

Zhuravska, Daria, master student in psychology, Interregional Academy of Personnel Management, Kyiv, Ukraine

E-mail: [Psycholprof@gmail.com](mailto:Psycholprof@gmail.com)

E-mail: olya\_kynitska@meta.ua

УДК 159.9.316.6

*Петренко І.В.*

**КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ  
ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У ПРОСТОРІ  
ОСВІТИ**

*Петренко І.В. Комунікативно-технологічні засоби врегулювання соціальних конфліктів у просторі освіти. Статтю присвячено вивченню особливостей використання соціально-психологічних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу до врегулювання соціальних конфліктів у сфері освіти. Уточнено поняття соціального конфлікту, визначено допустимі границі його проблемного поля. **Апробовано технологію** соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів у просторі освіти. **Представлено** алгоритм планування процедури сфокусованої бесіди. **Окреслено** ефекти спілкування, що виявилися внаслідок застосування соціально-психологічної комунікативної технології в освітньому середовищі.*

**Ключові слова:** особистість, комунікативно-технологічний підхід, соціально-психологічна комунікативна технологія, ORID-модель, міжособистісна взаємодія, врегулювання соціального конфлікту, освітнє середовище.

*Петренко И.В. Коммуникативно-технологические средства урегулирования социальных конфликтов в образовательном пространстве. Статья посвящена изучению особенностей использования социально-психологических коммуникативных*

*технологий и применения коммуникативно-технологического подхода к урегулированию социальных конфликтов в сфере образования. Уточнено понятие социального конфликта, определены допустимые границы его проблемного поля. Апробирована технология социально-психологической диагностики и социально-психологического проектирования коммуникативных процессов в образовательном пространстве. Представлен алгоритм планирования процедуры фокусированной беседы. Описаны эффекты общения, которые были выявлены в результате применения социально-психологической коммуникативной технологии в образовательной среде.*

**Ключевые слова:** *личность, коммуникативно-технологический подход, социально-психологическая коммуникативная технология, ORID-модель, межличностное взаимодействие, урегулирование социального конфликта, пространство образования.*

**Постановка проблеми.** У наш час, коли загострюються множині протиріччя у різноманітних сферах суспільного життя, поглиблюються протистояння на багатьох рівнях міжособистісної взаємодії, суттєво збільшується, відповідно, і кількість соціальних конфліктів, підвищується їх інтенсивність і тривалість. Конструктивне врегулювання конфронтаційних проявів потребує значних зусиль, в тому числі й інтелектуальних, що знаходить своє відображення у наукових пошуках ефективних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів. Оскільки система освіти має свою специфіку функціонування і спричиняє вагомий вплив, з одного боку, на становлення окремої особистості, а з іншого – на формування загальних суспільних процесів, то стає зрозумілим, чому питання вивчення конфліктних явищ, а також умов їх розповсюдження в освітньому середовищі, є вельми актуальними. Заслуговує також на увагу аспект застосування

технологічних засобів психологічної допомоги особистості у конструктивному розв'язанні життєвих завдань. У даному контексті важливо підкреслити, що особливості використання соціально-психологічних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу до врегулювання соціальних конфліктів у сфері освіти є новим перспективним напрямком психологічних досліджень, завдання яких потребують свого подальшого розв'язку.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проведений теоретико-методологічний аналіз наукових джерел дав змогу зробити уточнення щодо визначення поняття соціального конфлікту, обґрунтувати допустимі границі його проблемного поля, а також поглибити розуміння сутності соціальних конфліктів й перейти до їх феноменологічної характеристики. Так, дослідження Дж. Рубін, Д. Пруйт, Кім Хе Сунг присвячені 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 [7]. Аналізу зарубіжних досліджень переговорної діяльності приділено увагу в роботі В.В. Вахніної [1]. До того ж, М. Спенгл і М. Айзенґарт встановлюють принципи ефективної комунікації [8], а В.П. Шейнов розкриває теоретичні й практичні засади управління конфліктами [10]. Крім того, розгляд останніх досліджень і публікацій дозволив встановити особливості застосування технологічного підходу та соціально-психологічних технологій врегулювання соціальних конфліктів у системі освіти. У цьому контексті важливими є результати дослідження Л.М. Карамушки, що обґрунтовують сутність технологічного підходу

для психологічного забезпечення діяльності освітніх організацій [4]. Варто зазначити також працю Є.В. Гребенкіна щодо сучасних методів профілактики конфліктів в системі освіти (на прикладі Німеччини) [2] та роботу І.В. Харитонові про формування навичок конструктивної поведінки у студентів в конфліктних ситуаціях [9]. Проте, на даний момент практично не розглянутими залишаються питання вивчення аспектів комунікативно-технологічного підходу до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів в освітньому середовищі.

**Мета статті** полягає у розкритті науково-методичних підходів до конструювання соціально-психологічних комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів, виявленні специфіки їх функціонування у просторі освіти.

**Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.** Соціальні суперечності, антагонізми, протистояння виникають тільки у ході міжсуб'єктної *взаємодії*, тобто такі розбіжності не можуть існувати самостійно, поза своїх конкретних, реально визначених носіїв. В контексті проблеми вивчення конфліктів ця ознака, властивість може характеризуватися як *біполярність*, що визначається одночасно і через взаємопов'язаність, і через контроверсію сторін. Однак біполярність як така ще не означає дієве «зіткнення» двох різних засадничих начал. Їх реальна супротивність виявляє себе не тільки через їх порівняння, уподібнення, але й через їхнє протистояння, що допускає змагальність, боротьбу, активну взаємодію, спрямовану на подолання цієї контроверзи. Це означає, що іншою фундаментальною ознакою, обов'язковим атрибутом соціального конфлікту після біполярності стає *активність*,

спрямована на подолання розбіжностей. Ще одним критерієм, на підставі якого можна схарактеризувати явище соціального конфлікту, є наявність *суб'єкта / суб'єктів* як носіїв або виразників міжособистісного чи міжгрупового конфлікту [3]. Виокремлення інваріантних характеристик соціального конфлікту дало змогу визначити цей феномен. Таким чином, під поняттям *«соціальний конфлікт»* ми маємо на увазі *біполярне явище (протистояння протилежних парадигм), що має свій вияв у активності суб'єкта (та/або суб'єктів), спрямованої на подолання контрверсійних позицій*. У даному контексті під парадигмою розуміється деякий, обумовлений часом та обставинами, сталий на певний період суспільного життя стиль, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови [6].

Через те що дії опонентів у конфліктній ситуації спричиняють один на одного значний вплив, 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, таким чином, 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 і операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання і ведуть до досягнення поставленої мети на високому рівні ефективності [5, с. 48].

Для перевірки висунутих наукових припущень протягом 2018 року нами було проведено емпіричне дослідження, яке здійснювалось у рамках виконання науково-дослідної роботи лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології НАПН України «Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів» (2017-2019 рр.). У дослідженні взяли участь 26 вчителів (різного віку, кваліфікаційного рівня, стажу роботи, різної статі) і 57 учнів різного віку спеціалізованої школи I-III ступенів м. Києва. В ході емпіричного дослідження соціальних конфліктів в освітньому середовищі вирішувались завдання визначення соціально-психологічних комунікативних ресурсів, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів; психологічних чинників, що розкривають природу функціональності і дисфункціональності соціальних конфліктів в освітньому середовищі. Досліджувалися також соціально-психологічні параметри, що дали змогу виявити ознаки конструктивності/деструктивності соціальних конфліктів у середовищі освіти. Окрім того, вивчено специфіку застосування соціально-психологічної комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів (ORID-модель) в освітньому просторі. Окреслено також ефекти спілкування, що виявилися внаслідок застосування соціально-психологічної комунікативної технології у сфері освіти: ефект *псевдоконвенційності* (порушення раніше досягнутих в процесі обговорення домовленостей, правил); ефект *псевдоконсенсусу* (досягнення несправжньої, уявної згоди у спірних питаннях); ефект *хибної комунікативної*

*компетентності* (самовпевненість суб'єкта у своїх комунікативних уміннях, що об'єктивно не підтверджуються).

У процесі проведення емпіричного дослідження нами було апробовано метод сфокусованої бесіди для шкіл (за Джо Нельсоном/ by Jo Nelson) [11, 12]. Технологія сфокусованого обговорення (ORID-модель) дає змогу вирішувати широкий спектр задач щодо:

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

Технологія ORID функціонально поєднує у своєму складі чотири основні рівні, такі як: *об'єктивізація* (objective) наявної інформації, проблемної ситуації, ставлення особистості; *рефлексія* (reflective) або осмислення особистісних реакцій, усвідомлення сутності та специфіки конфліктної ситуації; *інтерпретація* (interpretive) смислів, мотивів, цінностей особистості, наслідків її активності в ситуації конфлікту; *дія* (decisional) або ухвалення особистістю рішення щодо

здійснення нею конкретних дій (див. рис.).



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

Означена структура ефективної комунікації забезпечує



повноцінний діалог її учасників, розкриває перспективи співпраці, дає змогу суб'єктам спілкування висувати зрозумілі ідеї і формулювати чіткі висновки. Для прикладу наведемо запитання, які можна використовувати в процесі конструювання комунікативного простору за методом сфокусованої бесіди.

<p style="text-align: center;"><b>О</b> Об'єктивізація</p>	<p style="text-align: center;"><b>Р</b> Рефлексія</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Розкажіть, що, на Ваш погляд, сталося?</li> <li>● Які негативні дії з боку інших Ви побачили?</li> <li>● Що в цій ситуації є важливим для Вас?</li> <li>● Якої мети Ви хочете досягти у процесі обговорення цієї проблеми?</li> <li>● Якою є ціль Вашої участі в обговоренні цього питання?</li> <li>● Опишіть, які шляхи вирішення цієї проблеми Ви бачите.</li> <li>● Що саме Ви б зробили, якби мали змогу?</li> <li>● Які коментарі Вам запам'яталися?</li> <li>● Поділіться своїм досвідом щодо вирішення цієї проблеми.</li> <li>● Які, на Ваш погляд, позитивні дії з боку інших Ви могли</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Що мене зацікавило у процесі обговорення проблемної ситуації?</li> <li>● Що мене в цій ситуації здивувало?</li> <li>● Коли я дійсно зрозумів причини конфлікту?</li> <li>● Що мене роздратувало під час обговорення цієї проблеми?</li> <li>● Яка була моя перша реакція на цю подію?</li> <li>● Що мене спонукало діяти таким чином?</li> <li>● Що в цій ситуації викликає у мене найбільшої тривоги та занепокоєння?</li> <li>● Що мене засмучує?</li> <li>● Чим би я пишався?</li> <li>● З чим я повністю згоден?</li> <li>● Що мене вразило найсильніше?</li> <li>● Що змусило мене так</li> </ul>

<p>побачити під час обговорення?</p>	<p>відреагувати?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• За що саме в цій ситуації я був би вдячний іншим людям?</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>I</b> <i>Інтерпретація</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>D</b> <i>Дія (ухвалення рішення щодо її здійснення)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Як дії оточуючих вплинули на Вас?</li> <li>• Що було для Вас найбільш/найменш корисним у процесі вирішення проблемної ситуації?</li> <li>• Чому вирішення цього конфлікту так важливе для мене?</li> <li>• Які висновки я можу зробити, аналізуючи проблему, що склалася?</li> <li>• Чому це важливо зробити саме зараз?</li> <li>• Які елементи попереднього досвіду успішного врегулювання соціального конфлікту Ви маєте?</li> <li>• Що саме робить Ваше повідомлення цінним?</li> <li>• Які з цих питань стосуються Вас безпосередньо?</li> <li>• Які з рекомендацій є найбільш важливими для Вас? Чому саме вони?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чи можете Ви візуалізувати Ваші дії у конфліктній ситуації?</li> <li>• Що конкретно необхідно зробити для врегулювання конфліктної ситуації?</li> <li>• Хто і які саме завдання буде виконувати?</li> <li>• Які рекомендації щодо успішного здійснення ухвалених рішень Ви можете надати?</li> <li>• Що необхідно Вам зробити для запобігання проблемної ситуації?</li> <li>• Кого треба залучити для виконання цієї роботи?</li> <li>• Які обов'язання Ви готові взяти на себе?</li> <li>• Як ми можемо розподілити обов'язки під час виконання</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Яка з цих цілей є головним Вашим пріоритетом?</li> </ul>	<p>завдання?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Які наслідки наших дій ми можемо передбачити?</li> <li>• Що ми можемо запропонувати іншим? Які узагальнення щодо вирішення існуючої проблеми можна зробити?</li> </ul>
---	--

Алгоритм планування процедури сфокусованої бесіди є таким:

1.Формулювання основної теми, предмета обговорення.



2.Визначення цільової аудиторії (для кого саме призначено обговорення).  
 Відкриття (введення в процес обговорення, проблематизація ситуації) дискусії

3.Окреслення проблемної ситуації.  
 Постановка запитань, що об'єктивують проблему.

4.Виявлення раціональної мети, усвідомлення особистісних реакцій, зокрема в ситуації конфлікту.  
 Оперування рефлексивними запитаннями для розуміння суті, специфіки проблемної ситуації.

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

6.Ухвалення суб'єктами Використання запитань,



рішення щодо здійснення конкретних дій.

що стимулюють учасників обговорення до ухвалення рішення щодо здійснення спільних дій.

### 7. Закриття дискусії (підбиття підсумків обговорення).

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

#### **Висновки і перспективи подальших досліджень.**

Результати дослідження підтвердили гіпотезу про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів, за умов реалізації послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) його учасниками, може суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії у середовищі освіти.

Перспективи подальших розвідок у даному напрямку полягають у поглибленні розуміння поняття комунікативної

соціально-психологічної технології, розробленні і конкретизації комунікативно-технологічного підходу у контексті врегулювання соціального конфлікту в освітньому середовищі. Подальшого аналізу потребують результати, одержані в ході проведеного емпіричного дослідження.

### **Список використаних джерел**

1. Вахнина В.В. Изучение переговорной деятельности в зарубежных исследованиях. [Электронный ресурс] // Психология и право, 2016. – Выпуск 6. – № 2. – С. 120-127. doi: 10.17759/psylaw.2016060209.
2. Гребенкин Е. В. Современные методы профилактики конфликтов в системе образования ФРГ: Специфика и перспективы трансформации / Е. В. Гребенкин // Вестник ТГПУ, 2010. – Выпуск 1 (91). – С. 83-87.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
4. Карамушка Л.М. Зміст та структура тренінгу «Психологія організаційного розвитку освітніх організацій» / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / [ред. кол. : С.Д. Максименко (гол. ред.) та ін.]. – К. : А.С.К., 2011. – Т. I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – 2011. – Вип. 31. – С. 3-13.
5. Марков М. Технология и эффективность социального управления /М. Марков. – М. : Прогресс, 1982. – 267 с.
6. Петренко І.В. Комунікативно-технологічне врегулювання соціального конфлікту у різних сферах суспільної практики /І.В. Петренко// Актуальні питання застосування на практиці досягнень сучасної педагогіки і психології: Збірник тез міжнародної науково-практичної конференції: (м. Харків, Україна, 11–12 травня 2018 р.). – Харків: Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень», 2018. – С. 84-87.

7. Рубин Дж., Пруйт Д., Ким Хе Сунг. Социальный конфликт: эскалация, тупик, разрешение. – СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. – 352 с. (Проект «ПСИХОЛОГИЯ-BEST»).
8. Спэнгл М. Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте. Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
9. Харитоновна И.В. Специфика подготовки студентов к урегулированию конфликтов и формирование навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях / Вектор науки ТГУ. Серия: Педагогика, психология. 2013. № 2. С. 292-295.
10. Шейнов В. П. Управление конфликтами: теория и практика / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2010. – 912 с.
11. [Jo Nelson](#). The Art of Focused Conversation for Schools, Third Edition: Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning / Nelson Jo. – iUniverse LLC Bloomington, 2013. – 337 p.
12. [R. Bruce Williams](#), Foreword by Arthur L. Costa. Twelve Roles of Facilitators for School Change. – 2nd edition. – Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2008. – 272 p.

### **Spysok vykorystanykh dzherel**

1. Vahnina V.V. Izuchenie peregovornoj dejatel'nosti v zarubezhnyh issledovanijah. [Jelektronnyj resurs] // Psihologija i pravo. – 2016(6). – № 2. – S. 120-127. doi: 10.17759/psylaw.2016060209.
2. Grebenkin E. V. Sovremennye metody profilaktiki konfliktov v sisteme obrazovanija FRG: Specifika i perspektivy transformacii / E. V. Grebenkin // Vestnik TGPU, 2010. – Vypusk 1 (91). – S. 83-87.
3. Grishina N. V. Psihologija konflikta / N. V. Grishina. – 2-e izd. – SPb. : Piter, 2008. – 544 s: il. – (Serija «Mastera psihologii»).
4. Karamushka L.M. Zmist ta struktura treningu «Psihologija organizacijnogo rozvytku osvithnih organizacij» / L.M. Karamushka // Aktual'ni problemy psihologii' : zb. naukovykh prac' Instytutu psihologii' imeni G.S. Kostjuka NAPN Ukrai'ny / [red. kol. : S.D. Maksymenko (gol. red.) ta in.]. – K. : A.S.K., 2011. – T. I : Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija / za red. S.D. Maksymenka, L.M. Karamushky. – 2011. – Vyp. 31. – C. 3-13.

5. Markov M. Tehnologija i jeffektivnost' social'nogo upravljenja /M. Markov. – M. : Progress, 1982. – 267 s.
6. Petrenko I.V. Komunikatyvno-tehnologichne vreguljuvannja social'nogo konfliktu u riznyh sferah suspil'noi' praktyky /I.V. Petrenko// Aktual'ni pytannja zastosuvannja na praktyci dosjagnen' suchasnoi' pedagogiky i psihologii': Zbirnyk tez mizhnarodnoi' naukovo-praktyčnoi' konferencii': (m. Harkiv, Ukraïna, 11–12 travnja 2018 r.). – Harkiv: Shidnoukraïns'ka organizacija «Centr pedagogichnyh doslidzhen'», 2018. – S. 84-87.
7. Rubin Dzh., Prujt D., Kim He Sung. Social'nyj konflikt: jeskalacija, tupik, razreshenie. – SPb.: Prajm-EVROZNAK, 2003. – 352 s. (Proekt «PSIHOLOGIJa-BEST»).
8. Spjengl M. Ajzenhart M. Peregovory. Reshenie problem v raznom kontekste. H.: Izd-vo Gumanitarnyj Centr, 2009. – 592 c.
9. Haritonova I.V. Specifika podgotovki studentov k uregulirovaniju konfliktov i formirovanie navykov konstruktivnogo povedenija v konfliktnyh situacijah / Vektor nauki TGU. Serija: Pedagogika, psihologija. 2013. № 2. S. 292-295.
10. Shejnov V. P. Upravlenie konfliktami: teorija i praktika / V. P. Shejnov. – Minsk : Harvest, 2010. – 912 s.
11. Jo Nelson. The Art of Focused Conversation for Schools, Third Edition: Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning / Nelson Jo. – iUniverse LLC Bloomington, 2013. – 337 p.
12. R. Bruce Williams, Foreword by Arthur L. Costa. Twelve Roles of Facilitators for School Change. – 2nd edition. – Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2008. – 272 p.

***Petrenko, I.V. Communicative technologies to resolve social conflicts in the educational field.*** *The article studies peculiarities of the social-psychological communicative technologies and the communicative and technological approach used to resolution of social conflicts in the field of education. The concept of social conflict is specified, the scope of its problematic is determined. The technology of social-psychological diagnostics and design of communicative processes in the educational space is tested. The presented technology - the ORID model - allows a specialist to organize a communicative space in such a way that helps*

group members to make joint decisions through the discussion of posed issues. This method provides a four-level process of perceiving by an individual of a conflict situation through its objectification, reflexion, interpretation and decision-making, and can be applied, among others, at psychological assistance to help an individual to solve constructively life's tasks and to improve his/her social-psychological competence. The algorithm of focused conversation scheduling is presented. The communicative effects appearing as a result of the social-psychological communicative technology application in the educational environment are: pseudo-convention, pseudo-consensus, chimerical communicative competence. The assumption has been confirmed that social conflict resolution depends on peculiarities of the communicative and technological organization of a communication space of its actors.

**Key words:** *personality, communicative-technological approach, social-psychological communicative technology, ORID-model, interpersonal interaction, regulation of social conflict, educational environment.*

#### **Відомості про автора**

**Петренко Ірина Володимирівна**, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник лабораторії психології спілкування Інституту соціальної та політичної психології Національної академії педагогічних наук України

**Petrenko, Irina Volodymyrivna**, Ph.D. in Psychology, Senior Researcher, Laboratory of Psychology of Communication, Institute of Social and Political Psychology, National Academy of Educational Sciences of Ukraine

**E-mail:** petrenko.iryana.vld@gmail.com

**УДК 331.102.24:364**

**Расвська Я.М.**

**ТЕХНОЛОГІЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ  
В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ**