновлення соціальної системи – культурних вимірів і векторів соціального розвитку відповідно до історичних запитів.

Третя група об'єднала *комунікативні принципи*:

(1) *принцип поколінної комунікації*. У процесах міжпоколінних взаємодій здійснюється обмін інтенціями, досвідами, смислами, ідеями тощо за допомогою соціокультурних засобів комунікації – традиційно і сучасно оновлених;

(2) *принцип засобів комунікації*. Засобами комунікації покоління публічно демонструє диспозиції щодо готовності до соціальної відповідальності (домінування);

(3) *принцип публічного демонстрування*. У процесі “витіснення” поколінь Старших, умовно неактуальних у формах, засобах і способах вирішення соціальних історичних запитів, покоління Молоді поступово здійснюють “наступ” – засобами комунікації публічно демонструють готовність до вибудовування більш дієвих практик вирішення соціальних завдань;

(4) *принцип комунікативних ефектів*. Комунікативним ефектом соціокультурного балансування є умовна (не) рівновага як досягнення (не) розуміння комунікативних меседжів опонентів. Тобто комунікативні ефекти стають каталізаторами соціальних змін – результату соціокультурних дисбалансів;

(5) *принцип співіснування*. Співіснування відмінних соціокультурних систем уможлиблюється завдяки комунікації поколінних акторів, при цьому соціальний конфлікт стає засобом вибудовування систем міжпоколінної субординації;

(6) *принцип зміни реальності*. Співіснування поколінь у реальності, що постійно змінюється, вимагає пошуку актуальних форм відносин; їх установлення і закріплення, руйнування стає підставою для конфліктів. Так само вибудовані в процесі балансування оновлені форми відносин змінюють реальність;

(7) *принцип уповільнених змін*. У разі соціокультурного закріплення форм відносин зміни реальності уповільнюються. Тобто соціально-історичні впливи вибудовують соціокультурні виміри поколінного світу, але покоління в проявах сил може ставати на заваді руйнації сконструйованої моделі світу, що стає підставою для міжпоколінного культурного конфліктного балансування – боротьби за оновлення форм соціокультурних вимірів, притаманної Молодому поколінню.

Виокремлені принципи застосування поколінної *сили* в конфліктних взаємодіях підтверджують, що, по-перше, міжпоколінні взаємодії можуть бути означені як сукупність змінних, спрямованих на досягнення соціокультурної рівноваги, короткотривалої, але необхідної у становленні акторам; по-друге, *поколінні конфлікти*, як показники наявності дисбалансів, стають індикаторами сили, здатної змінити “розподіл” ролей у комунікативній композиції; по-третє, *соціокультурний баланс* є ознакою системної *врівноваженості сил* акторів, що беруть участь у взаємодії, а *соціокультурний дисбаланс* – підвалиною

поколінного перерозподілу сил, що відбувається, з одного боку, за дієвими в історичних умовах сценаріями, з другого – як історична вимога переписування текстів умовних стандартів, шаблонів поколінних взаємодій.

Але для подальшої артикуляції процесів поколінних конфліктів потрібно визначити особливості впливів чинників суспільних трансформацій на сукупність змінних взаємодій. Тому на *четвертому кроці* аналізу для систематизації рушійних сил, що *визначають причини та умови тригерів конфліктних взаємодій*, попередньо, на підготовчому етапі, було виокремлено три групи підстав для розгортання балансування. А саме: (1) *підстави, що "запускають" коливання соціокультурних відносин:* (1.1) усвідомлені/неусвідомлені протиставлення інституцій, експектацій, (суб) культур чинних акторів; (1.2) здійснення в публічному полі демонстрації соціокультурних відмінностей соціальних практик; (1.3) природна зміна балансів поколінних сил у віковій і соціокультурній площині; (1.4) потреба в реалізації диспозицій щодо прояву поколінних потенціалів і можливостей, тобто поколінних сил; (1.5) використання опонентами більш дієвих засобів і способів, практик у вирішенні історичних завдань, які порушують статус-кво покоління домінуючих соціокультурних вимірів.

(2) У другу групу підстав було виокремлено *чинники, що посилюють розгортання конфліктного міжпоколінного балансування:* (2.1) усвідомлення поколінної ідентичності і відповідальності за розкриття диспозицій конструювання оновлених життєвих стратегій; (2.2) одночасне використання акторами різних поколінь притаманних їм засобів і способів (оформлених на основі життєвих досвідів, смислів, інтенцій та ін.) для вирішення життєвих (особистих і глобально історичних) завдань; (2.3) соціальне обмеження (або, навпаки, розширення) можливостей соціальних практик щодо загальноприйнятих статусів поколінь; (2.4) штучне продовження соціального домінування соціокультурних вимірів конкретного покоління; (2.5) віра в реалізацію можливостей і досягнення успіху одного із суб'єктів соціокультурного конфлікту і, навпаки, зневіра інших.

(3) У третю групу увійшли *чинники, що виконують подвійну функцію утримання/руйнування балансів у взаємодіях поколінь:* (3.1) певних стратегій поведінки поколінь (традиційних або актуально дієвих щодо вирішення соціально-історичних завдань); (3.2) умотивованості брати на себе відповідальність одних і мотиваційної слабкості інших суб'єктів балансування; (3.3) феномену соціально-історичних умов реальності, відповідно до якого "консервація" або руйнація соціокультурних вимірів конкретного покоління

стає оптимальною; (3.4) стабільного/нестабільного статус-кво (становища в суспільстві, статусу) поколінь і його відповідності історичним вимогам.

Виокремлені *причини та умови тригерів конфліктних взаємодій* на четвертому кроці аналізу дали змогу підкреслити, що поколінні соціокультурні дисбаланси лише підтверджують думку про те, що різновікові актори є невід'ємними складниками соціально-психологічного простору, а причини та умови – лише механізмами запуску/стабілізації/руйнування процесів історично необхідних соціокультурних змін, підготовлених науково-технічним прогресом і трансформацією суспільної свідомості. І хоча неподільність і взаємопов'язаність причин та умов у *хвилях* конфліктних взаємодій можуть мати різне трактування, у ході детального аналізу процесу балансування як основні фокуси уваги, наріжні щодо розгортання ситуацій непорозумінь, було визначено вибудовані інституції, усвідомлені експектації і (суб)культури поколінь, у яких латентна неконгруентність акторів один одному розкривалася в міжпоколінних конфліктах – поступово, крок за кроком, фаза за фазою. Так, було зазначено, що на *першому етапі* соціально-історичного зсуву стабільності/нестабільності знайде свій прояв тригерна ситуація; на *другому* етапі відбудеться розхитування соціокультурних позицій стабільних чинних поколінних інституцій (як правил і нормування життєдіяльності); на *третьому* – буде розпочато соціальний пошук дієвих засобів вирішення соціальних утруднень, історичних завдань – актуальних у часі; на *четвертому* – здійснено умовну презентацію пропозицій поколінням, що на час дій уже набуде дорослості, здатності нести відповідальність за оновлення соціокультурних технологій; на *п'ятому* етапі відбудеться перерозподіл між поколіннями провідних соціальних ролей і зміна (оновлення) векторів соціокультурного розвитку соціуму; і, нарешті, на *шостому* – досягнення тимчасового умовного соціокультурного балансу, мінливого і нестійкого.

Що ж до латентної неконгруентності поколінних очікувань, то слід додати, що система експектацій Молодого покоління з погляду своїх відмінностей щодо очікувань старших поколінь завжди буде важелем рухів, спрямованих на руйнування традиційних і відновлення в нових формах історичних констант культури певної території, але такої, що стане доцільною і необхідною для життя різних за віком поколінних груп. При цьому зберігатимуться напрацьовані механізми соціальних дій минулих часів, але їх використання поступово буде обмежуватись. Тобто оновлений баланс (суб)культур у часовому просторі не буде мати під собою довготривалих підстав, але з кожним новим поворотом історичних змін умовно стане

трансформуватиметься, змінюватимуться поколінні інституції, очікування, (суб)культури: Молоде ставатиме Зрілим, і нові *хвилі* знову і знову будуть повторювати в епохальному континуумі цикли “дисбаланс-баланс” як цикли “конфліктів і збалансованих взаємодій” – *соціокультурних хвиль*. Тому, повертаючись до питання *передумов поколінних конфліктних хвиль*, було визначено такими лише ті, що залишаються дієвими на всіх фазах процесу балансування, а саме: 1) культурних розривів, 2) невідповідності очікувань, 3) відмінностей у баченнях щодо нормування і правил існування в суспільстві; 4) потенціалів та можливостей (і біологічних також), якими володіють покоління і які вони використовують у відповідь на історичні запити в актуальний час; 5) смислів, інтенцій, досвідів, утворених упродовж розгортання процесів пристосовування, адаптації до дійсності; 6) незадоволення соціальними статусами і становищем у суспільстві; 7) відмінних ресурсів, адаптивних (щодо поколінного віку) можливостей щодо соціально-історичних пертурбацій; 8) руйнування тимчасово стабільних комунікативних каналів зв’язку, дієвих інтропоколінно, але таких, що втрачають силу в екстрапоколінній взаємодії; 9) сприймання/несприймання акторами опонентів у їхніх проявах поколінної єдності, публічних, соціально-психологічних, соціокультурних параметрів.

Отже, протягом часу проходження *фазами-етапами* соціокультурних міжпоколінних балансувань наслідком зміни уявної картини світу живих поколінь стануть зміни соціальної реальності, а (1) латентна *неконгруентність* акторів, (2) *воля* (як диспозиція) щодо самореалізації в історичних ситуаціях і (3) *сили* (комплекс проявів) виконують функцію тригера конфліктних взаємодій кожної *хвилі* історичного оновлення соціокультурного вектора суспільства.

І на *п'ятому кроці*, на завершення теоретичного вибудовування технології соціокультурного балансування поколінь, необхідно було зупинитися на *чинниках, що стримують соціальні стимули* виникнення нових конфліктних хвиль. Якщо активізаторами розгортання фаз конфліктів було визначено неконгруентність акторів, їхні диспозиції і сили, то інгібіторами змін соціальної реальності можуть бути, по-перше, державні стратегії щодо збереження соціокультурних традицій та утримання Молоді в культурних системах Зрілих, Похилого віку, запобігання формуванню процесів культурних розривів міжпоколінного простору; по-друге, системний розподіл соціальних ролей і статусів відповідно не до запитів часу чи проривів науково-технічного прогресу, а до вікової градації “допущених” соціумом старших поколінь до реалізації можливостей та внутрішнього вікового розшарування населення;

по-третє, утримання поколінних сил – інституцій, експектацій, (суб)культур) у рамках збереження (чи “консервації”) традицій здійснить щеплення щодо можливих хвилеподібних вибухів культурного поколінного дисбалансу і підстав для кардинальних історичних змін. Тобто соціокультурні хвилі соціально-психологічних змін у суспільстві будуть замкнуті *агрегаторами* (накопичувачами) – межами нормування культурних рухів, а *інгібітором* (що зупиняє) наростання хвилі культурного дисбалансу стане соціокультурна стабільність вимірів. Адже на “мілководді” сила і швидкість хвиль зменшуються, хвиля робиться нестійкою, і можливості “обвалення” поколінних твердинь розсіюються. Тому конфліктне соціокультурне балансування поколінь не може бути визнано перепорою для продовження взаємодій, культурних комунікацій – воно не провокує розриви поколінь, а є лише ознакою необхідності перебудови реальності й можливості рухатися шляхом розвитку.

Отже, можемо зробити висновок, що є сенс говорити про соціальні *чинники* конфліктного балансування, які проявляються в соціокультурних поколінних порядках, експектаціях, культурних артефактах. Аналіз аспектів соціально-психологічного простору підтвердив думку про те, що *поколінні конфлікти* стають індикаторами наявності підстав для зміни “розподілу” ролей у комунікативних композиціях, а *соціокультурне балансування* – підвалиною поколінного перерозподілу сил, що відбувається, з одного боку, за дієвими в історичних умовах сценаріями, а з другого – як історична вимога зміни умовних стандартів, патернів поколінних взаємодій.

ПІСЛЯМОВА

Сучасна реальність інформаційного суспільства породжує у всіх сферах людського існування, у т. ч. і в площині соціально-психологічній, чимало нових викликів та гострих суперечностей, до яких ми змушені пристосовуватись. Разом із поширенням інформаційно-комунікаційних технологій, набуттям нового досвіду віртуальної комунікації змінюються також умови та обставини розвитку соціальних конфліктів у сучасному суспільстві. Автори представленого вашій увазі дослідження вбачають одну з можливих стратегій опанування нових суспільних реалій в розробленні та удосконаленні комунікативних технологій, спрямованих на подолання таких суперечностей. У ході дослідження розкрито, зокрема, специфіку проектування комунікативних технологій врегулювання утрудненої взаємодії в різних сегментах суспільної реальності. Комунікативно-технологічний підхід визначено як специфічне інструментальне управління комунікативним процесом, як його своєрідну технологічну організацію (завдяки застосуванню в цьому процесі комунікативних технологій) та моделювання, які гарантовано приводять до досягнення суб'єктами спілкування поставлених цілей.

Відповідно до нових умов розкрито поняття соціального конфлікту – як біполярного явища (протистояння протилежних парадигм), що має свій вияв в активності суб'єкта (та/або суб'єктів), спрямованій на подолання контрверсійних позицій, а також обґрунтовано межі проблемного поля, виокремлено інваріантні характеристики і структурні компоненти соціального конфлікту. Зауважено, що в соціальній та політичній сферах теоретико-методологічною основою комунікативних технологій розв'язання конфліктів є відомі всім нам апіорні положення. Ідеться про: притаманну людині схильність розв'язувати конфлікти на основі “загальнолюдської” системи цінностей, яка забезпечує універсальну людську мотивацію до залагодження конфліктів мирним шляхом; теорію конструктивізму; реляційний погляд на природу людини; різноманітні аспекти християнського релігійного світогляду та пов'язану з ним систему «універсальних людських цінностей», а також про переосмислені в дусі «ню-ейдж» міфологічні системи традиційних культур, антропософію, гуманістичну психологію, клієнт-центрований підхід у психологічному консультуванні.

На підставі аналізу результатів емпіричного дослідження зроблено висновок, що соціальні конфлікти в соціальних мережах характеризуються відкритістю, широким доступом для мережевої спільноти, емоційним, непередбачуваним та нестабільним характером, а також істотним впливом на реальне життя суспільства. Основною причиною виникнення і поширення

соціальних конфліктів у мережах є брак можливості бути почутим, вільно висловлювати свою думку та задовольняти приховані або ж нехтувані з якихось причин індивідуальні або групові соціальні потреби. Провідна ідея врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах – це конструювання ефективних комунікативних технологій соціального онлайн-діалогу та онлайн-посередництва, а також формування навичок конструктивної комунікації і підвищення рівня адміністративних впливів.

Підтверджено, що комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів за умови реалізації послідовних операцій спілкування його учасниками може суттєво підвищити рівень комунікативної компетентності особистості та ефективність міжсуб'єктної взаємодії у середовищі освіти. Для запобігання конфліктним ситуаціям та досягнення стійкого, довготривалого ефекту при подоланні соціального конфлікту нагальною потребою стає оволодіння учасниками освітнього процесу такими знаннями, вміннями, навичками, що ведуть до виховання відповідальних, соціально зрілих та активних особистостей, для яких прояви агресивної поведінки і застосування конфронтаційних стратегій розв'язання проблем є неприйнятними.

Дослідження особливостей комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї дало змогу виявити конструктивні (мотиви співпраці, згуртування, прояснення особистісних позицій та меж, виявлення та легалізація справжніх потреб, особиста безпека в сімейному просторі, мотиви зміцнення союзу та відчуття належності) і деструктивні (явні і латентні) суб'єктивні мотиви участі в конфлікті (переважна більшість яких імпліцитно містить у собі бажання влади), а також описати специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сім'ї з використанням технології інтерактивно-діалогічної взаємодії сторін.

Теоретичне вибудовування технології соціокультурного балансування поколінь дало змогу виявити соціальні чинники конфліктного балансування, що проявляються в соціокультурних поколінних порядках, експектаціях, культурних артефактах. Аналіз особливостей соціально-психологічного простору підтвердив гіпотезу про те, що поколінні конфлікти стають індикаторами наявності підстав для зміни "розподілу" ролей у комунікативних композиціях, а соціокультурне балансування – підвалиною для поколінного перерозподілу сил, що відбувається, з одного боку, за дієвими в історичних умовах сценаріями, а з другого – як історична вимога зміни умовних стандартів, патернів поколінних взаємодій.

На завершення хотіли б звернути увагу на інноваційний потенціал проведених досліджень, які, сподіваємося, дістануть своє подальше плідне продовження, чого вимагають умови зростаючої невизначеності сучасного інформаційного світу.

ЛІТЕРАТУРА

Англо-русский словарь по социологии [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: https://sociology_en_ru.academic.ru/6309/habitualization

Андреева Г. М. Социальная психология : учеб. для высш. учеб. заведений / Г. М. Андреева. – 5-е изд. – Москва, 2002. – 364 с.

Анцупов А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – Санкт-Петербург : Питер, 2006. – 288 с.

Анцупов А. Я. Конфликтология: теория, история, библиография / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – Москва, 1996. – 143 с.

Аристотель. Сочинения: в четырех томах. Т. 1 / Аристотель ; В. Ф. Асмус. – Москва : Мысль, 1976. – 550 с.

Астафьева О. Н. Взаимодействие культур: динамика моделей и смыслов / О. Н. Астафьева // Вопросы социальной теории: научный альманах. Т. 6. Человек между мирами (онтологические, эпистемологические, социокультурные и психологические проблемы пограничья) / Ин-т философии РАН, Рос. ин-т культурологии, Ассоц. «Междисциплинарное общество социальной теории»; под ред. Ю. М. Резника и М. В. Тлостановой. Москва : Независ. ин-т гражд. об-ва, 2012. – С. 97–108.

Багнета Н. Подружній конфлікт як соціально-психологічний феномен / Наталія Багнета // Освіта регіону. Політологія. Психологія. Комунікації. – 2011. – № 2. – С. 189–193.

Базаров Т. Ю. Бизнес-образование: развитие организаций или организация развития? / Т. Ю. Базаров // Организационная психология. – 2013. – Т. 3. – № 4. – С. 92–108.

Бахтин М. М. Вопросы литературы и эстетики. Исследования разных лет / М. М. Бахтин. – Москва: Худож. лит., 1975. – 504 с.

Бахтин М. Формы времени и хронотопа в романе. Очерки по исторической поэтике [Электронный ресурс] / М. Бахтин. – Режим доступа: <http://philolog.petrsu.ru/filolog/lit/bahhron.pdf>

Белай С. В. Дослідження соціальної напруженості як передумови виникнення кризових явищ / С. В. Белай // Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2012. – Вип. 3 (38). – С. 27–34.

Бергер П. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания / П. Бергер, Т. Лукман ; пер. Е. Руткевич. – Москва : Academia-центр, Медиум, 1995. – 334 с.

Болотова А. К. Прикладная психология в бизнес-организациях: Методы фасилитации / А. К. Болотова, А. В. Мартынова. – Москва : ИД ВШЭ, 2013. – 320 с.

Бондар Ю. В. Четверта світова війна: Інформаційні чинники / Ю. В. Бондар // Діалог цивілізацій чи Четверта світова війна? : матеріали П'ятої всесвіт. конф., 25 травня 2006 р. – Київ : МАУП, 2007. – С. 266–272.

Бородкин Ф. М. Социальная напряженность и агрессия [Электронный ресурс] / Ф. М. Бородкин, Н. П. Володина // Мир России. – 1997. – № 4. – С. 107–150. – Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru/>

Бурдьё П. Начала. Choses dites [Электронный ресурс] / Pierre Bourdieu. Paris, Minuit, 1987; Москва : Socio-Logos, 1994. – 288 с. – Режим доступа: <http://bourdieu.name/content/socialnoe-prostranstvo-i-simvolicheskaja-vlast>

Бурдьё П. Практический смысл [Электронный ресурс] / Пьер Бурдьё. – Санкт-Петербург : Алетейя, 2001. – Режим доступа: <http://gtmarket.ru/laboratory/basis/4783/4794>

Бурдьё П. Социальное пространство: поля и практики / Пьер Бурдьё ; пер. с фр.; отв. ред. перевода, сост. и послесл. Н. А. Шматко. – Москва : Ин-т эксперим. социологии ; Санкт-Петербург : Алетейя, 2005. – 576 с.

Бурлачук Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. – 3-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 384 с.

Буш Р. А. Б. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту : пер. с англ. / Буш Р. А. Б., Фолджер Джозеф П. – Киев : Захарченко В. А., 2007. – 264 с.

Вахнина В. В. Изучение переговорной деятельности в зарубежных исследованиях [Электронный ресурс] / В. В. Вахнина // Психология и право. – 2016. – Вып. 6. – № 2. – С. 120–127. doi: 10.17759/psylaw.2016060209.

Вебер М. Избранные произведения / Макс Вебер ; пер. с нем. ; сост., общ. ред. и послесл. Ю. Н. Давыдова ; предисл. П. П. Гайденко. – Москва : Прогресс, 1990. – 808 с.

Веблен Т. Теория праздного класса : монография / Т. Веблен ; пер. с англ. С. Д. Сорокиной. – Москва : Прогресс, 1984. – 183 с.

Вербець В. В. Соціологія / В. В. Вербець, О. А. Субот, Т. А. Христюк. – Київ : Кондор, 2009. – 550 с.

Гидденс Э. Социология [Электронный ресурс] / Энтони Гидденс ; при участии К. Бердсолл; пер. с англ. Изд. 2-е, перераб. и доп. – Москва : Едиториал УРСС, 2005. – 632 с. – Режим доступа: <http://yanko.lib.ru/books/sociology/giddens-sociology-ru-a.htm>

Гидденс Э. Социология. Классики социологии [Электронный ресурс] / Энтони Гидденс // Социологические исследования. – 1994. – № 2. – С. 129–138. – Режим доступа: http://ecsocman.hse.ru/data/540/189/1217/020_Giddens.pdf

Гидденс Э. Ускользящий мир: как глобализация меняет нашу жизнь / Энтони Гидденс ; пер. с англ. М. Л. Коробочкина. – Москва : Весь Мир, 2004. – 116 с.

Глазл Ф. Конфликт-менеджмент. Настольная книга руководителя и консультанта / Фридрих Глазл ; пер. с нем. – Калуга : Духовное познание, 2002. – 516 с.

Гребенкин Е. В. Современные методы профилактики конфликтов в системе образования ФРГ: Специфика и перспективы трансформации / Е. В. Гребенкин // Вестник ТГПУ. – 2010. – Вып. 1 (91). – С. 83–87.

Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 544 с. – (Серия «Мастера психологии»).

Гусев А. І. Аналіз науково-психологічних поглядів на проблему прощення, представлених на рівні Організації Об'єднаних Націй [Електронний ресурс] / А. І. Гусев // Психолого-педагогічний супровід фахової підготовки та підвищення кваліфікації особистості в умовах трансформації освіти : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 26 травня 2017 р.) – Київ : Ун-т менеджменту освіти, 2017а. – С. 41–42. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji>

Гусев А. І. Прощення як психологічна технологія / А. І. Гусев // Харківський осінній марафон психотехнологій : матеріали наук.-практ. конф. (Харків, 28 жовтня 2017 р.) / М-во освіти і науки України, ХНПУ ім. Г. С. Сковороди [та ін.]. – Харків : Діса плюс, 2017. – С. 190–191.

Гусєв А. І. Психолого-педагогічні технології розвитку здатності до прощення як освітня інновація [Електронний ресурс] / А. І. Гусєв // Психолого-педагогічне забезпечення громадської підтримки освітніх інновацій : матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 1 листоп. 2017 р.) / Ун-т менеджменту освіти, Ін-т соц. та політ. психології НАПН України. – Київ, 2018. – С. 25–28. – Режим доступу: <http://umo.edu.ua/konferenciji-ta-seminari>

Гусєв А. І. Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння / А. І. Гусєв // 5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння : зб. статей / [за заг. ред. І. Терещенко]. – Київ, 2019. – С. 109–115.

Гуссерль Э. Кризис европейских наук и трансцендентальная феноменология / Эдмунд Гуссерль ; пер. с нем. Д. В. Скляднева. – Санкт-Петербург : Владимир Даль, 2004. – 399 с.

Даниленко О. А. Аналитическая модель конфликта и образ конфликта: между системой и субъектом / О. А. Даниленко // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія: Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. – 2014. – № 1101, Вип. 32. – С. 30–34. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhISD_2014_1101_32_6

Данченко В. Краткий очерк западного эзотеризма [Электронный ресурс] / В. Данченко // Очерки эзотерической психологии эпохи развитого социализма. – Режим доступа: <http://psylib.org.ua/books/danch02/txt01.htm>

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Р. Дарендорф // Социологические исследования. – 1994. – № 5. – С. 142–147.

Джуліман Е. Примирення, вказівники вздовж шляху / Енвер Джуліман ; пер. з норв. І. Біла. – Київ : Ультрадрук, 2018. – 288 с.

Дмитрієв О. В. Соціальний конфлікт: спільне та особливе / О. В. Дмитрієв. – Москва : Гардаріки, 2001. – 526 с.

Доброхотов А. Л. Категория бытия в классической западноевропейской философии / А. Л. Доброхотов. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1986. – 245 с.

Дружинин В. Н. Экспериментальная психология : учеб. пособие / В. Н. Дружинин. – Санкт-Петербург : Питер, 2000. – 320 с.

Дудченко В. С. Социоинженерная деятельность, социальное проектирование, социальная технология / В. С. Дудченко, В. Н. Макаревич. – Москва : Изд-во МГУ, 1989. – 271 с.

Дюркгейм Э. Социология. Ее предмет, метод, предназначение / Э. Дюркгейм ; пер. с фр., сост., послесл. и прим. А. Б. Гофмана. – Москва : Канон, 1995. – 352 с.

Дятченко Л. Я. Социальные технологии в системе управления общественными процессами : автореф. дис. ... д-ра социол. наук. / Л. Я. Дятченко. – Москва, 1993. – 48 с.

Зайцев А. К. Социально-трудовой конфликт – это норма / А. К. Зайцев // Социологические исследования. – 1993. – № 8. – С. 21–23.

Закіров М. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології як фактор еволюції соціально-політичних відносин / М. Закіров // Наукові праці Національної бібліотеки України ім. В. І. Вернадського : зб. наук. праць / НАН України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського, Асоц. б-к України. – Київ, 2017. – Вип. 46. – С. 11–30.

Зер Г. Зміна об'єктива: новий погляд на злочин та правосуддя / Говард Зер ; пер. з англ. М. Яковлева. – Київ : Пульсари, 2004. – 224 с.

Золян С. Т. Проблема и конфликт: модально-семантический анализ / С. Т. Золян // Полис. – 1996. – № 4. – С. 96–105.

Ильин Е. П. Мотивация и мотивы : учеб. пособие / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2000. – 512 с.

Карамушка Л. М. Зміст та структура тренінгу «Психологія організаційного розвитку освітніх організацій» / Л. М. Карамушка // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Київ : А.С.К., 2011. – Т. 1: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – 2011. – Вип. 31. – С. 3–13.

Карелин А. Большая энциклопедия психологических тестов / А. Карелин. – Москва : Эксмо, 2007. – 416 с.

Климанська Л. Д. Комунікативні технології моделювання політичного простору в демократичному суспільстві [Електронний ресурс] / Л. Д. Климанська // III міжнародна конференція «Розвиток демократії та демократична освіта в Україні». – 2005. – Режим доступу: www.democracy.kiev.ua/publications/collections.

Климанська Л. Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної «кухні»: [монографія] / Л. Д. Климанська. – Львів : Львівська політехніка, 2007. – 332 с.

Кнабе Г. С. Энтелехия культуры. Материалы к лекциям по общей теории культуры и культуре античного Рима / Г. С. Кнабе. – Москва, 1993. – 153 с.

Кнабе Г. С. Энтелехия. Культурология. Энциклопедия : в 2-х т. Т. 2 [Электронный ресурс] / Г. С. Кнабе. – Москва. – Режим доступа: https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_culture/787/%D0%AD%D0%9D%D0%A2%D0%95%D0%9B%D0%95%D0%A5%D0%98%D0%AF

Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер ; пер. с англ. О. А. Назаровой. – Москва : Идея-Пресс ; Дом интеллектуальной книги, 2000. – 208 с.

Колесин И. Д. Подходы к изучению социокультурных процессов [Электронный ресурс] / И. Д. Колесин // Социологические исследования. – 1999. – № 1. – С. 132. – Режим доступа: http://ecsosman.hse.ru/data/905/896/1217/06_kolesin.pdf

Конфлікти в суспільствах, що трансформуються : зб. наук. статей : матеріали XI Харків. політол. читань. – Харків : Право, 2001. – 200 с.

Конфликт [Электронный ресурс] // Мир психологии. Психологический словарь. – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/dictionaries /psy.html?word=428>

Концепція реалізації державної політики у сфері реформування загальної середньої освіти «Нова українська школа» на період до 2029 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 грудня 2016 р. № 988-р. [Електронний ресурс]. – 2016. – Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua/npas/249613934>.

Коулман П. Т. Результативний конфлікт: незгода – це сила, що працює на вас / П. Т. Коулман, Р. Фергюсон ; пер. І. Софієнко, ред. І. Чиркова. – Київ : Наш формат, 2017. – 311 с.

Крам Т. Управление энергией конфликта / Т. Крам. – Москва : Рефл-бук, 2001. – 288 с.

Красноглазов А. Б. Функционирование артефакта в культурно-семантическом пространстве : дис. ... д-ра филос. наук : 17.00.08 / А. Б. Красноглазов. – Москва, 1995. – 290 с.

Краткий глоссарий политологических терминов проекта ПМР [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://politike.ru/termin/konflikt.html>

Краткий психологический словарь / сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – Москва : Политиздат, 1985. – 431 с.

Кузнецова Ю. М. Психология жителей интернета / Кузнецова Ю. М., Чудова Н. В. – Изд. 2-е., испр. – Москва : Изд-во ЛКИ, 2011. – 224 с.

- Курбан О. В. Сучасні інформаційні війни в мережевому онлайн-просторі : навч. посіб. / О. В. Курбан. – Київ : ВІКНУ, 2016. – 286 с.
- Левин К. Теория поля в социальных науках / Курт Левин. – Санкт-Петербург : Речь, 2000б. – 368 с.
- Левин К. Разрешение социальных конфликтов / Курт Левин. – Санкт-Петербург : Речь, 2000а. – 408 с.
- Ледерак Дж. П. Розбудова миру. Стале примирення в розділених суспільствах / Джон Пол Ледерак ; пер. з англ. Д. Каратєєва та Л. Лозової. – Київ : Дух і літера, 2019. – 256 с.
- Луман Н. Общество общества. Часть II. Медиакоммуникации / Н. Луман. – Москва : Логос, 2005. – 280 с.
- Луман Н. Реальность массмедиа / Никлас Луман ; пер. с нем. А. Ю. Антоновского. – Москва : Праксис, 2005. – 256 с.
- Малиновский Б. Избранное: Динамика культуры [Электронный ресурс] / Б. Малиновский. – Москва : Центр гуманитарных инициатив, 2015. – Режим доступа: <https://litportal.ru › trial › txt › 12142689.ab.pdf>
- Марков М. Технология и эффективность социального управления / М. Марков. – Москва : Прогресс, 1982. – 267 с.
- Маруховський О. Сутність концепції демократичної участі (За Йонезі Масудою) / О. Маруховський // Політичний менеджмент. – 2006. – № 1. – С. 73–83.
- Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / сост.: Г. Мета, Г. Похмелкина; пер. с нем. Г. Похмелкина. – Москва : Verte, 2004. – 320 с.
- Мертон Р. К. Социальная теория и социальная структура / Р. К. Мертон // Социологические исследования. – 1992. – № 2. – С. 118–124.
- Мид М. Культура и мир детства. Избранные произведения / М. Мид ; пер. с англ. и коммент. Ю. А. Асеева ; сост. и послесл. И. С. Кона. – Москва : Наука: Главная редакция восточной литературы, 1988. – 429 с.
- Многоликая глобализация / под ред. П. Бергера и С. Хантингтона; пер. с англ. В. В. Сапова, под ред. М. М. Лебедевой. – Москва : Аспект Пресс, 2004. – 379 с.
- Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ) А. Г. Маклакова и С. В. Чермянина. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – Санкт-Петербург, 2001. – С. 127–129, 138–141.
- Моргенштерн О. Теория игр и экономическое поведение / О. Моргенштерн, Дж. Фон Нейман. – Москва : Книга по требованию, 2012. – 708 с.
- Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – Москва : Класс, 1999. – 144 с.
- Национальная политическая энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://politike.ru/termin/konflikt.html>
- Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего / Ж. Нюттен ; под ред. Д. А. Леонтьева. – Москва : Смысл, 2004. – 608 с.
- Овчаров А. О. Соціально-психологічні технології: особистісно зорієнтований підхід : [монографія] / А. О. Овчаров ; Нац. академія пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології. – Кіровоград : Імекс-ЛТД, 2013. – 138 с.
- Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія особистості і спілкування. Кн. 1 / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Київ : Либідь, 2004. – 576 с.

- Ортега-и-Гассет Х. Избранные труды / Х. Ортега-и-Гассет. – Москва : Весь Мир, 1997. – 704 с.
- Пайнс Э. Практикум по социальной психологии / Э. Пайнс, К. Маслач. – Санкт-Петербург : Питер, 2001. – 528 с.
- Парсонс Т. Понятие общества: компоненты и их взаимоотношения / Т. Парсонс // THESIS. – 1993. – Вып. 2. – С. 94–122.
- Парсонс Т. Социальные классы и классовый конфликт в свете современной социологической теории / Т. Парсонс // Социальная стратификация / под ред. С. А. Белановского. – Вып. 1. – Москва : РАН, 1992. – С. 50–121.
- Парсонс Т. Социальные системы / Т. Парсонс // Вопросы социальной теории. – 2008. – Т. 2. – Вып. 1(2). – С. 38–71.
- Петренко І. В. Дослідження процесу діалогічної партиципації у просторі освіти / І. В. Петренко // Актуальні проблеми психології: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія : зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Київ : Інформ.-аналіт. агентство, 2015. – Т. 5. – Вип. 15. – С. 183–190.
- Петренко І. В. Комунікативно-технологічне врегулювання соціального конфлікту в різних сферах суспільної практики / І. В. Петренко // Актуальні питання застосування на практиці досягнень сучасної педагогіки і психології : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, Україна, 11–12 травня 2018 р.). – Харків : Східноукр. орг. «Центр педагогічних досліджень», 2018. – С. 84–87.
- Петренко І. В. Комунікативно-технологічні засоби врегулювання соціальних конфліктів у просторі освіти / І. В. Петренко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Т. XI: Психологія особистості. Психологічна допомога особистості. – Київ, 2018. – Вип. 18. – С. 270–286.
- Петренко І. В. Особливості побудови соціального діалогу в освітньому вимірі / І. В. Петренко // Особистість у сучасному світі. – Київ : Інформ.-аналіт. агентство, 2015. – Ч. 2. – С. 194–197.
- Петренко І. В. Специфіка комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів в освітньому середовищі / І. В. Петренко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки» : зб. наук. праць. – Вип. 5. – С. 199–205.
- Плющ А. Н. Социально-психологические механизмы информационного влияния : монография / А. Н. Плющ. – Нежин : Аспект-Полиграф, 2017. – 240 с.
- Пособие ведущего программ примирения потерпевших и правонарушителей. Киев : Укр. Центр Согласия, 2005. – 56 с.
- Посредничество и содействие диалогу в контексте ОБСЕ: Справочное руководство [Электронный ресурс] / ред. англ. текста: Хезер Кэнтин ; Центр ОБСЕ по предотвращению конфликтов. – Режим доступа: <https://www.osce.org/ru/secretariat/155196?download=true>
- Почепцов Г. Г. Від покемонів до гібридних війн: нові комунікативні технології XXI століття / Г. Г. Почепцов. – Київ : Києво-Могилянська академія, 2017. – 260 с.
- Почепцов Г. Інформаційна війна як інтелектуальна війна [Електронний ресурс] / Г. Почепцов, 2012. – Режим доступу: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13303>.
- Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века / Г. Г. Почепцов. – Москва : Рефл-бук ; Киев : Ваклер, 1999. – 352 с.
- Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов – Москва : Рефл-бук ; Ваклер, 2002. – 656 с.

Праніс К. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду : пер. з англ. / Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. – Київ : Захарченко В. О., 2008. – 272 с.

Природа, феноменологія та динаміка конфліктів у сучасному світі : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., 19–21 жовтня 1993 р. – Ч. 2. – Чернівці, 1993. – 184 с.

Психологические тесты / сост. С. Касьянов. – Москва : Эксмо, 2006. – 608 с.

Психологічна служба : підручник / [В. Г. Панок (наук. ред.), А. Г. Обухівська, В. Д. Острова та ін.]. – Київ : Ніка-Центр, 2016. – 362 с.

Райманн К. К трансформации конфликта: обзор современных теорий урегулирования конфликта [Электронный ресурс] / К. Райманн // Этнополитический конфликт: пути трансформации: настольная книга Бергховского центра / пер. с англ.; ред. В. Тишков, М. Устинова. – Москва : Наука, 2007. – С. 51–75. – Режим доступа: https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian_reimann_handbook.pdf

Реан А. А. Практическая психодиагностика личности / А. А. Реан. – Санкт-Петербург : Изд-во Санкт-Петерб. ун-та, 2001. – 224 с.

Резник Ю. М. Социокультурный подход как методология исследований / Ю. М. Резник // Вопросы социальной теории. – 2008. – Т 2. – Вып. 1(2). – С. 305–328.

Робер М.-А. Психология индивида и группы / М.-А. Робер, Ф. Тильман. – Москва : Прогресс, 1988. – 256 с.

Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посіб. – Київ : Стеценко В. В., 2016. – 22 с.

Розенберг М. Язык жизни: Ненасильственное общение : пер. с англ. / М. Розенберг. – Москва : София, 2009 – 272 с.

Ротман Д. Г. Особенности социологического измерения уровня социальной напряженности [Электронный ресурс] / Д. Г. Ротман, Л. В. Филинская. – Режим доступа: <http://www.ecsoman.edu.ru>.

Рубин Дж. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение / Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. – Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2003. – 352 с. (Проект «Психология-Best»).

Селевко Г. К. Альтернативные педагогические технологии / Г. К. Селевко. – Москва : НИИ школьных технологий, 2005. – 224 с. (Серия «Энциклопедия образовательных технологий»).

Сибиряков С. О. Комунікативні практики у державному правлінні в контексті розвитку інформаційного суспільства / С. О. Сибиряков // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. праць Асоц. докторів наук з держ. упр. – Харків : ДокНаукДержУпр, 2010. – № 3-4. – С. 112–119.

Слюсаревський М. М. Соціальна напруженість: теоретична модель необхідних і достатніх показників / М. М. Слюсаревський // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей. – Київ, 2002. – Вип. 5 (8). – С. 24–34.

Слюсаревський М. М. Соціальна ситуація в Україні: особливості відображення трансформаційних процесів у громадській думці (2016–2018) / М. М. Слюсаревський, О. І. Гуменюк, М. С. Дворник, Л. П. Черниш ; НАПН України, Ін-т соц. та політ. психології. – Київ, 2018. – С. 140–141.

Соломадин И. (2016). Культура диалога. Разрешение конфликтов. Примирение. – Киев : Дух і літера, 2016. – 264 с.

Сорокин П. А. Человек. Цивилизация. Общество / П. А. Сорокин / пер. с англ. общ. ред., сост. и предисл. А. Ю. Согамонов. – Москва : Политиздат, 1992. – 429 с.

- Сорокин П. А. Социальная и культурная динамика / П. А. Сорокин. – Москва : Астрель, 2006. – 1176 с.
- Социальная напряженность: региональный опыт измерения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://chinovnik.uara.ru/modern/article.php?id=8>.
- Социальное управление: Словарь / под ред. В. И. Добренькова, И. М. Слепенкова. – Москва : Изд-во МГУ, 1994. – 208 с.
- Соціологія: короткий енциклопедичний словник / уклад.: В. І. Волович, В. І. Тарасенко, М. В. Захарченко та ін. ; за заг. ред. В. І. Воловича. – Київ : Укр. центр духовн. культури, 1998. – 736 с.
- Спэнгл М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте / М. Спэнгл, М. Айзенхарт. – Харьков : Гуманит. центр, 2009. – 592 с.
- Стандарти діалогу: визначення і принципи (версія станом на 20.02.2018) [Електронний ресурс] / Ін-т миру і порозуміння. – Київ, 2018. – 12 с. – Режим доступу: http://ipcg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24_03_18.pdf
- Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – Київ : Нічога С. О. – 2018. – 174 с.
- Сысенко В. А. Супружеские конфликты / В. А. Сысенко. – Москва : Мысль, 1989. – 176 с.
- Талей Н. Н. Черный лебедь. Под знаком непредсказуемости / Талей Нассим Николас ; пер. с англ. В. Сонькина, А. Бердичевского, М. Костионовой, О. Попова ; под ред. М. Тюнькиной. – Москва : КоЛибри, Азбука-Аттикус, 2012. – 528 с.
- Терещенко І. Пошук згоди. Одеська модель діалогів в умовах суспільного конфлікту [Електронний ресурс] / Інна Терещенко // Підсумки Міжнародної конференції «Інструменти діалогу як засобу подолання кризових явищ: міжнародний досвід та перспективи застосування в Україні» (10-12 грудня 2014 р.). – Одеса, 2014. – С. 29–32. – Режим доступу: http://namu.com.ua/ua/downloads/conference-materials/forums-osce/2014_Odesa_Conference_Summary_Final_UKR.pdf
- Тойнби А. Дж. Пережитое / А. Дж. Тойнби // Цивилизация перед судом истории. – Москва, 1995. – 269 с.
- Узлов Н. Д. Психотехнология: к проблеме определения понятия / Н. Д. Узлов // Вестник Пермского университета. Серия: Философия. Психология. Социология. – 2011. – Вып. 1 (5). – С. 32–42.
- Узунов В. В. Оцінка і діагностика соціальної напруги в державних цільових програмах [Електронний ресурс] : автореф. дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.03 / В. В. Узунов. – Режим доступу : <http://www.lib.uaru.net/diss/cont/350980.html>.
- Узунов В. В. Формирование системы факторов оценки социальной напряженности в регионах Украины / В. В. Узунов // Бизнес Информ. – 2006. – № 11. – С. 31–39.
- Україна – 2009: національні символи, соціальна напруженість, електоральні наміри. [Електронний ресурс] : прес-конференція. – Режим доступу: <http://www.interfax.com.ua/ukr/press-release/17280/>.
- Фетискин Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – Москва : Изд-во Ун-та психотерапии, 2002. – 490 с.
- Фишер Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон ; [пер. с англ. Т. Новиковой]. – Москва : Эксмо, 2007. – 320 с.

Халіман М. А. Світоглядне протистояння: атрибути та форми / М. А. Халіман // Гілея : наук. вісник. – 2015. – № 98. – С. 261–265.

Харитоновна И. В. Специфика подготовки студентов к урегулированию конфликтов и формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях / И. В. Харитоновна // Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. – 2013. – № 2. – С. 292–295.

Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта / Б. И. Хасан. – Санкт-Петербург : Питер, 2003. – 250 с.

Хачатурова М. Р. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов / М. Р. Хачатурова, Д. М. Пойманова // Психология : журн. Высшей школы экономики. – 2014. – Т. 11. – № 3. – С. 164–176.

Чернявська О. В. Механізм впливу соціальних змін на соціальну напруженість в сучасній Україні (на прикладі мегаполісу) : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : спец. 22.00.07 / О. В. Чернявська. – Режим доступу: <http://avtoreferat.net/content/view/7143/62>.

Шапиро Д. На эмоциях. Как улаживать самые болезненные конфликты в семье, бизнесе и политике / Дэниел Шапиро. – Москва : Альпина Паблишер, 2019. – 586 с.

Шапіро О. О. Логічний аналіз конфлікту [Електронний ресурс] / О. О. Шапіро. – Київ, 2010. – Режим доступу: <http://bo0k.net/index.php?p=achapter&bid=3254&chapter=1>

Шейн Э. Организационная культура и лидерство / Эдгар Шейн. – Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 336 с.

Шейнов В. П. Управление конфликтами: теория и практика / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2010. – 912 с.

Шмонин Д. А. Методологические предпосылки оценки социальной напряженности в сфере социально-трудовых отношений / Д. А. Шмонин // Социология. – 1999. – № 3. – С. 4–7.

Штанько В. І. Інформаційне суспільство: соціально-філософські проблеми становлення : навч. посіб. / В. І. Штанько, Т. Г. Бордюгова. – Харків : ХНУРЕ, 2012. – 172 с.

Штомпка П. В фокусе внимания повседневная жизнь. Новый поворот в социологии / П. Штомпка // Социологические исследования. – 2009. – № 8. – С. 3–13.

Штроо В. А. Методологические аспекты проектирования фасилитационной сессии / В. А. Штроо, А. С. Елисеенко // Журнал практического психолога. – 2017. – № 2. – С. 31–56.

Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології / С. С. Яремчук. – Чернівці : Рута, 2008. – 72 с.

Ясна Іллі. (Пост)сучасні соціальні конфлікти: спроби концептуалізації / Ясна Іллі // Філософська думка : укр. наук.-теор. часоп. – 2016. – № 4. – С. 104–117.

Agarwal R. The “New” World of Negotiating: Interactions Mediated by Information Technology / R. Agarwal, S. Viswanathan, A. Animesh // The Psychology of Negotiations in the 21st Century Workplace: New Challenges and New Solutions. – London : Taylor and Francis, 2012. – 588 p.

Bock Ph. K. Culture Shock. A Reader in Modern Cultural Anthropology / Ph. K. Bock. – New York, 1970.

Boulding K. Conflict and Defense: a General Theory / K. Boulding. – New York, 1962.

Cohen J. Statistical power analysis for the behavioral sciences / J. Cohen. – 2nd ed. Hillsdale, NJ : Erlbaum, 1988.

Community Dialogue Handbook. A Guide for Facilitating Community Engagement [Electronic resource] Edited by Joanne Lauterjung. Contributors: Joanne Lauterjung, Paula Green, Nang Loung Ham, Olivia Dreier; Karuna Center for Peacebuilding www.karunacenter.org 2018. –

Access mode: <https://www.karunacenter.org/uploads/9/6/8/0/9680374/kcp-comm-dialogue-handbook-eng.pdf>

Eisenstadt S. N. From Generation to Generation: Age Groups and Social Structure / S. N. Eisenstadt/ – Glencoe, Illinois : Free Press, 1956. – 24 p.

Fauconnier Gilles. Conceptual blending, form and meaning [Electronic resource] / Gilles Fauconnier, Mark Turner. – 2003. – P. 56–86. – Access mode: <http://tecfa.unige.ch/tecfa/maltp/cofor-1/textes/Fauconnier-Turner03.pdf>

G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences / F. Faul, E. Erdfelder, A.-G. Lang, A. Buchner // Behavior Research Methods. – 2007. – 39. – P. 175–191.

Forgas J. P. Affect and the social mind: Affective influences on strategic interpersonal behaviors / J. P. Forgas, K. D. Williams, L. Wheeler // The social mind: Cognitive and motivational aspects of interpersonal behavior. – New York : Cambridge University Press, 2001. – P. 46–72.

Giddens A. Sociology / A. Giddens. – Oxford, 1989. – 381 p.

Goddard R. The Healthy Side of Conflict / R. Goddard // Management World. – 1986. – Vol. 15. – P. 8.

Hall S. The question of cultural identity' in Hall, S.et. al. (eds.), Modernity and its Future. – Cambridge, 1992.

Hamilton W. Institution // Encyclopedia of the Social Sciences [Electronic resource] / Seligman E. R. A. and Johnson A. (eds). – New York: Macmillan, 1932. – P. 84–89. – Access mode: <http://home.sogang.ac.kr/sites/kylee/Courses/Lists/b6/Attachments/12/International%20Encyclopedia%20of%20Social%20sciences.pdf>

Hammer A. L. FIRO-B® Technical Guide / A. L. Hammer, E. R. Schnell. Mountain View, CA : CPP, Inc., 2000.

Mannheim K. El problema de las generaciones [Electronic resource] / Monografico sobre Karl Mannheim. – Access mode: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_062_12.pdf

National Report on the State and Prospects of Education Development in Ukraine / National Academy of Educational Sciences of Ukraine ; [editorial board: V. G. Kremen (head), V. I. Lugovyy (deputy head), A. M. Gurzhii (deputy head), O. Ya. Savchenko (deputy head)], ed. by V. G. Kremen. – Kyiv : Pedahohichna dumka, 2017. – 336 p.

Nelson Jo. The Art of Focused Conversation for Schools, Third Edition: Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning / Jo. Nelson. – Universe LLC Bloomington, 2013.

Radcliffe-Brown A. R. On Social Structure / A. R. Radcliffe-Brown // Journal of the Royal Anthropological Institute of Great Britain and Ireland. – 1940. – 70(1). – P. 3.

Radcliffe-Brown A. R. The Comparative Method in Social Anthropology / A. R. Radcliffe-Brown // Journal of the Royal Anthropological Institute of Great Britain and Ireland. – 1952. – 81(1/2). – P. 15–22.

Rothenberg D. Drone Wars: Transforming Conflict, Law and Policy / Daniel Rothenberg (eds.). – Cambridge University Press, 2015.

Rummel R. J. Understanding conflict and war. Vol. 1: Social Behavior. Chapter 18: The Dynamic Psychological Field [Electronic resource] / R. J. Rummel. – Beverly Hills, California: Sage Publications. – Access mode: https://www.hawaii.edu/powerkills/DPF.CHAP18.HTM#*

Rummel R. J. Understanding conflict and war. Vol. 2: The conflict helix. Chapter 26: Conflict [Electronic resource] / R. J. Rummel. – Access mode: <https://www.hawaii.edu/powerkills/TCH.CHAP26.HTM>

Salk J. E. International Shared Management Joint Venture Teams: Their Development Patterns, Challenges, and Possibilities.* Unpublished Ph.D. dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology. – 1992.

Schutz W. FIRO: A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior (3rd ed.). Muir Beach, CA. : WSA [Will Schutz Associates], 1998.

Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses / F. Faul, E. Erdfelder, A. Buchner, A.-G. Lang // Behavior Research Methods. – 2009. – 41. – P. 1149–1160.

Stupart J. Sending the army to the townships [Electronic resource] / J. Stupart // African Defence Review. – 2017. – Access mode: <https://www.africandefence.net/army-to-the-townships/>.

Tiryakian E. A. Existential Phenomenology and the Sociological Tradition / E. A. Tiryakian // American Sociological Review. – 1965. – Vol. 30.

Toynbee A. J. Nationality and War / A. J. Toynbee. – London – Toronto, 1946. – (Study of History / Abridgement by D. Somervell, London, New York, Toronto, 1915).

Toynbee A. J. The Prospects of Western Civilization / A. J. Toynbee. – New York, 1947.

Warbutron W. A. Agression: definition and measurement of / W. A. Warbutron, M. Eastin (Ed.) // Encyclopedia of Media Violence. – Sage, Thousand Oaks, CA, 2013. – P. 10.

Наукове видання

**КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ
ІНФОРМАЦІЙНОГО СУСПІЛЬСТВА**

Монографія

За науковою редакцією А. І. Гусєва

Літературне редагування *Т. А. Кузьменко*

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

Підписано до друку 27.02.2020 р. Формат 64х90/8.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 7,0.
Електронне видання. Замовлення № 462.

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
