

**І. В. Петренко**старший науковий співробітник лабораторії психології спілкування  
Інститут соціальної та політичної психології  
Національної академії педагогічних наук України

## ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО РОЗВ'ЯЗАННЯ СОЦІАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ У ПРОСТОРИ ОСВІТИ

Статтю присвячено вивченню характеристик соціального конфлікту та специфіки його комунікативно-технологічного розв'язання в середовищі освіти. Визначено соціально-психологічні ресурси, що забезпечують ефективність урегулювання освітніх соціальних конфліктів. Для вирішення завдань дослідження застосовано модифіковані комунікативні технології соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічної організації цільового комунікативного простору – технологію сфокусованої бесіди для шкіл і технологію аналізу проблемної ситуації в середовищі освіти. В процесі емпіричного дослідження виміряно показники, що визначають комунікативний потенціал особистості. Обрано і використано дослідницький сценарій, за яким відбулося порівняння показників, що вимірювалися у двох різних умовах на одній і тій самій вибірці – до та після запровадження соціально-психологічних комунікативних технологій. Встановлено низку позитивних тенденцій у вияві досліджуваних показників в осіб експериментальної групи у результаті використання психологічних комунікативних засобів урегулювання соціальних конфліктів. Простежено зниження прояву конфліктності особистості в процесі спілкування – імпульсивність, образливість, безкопромисність, недовірливість до інших. Виявлено підвищення рівня комунікативного потенціалу особистості, що вказує на полегшення встановлення контактів з іншими учасниками міжсуб'єктної взаємодії. З'ясовано, що підвищується ступінь вияву високої моральної нормативності поведінки особистості – усвідомлення своєї соціальної ролі, і обсягу інтерацій, що характеризує відкритість особистості у міжособистісних стосунках. Визначено, що серед позитивних тенденцій є зниження високих показників рівня суперечливості міжособистісної поведінки, що вказує на зниження ступеня конфліктності і незадоволення міжособистісними стосунками осіб, які брали участь у дослідженні. Зазначено, що більш ґрунтовне вивчення особливостей комунікативно-технологічного врегулювання конфліктної міжсуб'єктної взаємодії в освітньому середовищі залишається важливим напрямом подальших наукових розвідок.

**Ключові слова:** конфліктна ситуація, комунікативна технологія, комунікативно-технологічний підхід, міжсуб'єктна комунікативна взаємодія, освітній простір.

**Постановка проблеми.** Сьогочасне суспільне середовище можна безспідставно назвати турбулентним, оскільки соціальні явища і процеси з властивостями непередбачуваності й змінюваності є характерними для багатьох сфер нашого життя. Ба більше, надзвичайно широкого поширення набули нині бурхливі, хаотичні, невпорядковані дії і рішення, які ухвалюються окремими суб'єктами і групами людей щодо реалізації різноманітних завдань, що не відзначаються своєю злагодженістю і ефективністю. Наслідком цього негативного процесу є зростання протистояння, неузгодженості, соціальної напруги, що стають основним джерелом виникнення реальних і підґрунтям для поширення потенційних соціальних конфліктів. Зазначимо, що пошук конструктивних впливів на роз'єднувальні тенденції, які визначають нинішній етап розвитку суспільства, потребує докладання значних зусиль, що знаходить своє відображення у наукових розробках ефективних комунікативних технологій психологічної діагно-

тики і психологічного проектування соціального середовища. У цьому контексті освітній простір не є винятком для поширення конфронтаційних проявів на різних рівнях їхньої локалізації і пошуків ефективних шляхів їх елімінації. Варто зауважити, що використання інноваційних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу щодо врегулювання соціальних конфронтацій у сфері освіти є актуальним напрямом психологічних досліджень, завдання якого потребують свого невідкладного розв'язання. Вирішення цих завдань набувають 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. Звертає на себе увагу і такий важливий аспект реформування, що розкриває вихідні

положення нової освітньої парадигми: на зміну односторонньої авторитарної комунікації «учитель – учень» приходять діалог і багатостороння комунікація між усіма учасниками освітнього процесу [1].

Варто 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, у свою чергу, формують загальне соціокультурне тло. Причому готовність педагогічних працівників до впровадження соціально-психологічних інновацій у сучасне освітнє середовище, як показують одержані дані, є досить високою і має помітний потенціал до підвищення [2].

Аналізуючи останні дослідження, присвячені проблемі розв'язання соціальних конфліктів, зазначимо, що основна увага науковців приділяється вивченню екзистенційних, контекстуальних і процесуальних чинників його врегулювання [3; 4], джерел виникнення і умов розгортання [5; 6], важливості ролі посередництва і множинності миротворницьких дій [7], стратегій третіх сторін в управлінні конфронтаціями на різних рівнях їхньої локалізації [8; 9]. Причому ненасильницький вид конфлікту, тобто відмова від застосування сили під час розв'язання завдань, що стоять перед суспільством, розглядається як каталізатор соціальних змін, рушійна сила громадського контролю, а елімінації, на думку дослідників, підлягають деструктивні форми його вияву [10]. Проте питання розв'язання соціальних конфліктів комунікативно-технологічними засобами, перевірки ефективності комунікативних технологій у реальних умовах, оцінювання результативності їх впровадження в освітньому середовищі нині розглянуто не досить і потребують свого подальшого опрацювання.

**Мета статті** – виявлення характеристик соціального конфлікту і визначення специфіки його комунікативно-технологічного врегулювання в освітньому середовищі.

**Виклад основного матеріалу.** Основний задум, на якому базувалося проведене емпіричне дослідження, був пов'язаний із вирішенням низки поставлених завдань, серед яких: дослідження ознак соціального конфлікту та розкриття особливостей його комунікативно-технологічного врегулювання в освітньому середовищі; визначення і апробація соціально-психологічних ресурсів, що забезпечують конструктивну міжсуб'єктну комунікативну взаємодію у просторі освіти. Слід зазначити, що термінологічний аспект у процесі підготовки до проведення експериментального дослідження належав до складних. Річ у тім, що сучасний науковий дискурс характеризується надзвичайною поліфонією думок і водночас нез-

лагодженістю, суперечністю теоретичних підходів й інтерпретацій щодо таких дефініцій, як «комунікативна технологія» і «соціальний конфлікт».

Проте, розкриваючи основні поняття нашого дослідження, ми мали на увазі таке їх витлумачення. Передусім, соціальний конфлікт доцільно, на нашу думку, розглядати як біполярне явище – протистояння протилежних парадигм – що має свій вияв у активності суб'єкта/суб'єктів, спрямованої на подолання контраверсійних позицій. Під парадигмою в цьому контексті розуміється обумовлений часом та обставинами, сталий на певний період стиль, система уявлень, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови. А соціально-психологічну комунікативну технологію доречно визначати як такий спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на низку конкретних взаємопов'язаних процедур і операцій, що мають своє 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 властивості розгортання і врегулювання соціального конфлікту варто розглядати у межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації процесу спілкування в ситуації ускладненої міжсуб'єктної взаємодії. Звідси сутність комунікативно-технологічного підходу, на нашу думку, полягає у специфічному інструментальному управлінні комунікативним процесом, у його своєрідній технологічній організації та моделюванні, що зумовлює досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

Відтак з огляду на зазначені вихідні положення питання щодо підготовки, особливостей добору психологічного інструментарію і процедури проведення емпіричного дослідження варто розглянути докладніше. Наприклад, на підставі даних апріорного аналізу експериментальної вибірки за Дж. Коеном [11] розраховано її оптимальний розмір як функцію, що визначається рівнем потужності критерію ( $1 - \beta = 0,8$ ), рівнем значущості ( $\alpha = 0,05$ ) та розміром 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 багатофункціональний статистич-

ний  $F^*$ -критерій кутового перетворення Фішера, що оцінює достовірність відмінностей між пропорціями (відсотковими частками) обчислювальних показників. При цьому сформовано розмір оптимальної вибірки, що становила 56 досліджуваних – учителів київських загальноосвітніх шкіл різного віку, кваліфікаційного рівня, стажу роботи і різної статі (з них 23 особи утворювали контрольну групу). Робота проводилася протягом трьох сесій тривалістю 2–3 години. Форма проведення – групове обговорення.

Для вирішення поставлених в експериментальному дослідженні завдань застосовано валідний і надійний психологічний інструментарій. Насамперед використано опитувальник міжособистісних стосунків О.А. Рукавишнікова, що є російською 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 [12]. 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 [13; 14]. Опитувальник призначається для вивчення трьох основних міжособистісних потреб – «контролю», «включення», «прихильності», а також двох напрямів міжособистісної поведінки індивіда в групі, тобто векторів «індивід → група» і «група → індивід», що розкривають рівень психологічної сумісності або несумісності суб'єктів залежно від ступеня задоволення/незадоволення ними міжособистісних потреб. Як зазначає автор, різний рівень виявлення потреби в «контролі», «включенні» і «прихильності» веде до відмінностей міжособистісної взаємодії.

Зазначимо, що під час експериментального дослідження нами аналізувалися шкали FIRO, що вимірюють індекс обсягу інтеракцій і індекс суперечливості міжособистісної поведінки.

Утім, в результаті проведеного емпіричного дослідження опрацьовано дані, одержані за допомогою багаторівневого особистісного опитувальника «Адаптивність» А.Г. Маклакова і С.В. Чермяніна [15]. Проаналізовано шкали 3-го рівня – комунікативний потенціал особистості і її моральну нормативність. Наприклад, за А.Г. Маклаковим і С.В. Чермяніним, комунікативний потенціал особистості є складником адаптаційного особистісного потенціалу і розкриває вміння людини розвивати, підтримувати і зберігати взаємини з іншими. Уміння контактувати, досягати взаєморозуміння, на думку дослідників, визначаються особистим досвідом суб'єктів вза-

ємодії, їхньою потребою у спілкуванні, а також рівнем конфліктності. Втім, 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.

Методику «Особистісна агресивність і конфліктність» за Є.П. Ільїним і П.А. Ковальовим [16] застосовано під час емпіричного дослідження з метою визначення конфліктності і 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, в процесі емпіричного дослідження вимірювалися показники, що визначають комунікативний потенціал особистості. До того ж ці показники вимірювалися двічі – до та після запровадження комунікативних соціально-психологічних технологій врегулювання соціальних конфліктів. Відповідно до завдань і програми емпіричного дослідження, визначено соціально-психологічні ресурси, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів. З цією метою нами модифіковано і апробовано 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 у своєму складі чотири рівні, серед яких: 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 [17]. Зазначимо, що запровадження технології сфокусованої бесіди, що базується на ОРІД-моделі – назва цієї моделі утворена внаслідок абревіації перших літер слів «об'єктивація», «рефлексія», «інтерпретація», «дія» – з метою конструювання комунікативного простору, має для суб'єктів низку позитивних моментів, а саме: забезпечує повноцінний діалог; розкриває перспективи співпраці; збагачує партнерство; дає змогу учасникам висувати нові ідеї і формулювати чіткі висновки; надає можливість усім членам групи брати участь в обговоренні; веде їх до досягнення консенсусу і взаєморозуміння. Зазначена технологія забезпе-

чує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації через її об'єктивізацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення активності і може застосовуватись, зокрема, під час надання психологічної допомоги особистості в конструктивному розв'язанні складних життєвих завдань і підвищення її комунікативної компетентності піж час врегулювання соціальних конфліктів.

Водночас визначити специфіку комунікативно-технологічного врегулювання соціального конфлікту в середовищі освіти дає змогу технологія аналізу проблемної ситуації або аналізу силового поля (за Куртом Левінім), що базується на теорії змін. Будь-які зміни, за основною ідеєю К. Левіна, викликають у людини психологічний супротив різного ступеня інтенсивності, а тому їх втілення може опинитися під загрозою. Тому, як зазначає автор, дієві зміни, які являють собою якісні перетворення у свідомості самої людини, повинні бути прийнятними, зрозумілими для неї й придатними для застосування в суспільній практиці [18]. На основі всебічного аналізу силового поля виникає можливість визначити допустимі стратегії управління силами, що сприяють або перешкоджають майбутньому перетворенню соціальної ситуації. У цьому контексті під соціально-психологічною стратегією маємо на увазі таку модель узагальнених дій, що сприяє досягненню поставленої мети – приміром, врегулювати соціальний конфлікт – шляхом визначення, координації і перерозподілу особистісних чи організаційних ресурсів.

Узагальнення даних проведеного експериментального дослідження, одержаних до і після застосування соціально-психологічного впливу із використанням комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів серед учителів експериментальної групи, показало наявність позитивних тенденцій у рівні вияву таких вимірювальних 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 одержаним рівнем статистичної значущості (від  $p \leq 0,10$  до  $p \leq 0,05$ ), встановленим під час застосування багатофункціонального  $\phi^*$ -критерію кутового перетворення Фішера, що дав змогу порівняти дві залежні вибірки і оцінити відхилення між пропорціями (відсотковими частками) обчислювальних показників (див. табл. 1).

У графічному вигляді вищезазначені позитивні тенденції у рівнях вияву вимірювальних показників представлено за допомогою кругової структурної діаграми (див. рис. 1 і 2).

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

Спираючись на одержані результати експериментального дослідження, зазначимо про такі основні його висновки. Зокрема, унаслідок своєрідної організації простору спілкування під час застосування комунікативних засобів врегулювання соціальних конфліктів у осіб експериментальної групи простежується низка позитивних тенденцій, як-от встановлення особистістю контактів з іншими учасниками взаємодії полегшується, підвищується ступінь вияву високої моральної нормативності поведінки особистості – усвідомлення своєї соціальної ролі – і обсягу інтеракцій, що характеризує відкритість особистості у міжособистісних стосунках. Також серед позитивних тенденцій – зниження високих показників рівня суперечливості міжособистісної поведінки, що вказує на зниження ступеня конфліктності і незадоволення міжособистісними стосунками зазначених осіб.

Таблиця 1

**Рівні вияву вимірювальних показників до та після застосування соціально-психологічного впливу в експериментальній групі (за критерієм  $\phi^*$  Фішера)**

№	Показник	Рівень прояву показника					
		Високий			Низький		
		До впливу	Після впливу	$\phi^*$	До впливу	Після впливу	$\phi^*$
		Частка, %	Частка, %	Радіан	Частка, %	Частка, %	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: рівні статистичної значущості вимірювальних показників за критерієм  $\phi^*$  Фішера: \*  $p \leq 0,10$ ; \*\*  $p \leq 0,05$ ; \*\*\*  $p \leq 0,01$ . Середній рівень вияву вимірювальних показників до та після запровадження комунікативних технологій не виявився інформативним на цьому етапі дослідження, тому одержані результати не додано до порівняльної таблиці. Виявлено, що в досліджуваних осіб із контрольної групи відмінності у вимірювальних показниках не відрізнялися від казуальних, тому не відображені в поданій таблиці

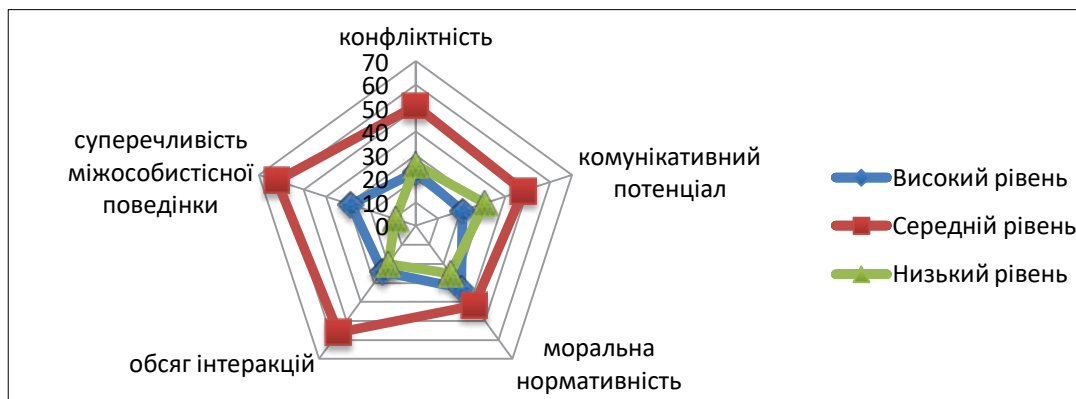


Рис. 1. Рівні вияву вимірюваних показників серед досліджуваних осіб експериментальної групи до застосування соціально-психологічного впливу (узагальнені дані подано у відсотках)

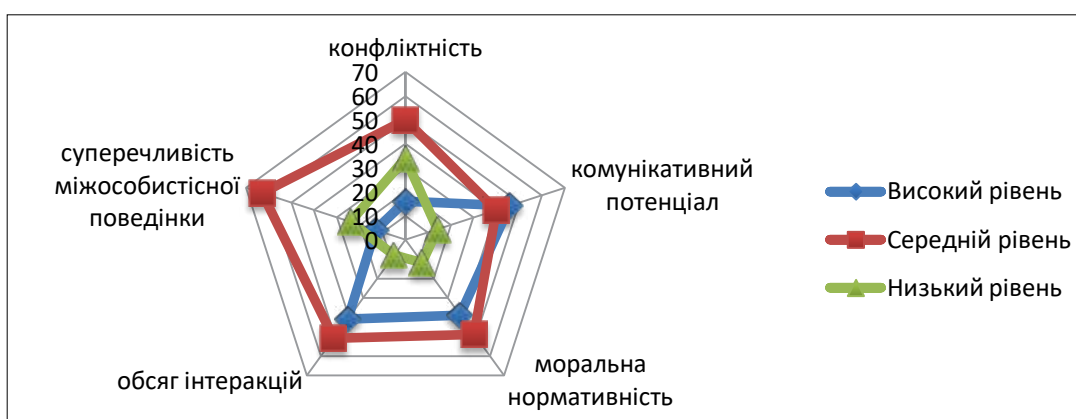


Рис. 2. Рівні вияву вимірюваних показників серед досліджуваних осіб експериментальної групи після застосування соціально-психологічного впливу (узагальнені дані подано у відсотках)

**Висновки.** Отже, як показують результати емпіричного дослідження, рівень вияву вимірювальних показників, що розкривають комунікативний 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 умов реалізації послідовних операцій спілкування його учасниками може суттєво підвищити рівень комунікативної компетентності особистості й ефективність міжсуб'єктної взаємодії в середовищі освіти. Варто зазначити, що для запобігання конфліктним ситуаціям, а також для досягнення стійкого, довготривалого ефекту під час подолання соціального конфлікту нагальною потребою стає оволодіння учасниками освітнього процесу такими знаннями, вміннями, навичками, що ведуть до виховання відповідальних, соціально зрілих і активних особистостей, для яких прояви агресивної моделі поведінки і застосування деструктивних конфронтаційних стратегій для вирішення проблем є неприйнятними. Підвищення рівня соціальних, зокрема комунікативних, компетенцій особистості постає 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.

#### Література:

1. 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. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/nras/249613934>.
2. Слюсаревський М.М., Гуменюк О.І., Дворник М.С., Черниш Л.П. Соціальна ситуація в Україні: особливості відображення трансформаційних процесів у громадській думці (2016–2018) : Довідник / Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Київ, 2018. 261 с.
3. Коулман Пітер Т., Ферґюсон Роберт. Результативний конфлікт / пер. з англ. Інни Соф'єнко. Київ : Наш формат, 2016. 320 с.
4. Шапиро Д'єніел. На емоціях. Как улаживать самые болезненные конфликты в семье, бизнесе и политике / пер. с англ. К. Татарниковой. Москва : Альпина Паблшер, 2019. 586 с. Серия: психология и философия.

5. Культура диалога. Разрешение конфликтов. Примирение / сост. И. Соломадин. Київ : ДУХ І ЛІТЕРА, 2016. 264 с.
6. Даниленко О.А. Аналитическая модель конфликта и образ конфликта: между системой и субъектом. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. № 1101. Серія: Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. Вип. 32. Харків, 2014. С. 30–34.
7. Ледерак Джон Пол. Розбудова миру. Стале примирення в розділених суспільствах / пер. з англ. Д. Каратєєва та Л. Лозової. Київ : ДУХ І ЛІТЕРА, 2019. 256 с.
8. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посібник. Київ : ФОП Стеценко В.В., 2016. 192 с.
9. Хачатурова М.Р., Пойманова Д.М. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. 2014. Т. 11. № 3. С. 164–176. КиберЛенинка. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/rol-tretyey-storony-v-razreshenii-mezhlichnostnyh-konfliktov>.
10. Рейманн Кордула. К трансформации конфликта: обзор современных теорий урегулирования конфликтов. URL: [https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian\\_reimann\\_handbook.pdf](https://www.berghof-foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Articles/russian_reimann_handbook.pdf).
11. Cohen J. Statistical power analysis for the behavioral sciences. 2nd ed. Hillsdale, NJ : Erlbaum, 1988.
12. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва : Психотерапия, 2009. 544 с.
13. Schutz W.C. FIRO: A Three Dimensional Theory of Interpersonal Behavior. New York, NY : Holt, Rinehart, & Winston, 1958.
14. Schnell, E.; Hammer, A. FIRO-B® Technical Guide. Mountain View, CA : CPP, Inc., 2000.
15. Маклакова А.Г. и Чермянина С.В. Многоуровневый личностный опросник «Адаптивность» (МЛО-АМ). *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.
16. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург : Издательство «Питер», 2000. 512 с. : ил. (Серия : Мастера психологии).
17. Nelson Jo. The Art of Focused Conversation for Schools, 3rd ed. : Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning. iUniverse LLC Bloomington, 2013. 337 p.
18. Левин К. Теория поля в социальных науках / пер. Е. Сурпина. Санкт-Петербург: Речь, 2000. 368 с.

#### **Petrenko I. V. Peculiarities of communicative-technology settlement of social conflict in the sphere of education**

*The article is devoted to the study of the characteristics of social conflict and the specifics of its communicative-technology settlement in the educational environment. The socio-psychological resources that ensure the effective settlement of educational social conflicts have been identified. To solve the problems of the research, the communicative technologies of social-psychological diagnostics and social-psychological organization of the target communicative space were applied. Technology of focus-conversation for schools and technology to analyze the problem situation in the educational environment were used. In the process of empirical research, indicators that determine the communicative and conflicting potential of the individual were measured. A research scenario was selected and used to compare indicators measured under two different conditions in the same sample – before and after the use of communication technologies. A number of positive tendencies in the identification of the studied indicators due to the use of communicative means of resolving social conflicts have been observed. A decrease in the high level of manifestation of conflict – impulsiveness, offensiveness, uncompromisingness, distrust of others has been established. An increase in the level of communication potential of the individual was found, indicating that it was easier to establish contacts with other participants of interpersonal interaction. It is found that the level of manifestation of high moral normality of personality behavior is increasing. The volume of interactions characterizing the openness of the individual in interpersonal relationships is also increasing. It is determined that among the positive trends is a lowering the level of contradiction in interpersonal behavior. This indicates a decrease in the level of conflict and dissatisfaction with the interpersonal relationships of the persons studied. It is noted that a more thorough study of the features of communicative-technology regulation of difficult interpersonal interaction in the educational environment remains an important direction for further scientific exploration.*

**Key words:** social conflict, communication technology, communicative-technology approach, interpersonal communication interaction, educational sphere.