

УДК 316.485.6

**Цукур Ольга Григорівна**

молодший науковий співробітник,

лабораторія психології спілкування,

Інститут соціальної та політичної психології НАПН України,

м. Київ, Україна

ORCID ID 0000-0003-0886-0091

*olga.tsukur@gmail.com*

## **ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ ЗАСОБАМИ КОГНІТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ**

Врегулювання соціальних конфліктів представлено як вибудовування цільового діалогічного простору. Такий підхід передбачає створення спільного для учасників взаємодії контуру розуміння проблемної ситуації з метою забезпечення ефективної комунікації між різного рівня суб'єктами та поетапного розв'язання соціальних суперечностей. У контексті дослідження обґрунтовано ефективність застосування низки засобів когнітивного спілкування як цілісних комунікативно-технологічних алгоритмів; кожен покроковий алгоритм передбачає організацію міжсуб'єктної взаємодії на засадах діалогічності та рівності представлення інтересів усіх суб'єктів такої взаємодії. Як основні кроки на шляху до взаєморозуміння запропоновано такі процедурні послідовності: тестування діалогічного простору; формування нових знань у діалозі; завершення діалогу; рефлексія отриманих результатів. Виокремлено та описано чинники соціального середовища (соціокультурні та організаційні), що можуть сприяти врегулюванню соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності або утруднювати таке врегулювання. Визначено та охарактеризовано критерії змістової структуризації гострих суспільних проблем, як-от: актуальність, обговорюваність, контекстуальність, проблемність, інформаційна насиченість, тематична синхронність. За допомогою означених критеріїв виокремлено труднощі, які виникають у процесі комунікативно-технологічного врегулювання конфліктної взаємодії на різних етапах її розгортання. На основі аналізу теоретичних та практичних напрацювань визначено принципи, що є фундаментом когнітивного спілкування і сприяють формуванню взаєморозуміння в ході діалогічної взаємодії: діалогічної партиципації, пріоритетності інтересів, співробітництва. Зроблено висновок, що застосування технології організації діалогічного простору забезпечує довготривалі результати у сфері врегулювання соціальних суперечностей, зокрема сприяє формуванню ефективних стратегій управління конфліктною взаємодією, активізує процес поширення соціальних інновацій, актуалізує важливість спільної

творчої діяльності задля вироблення конструктивних рішень. До кола питань, що є перспективними та актуальними для подальших досліджень, віднесено вдосконалення інструментарію комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності та пошук конвенціональних умов для спільного осмислення і подолання труднощів.

**Ключові слова:** комунікативно-технологічне врегулювання конфліктів; когнітивний підхід; діалог; діалогічний простір; комунікативна технологія.

**Olga H. Tsukur**

Junior researcher, the Laboratory for Communication Psychology,  
Institute of Social and Political Psychology  
at National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine  
ORCID ID 0000-0003-0886-0091  
*olga.tsukur@gmail.com*

**SETTLEMENT OF SOCIAL CONFLICTS BY MEANS  
OF COGNITIVE COMMUNICATION**

The study presents social conflicts management as a process to build up a targeted dialogue space. This approach provides the interacting participants with common boundaries to understand the set issue. It ensures effective commination between various social actors and stage-by-stage social contradictions resolution. Applying a set of cognitive communication tools as holistic communicative and technological algorithms have been justified within this study. Each systematic algorithm provides for building up the interaction between the social actors based on the dialogue and interests equality of everybody involved in this interaction. The mutual understanding can be reached by applying the following procedures one-by-one: testing the dialogue space; acquiring new knowledge due to the dialogue; the dialogue completion; reflexion of the obtained results. The social environmental (social, cultural and organizational) factors have been identified and described. They can either contribute to or hinder managing social conflicts in various social realities. The criteria to frame acute social problems, such as relevance, negotiability, context, issues, information abundance, and thematic simultaneity have been stated and described. These criteria helped highlight the challenges in communicative and technological conflicts management on different interaction stages. Having analysed both theoretical and practical achievements, the foundation principles such as dialogue participation, priority of interests, and cooperation have been identified for cognitive communication as they contribute to mutual understanding within the dialogue. The study concludes that applying the dialogue space practice provides long-term results in managing social contradictions. In particular,

it contributes to forming up the effective strategies for conflict interaction management, spurs triggers activates disseminating social innovation, and mainstreams common creative activities to work out constructive solutions. In the author's opinion, such issues as improving communicative and technological tools to manage social conflicts in various social realities and searching for conventional conditions for common understanding and overcoming challenges are very promising and top-relevant for further research studies. The range of issues that are promising and relevant for further research includes.

**Key words:** communication and technological conflict management; cognitive approach; dialogue; dialogue space; communication technology.

**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство характеризується зростанням кількості каналів комунікацій, шляхів та джерел отримання і надання інформації. Це породжує інтерпретаційну варіативність її тлумачення, що, зі свого боку, може провокувати появу суперечностей у різних сферах суспільної реальності. Виникає потреба у формуванні платформ для спільного обговорення проблемних питань та пошуку шляхів урегулювання соціальних викликів, продиктованих змінами, що відбуваються в суспільстві.

На сьогодні немає жодної сфери людської життєдіяльності, де б гостро не відчувалася актуальність комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів. Це зумовило необхідність пошуку засобів, форм та умов діалогічного розв'язання гострих суперечностей. Розкриття можливостей діалогу для розв'язання проблем у площині соціальних взаємовідносин ґрунтується на розумінні його основних характеристик. У соціально-психологічних дослідженнях діалог постає як: змістова основа взаємодії людей у конкретному соціальному інституті; засіб двостороннього обміну інформацією; умова узгодження дій у процесі розгортання конструктивної міжсуб'єктної взаємодії, забезпечення єдності позицій, ставлень (Кочубейник, 2018). Таке тлумачення діалогу розширює уявлення про можливості його застосування для врегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності (професійній, сімейній, мережевій тощо). Отже, організація діалогічного простору може бути тим ресурсом і практичним засобом пошуку й досягнення взаєморозуміння, що є необхідним для розвитку та побудови ефективної міжсуб'єктної комунікації.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій та виокремлення невирішених частин загальної проблеми.** Оскільки конфлікт породжується подіями, обумовленими певним соціальним контекстом, та зачіпає інтереси окремих груп, то він завжди має суспільну природу, тобто є конфліктом соціальним у широкому значенні цього слова.

Вивченню питань урегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності присвячено праці вітчизняних та зарубіжних учених, зокрема П. Бурдье (2007), Н. Лумана (2004), Н. Малєєвої (2019), І. Петренко (2017), Е. Тоффлера (1999) та ін. Окремі аспекти, релевантні проблематиці соціальних конфліктів, досліджували О. Кочубейник (соціальний діалог як механізм досягнення соціальної стабільності), В. Казміренко (прикладні засади когнітивної психології спілкування), В. Духневич і З. Сіверс (когнітивне спілкування в умовах утрудненої взаємодії), Л. Копець (проектування діалогічного простору), В. Гордієнко (зворотний зв'язок як засіб взаєморозуміння).

Попри значну увагу науковців до означеної проблеми, і досі, на жаль, бракує знань про соціально-психологічні вияви соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності та специфіку (особливості) їх комунікативно-технологічного врегулювання. Таке врегулювання можна представити як діяльність, спрямовану на організацію цільового діалогічного простору. Ця діяльність полягає у використанні засобів когнітивного спілкування, які забезпечують налагодження комунікативної взаємодії задля розв'язання суперечностей та актуалізації потенційних можливостей суб'єктів взаємодії. Соціальна значущість і недостатня розробленість цієї проблеми й зумовили мету нашого дослідження.

**Мета статті** – визначити дієвість засобів комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів та обґрунтувати ефективність їх застосування в різних сферах життєдіяльності людини.

**Виклад основного матеріалу.** Налагодження конструктивного діалогу в суспільстві сприяє пошуку соціальної злагоди, гармонізації комунікації, подоланню суперечностей. Організація цільового діалогічного простору дає змогу створити умови для налагодження прозорої комунікації в просторі суспільних взаємовідносин, формування атмосфери довіри, сприятливої для обговорення проблемних питань, висловлення та узгодження позицій суб'єктів конфлікту. Проблема вибору дієвих інструментів урегулювання соціальних конфліктів передбачає насамперед урахування суспільного контексту розгортання суперечностей. У цьому контексті доцільним видається визначення актуальних соціальних проблем; вивчення ресурсів, що сприяють ефективному врегулюванню конфліктів у просторі міжсуб'єктної взаємодії; аналіз чинників, що сприяють налагодженню діалогічної взаємодії задля досягнення взаєморозуміння.

Для прикладу наведемо змістову характеристику чинників соціального середовища, що можуть сприяти врегулюванню соціальних конфліктів або ж, навпаки, утруднювати таке врегулювання.

***Чинники, що сприяють ефективному комунікативно-технологічному врегулюванню соціальних конфліктів:***

- упровадження інноваційних технологій у різних сферах суспільної реальності (упровадження реформ, використання інтернет-технологій, модернізація структурних одиниць організацій тощо);
- відкритість соціальних інститутів та залучення громадськості до обговорення актуальних питань;
- часткова чи повна автономність соціальних інститутів, що сприяє творчому подоланню суперечностей;
- упровадження новітніх досліджень у практичну діяльність.

***Чинники, що перешкоджають ефективному врегулюванню соціальних конфліктів:***

- непослідовність соціальної політики держави;
- посилення соціальної напруженості в суспільстві на тлі загострення міжрегіональних соціальних конфліктів;
- виникнення нових потреб у багатьох галузях життя, розв'язання яких вимагає переосмислення підходів до врегулювання соціальних суперечностей, що виникають у соціумі;
- низький рівень готовності до змін, продиктованих потребами в різних сферах суспільної реальності.

Наведений вище перелік чинників не вичерпує усе проблемне поле конфліктної взаємодії в комунікативному просторі. Зазначені характеристики покликані зорієнтувати учасників конфлікту, на що саме доцільно звертати увагу, аналізуючи конфліктну ситуацію, надихнути їх на пошук спільного розуміння чинників, що перешкоджають взаєморозумінню, а також тих ресурсів, які могли б допомогти подолати суперечності. Як критерії змістової структуризації гострих суспільних проблем дослідники називають: актуальність (актуальні в соціумі у конкретний момент часу), обговорюваність (обговорюються в певний період часу одним або декількома суб'єктами, в одній або різних сферах), контекстуальність (урахування всіх можливих контекстів), проблемність (тема, сформульована і заявлена як проблема), інформаційна насиченість (вичерпність та достовірність інформації щодо проблеми), тематична синхронність (виокремлення тематичних блоків у межах конфліктного дискурсу). Ці критерії дають змогу пояснити труднощі, які найчастіше виникають у процесі комунікативно-технологічного врегулювання конфліктної взаємодії на різних етапах її розгортання (визначення проблеми, творення спільних смислів, досягнення бажаного результату тощо).

Досить ефективним з погляду організації дослідницького процесу, спрямованого на пошук алгоритмів конструювання технологій

урегулювання соціальних конфліктів, може бути *когнітивний підхід*. Вибудовування діалогічного простору засобами когнітивного спілкування сприятиме досягненню консенсусу та домовленостей під час вироблення важливих рішень, ухваленню взаємовигідних проєктів, де необхідно спільними зусиллями досягти оптимального результату. Адже організація діалогічного простору полягає у використанні засобів, що забезпечують ефективну взаємодію між групами та індивідами різного рівня. Оптимізація комунікативного зв'язку на кожному етапі врегулювання соціальних конфліктів здійснюється шляхом поетапного відстеження комунікативних відмінностей учасників взаємодії всередині кожної проблеми або щодо кожної характеристики об'єкта, кожного поняття і розуміння поетапного результату обговорення за критерієм “єдність-відмінність”. Загальну схему комунікації можна подати у вигляді такої послідовності: тема – проблемне поле – рух від проблеми до проблеми – досягнення комунікативної мети (конвенціоналізація, конфліктологізація, маніпуляція) (рис.).



Рис. Технологічна схема організації діалогічного простору

Результатом зорганізованого в такий спосіб спілкування є досягнене взаєморозуміння між суб'єктами. Воно завжди є двостороннім процесом і вимагає, з одного боку, уміння і прагнення комунікатора донести свою готовність до конструктивної взаємодії, а з другого – уваги, бажання і відповідних комунікативних навичок з боку партнера по спілкуванню, аби належним чином зреагувати на таку інтенційність. І те й інше – це специфічна когнітивна діяльність (Духневич, 2014). Саме в

межах діалогічної взаємодії інтеракції окремих соціальних груп постають як динамічна система, у якій відбувається постійне обговорення, уточнення та розв'язання актуальних суперечностей.

Конструювання комунікативної технології організації діалогічного простору, як і будь-якої іншої соціально-психологічної технології, має певний технологічний цикл – послідовність процедур та операцій. Його реалізація здійснюється в кілька етапів (Макович, 2014):

- 1) Теоретичний етап передбачає визначення мети та основних принципів організації діалогічного простору.
- 2) Методичний етап пов'язаний з обґрунтуванням і деталізацією відповідних процедур і операцій.
- 3) Процедурний етап спрямований на здійснення практичної діяльності з підготовки дієвого алгоритму організації діалогічного простору.

Отже, завданням *теоретичного* етапу є обґрунтування мети та принципів вибудовування ефективного простору діалогічної взаємодії. Під діалогічним простором належить розуміти спеціально організований процес спілкування з метою пошуку нових рішень проблем та актуалізації можливостей суб'єктів взаємодії (для пізнання, діяльності, особистісного розвитку) (Копець, & Гордієнко, 2011).

Технологія організації діалогічного простору ґрунтується на принципах, що є основою когнітивного спілкування і сприяють формуванню взаєморозуміння в ході комунікативної взаємодії. Розгляньмо відтак ці принципи:

1. Принцип діалогічної партиципації. Відповідно до цього принципу «ефективна діалогічна взаємодія відбувається між рівними суб'єктами, які відкриті до спілкування, вільні у висловлюванні власної думки, залучені до реалізації спільного завдання і є співпричетними до його виконання» (Кочубейник, 2018, с. 104).

2. Принцип пріоритетності інтересів. Згідно з цим принципом інтереси визначають поведінку учасників діалогу, опредмечують проблему, сприяють досягненню оптимального рішення, що дає змогу уникнути позиціонування.

3. Принцип співробітництва. Цей принцип базується на умові: спільна творча діяльність щодо вироблення єдиного розуміння проблеми підвищує шанси на успішне врегулювання конфліктної ситуації, а також сприяє розвитку сталих конструктивних стосунків.

На другому, *методичному*, етапі слід визначити та обґрунтувати засоби, за допомогою яких вибудовується діалогічна взаємодія. Засоби когнітивного спілкування – це сукупність способів, прийомів, процедур, завдяки яким реалізуються будь-які діалоги. Інструментальне забезпечення

(засоби) організації діалогічного простору передбачає врахування завдань, що формуються залежно від очікуваних результатів когнітивної активізації взаємодії: породження нових спільних смислів, що наближують суб'єктів діалогу до встановлення істини; «конструювання діалогу», що ґрунтується на розумінні різних смислових позицій учасників; усвідомлення та рефлексія ситуації взаємодії тощо.

Для досягнення вищезазначених результатів діалогічної взаємодії необхідно враховувати соціально-психологічні передумови організації діалогічного простору для спільного розуміння проблемної ситуації:

- 4) Входження у контакт та його підтримання.
- 5) Дотримання умов ефективного вибудовування діалогу: мета і завдання – розуміються однаково; поняття – уточнюються; спільно визначаються значущі аспекти проблеми.
- 6) Вироблення об'єктивних критеріїв оцінки врегулювання конфліктної ситуації.
- 7) Покроковість аргументації з отриманням «так» -реакції.
- 8) Безпосередній діалог щодо спільного розуміння проблемної ситуації.

*Процедурний* етап пов'язаний з організацією практичної діяльності з підготовки дієвого комунікативно-технологічного алгоритму організації діалогічного простору і передбачає:

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



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

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

4. Рефлексія власної участі та отриманих результатів. Застосування когнітивних засобів на цьому етапі стимулює суб'єктів діалогічного процесу до постійної рефлексії отриманого досвіду, дає змогу формувати рефлексивну культуру учасників комунікативної взаємодії і є невідмінною умовою вироблення ефективних рішень. Когнітивна процедура "*Рефлексивний квадрат*" (Духневич, 2014) дає змогу простежити логіку обговорення індивідуальних та групових здобутків і досягнень у межах діалогічної взаємодії.

Розгляньмо ефекти комунікації, що виникають у діалогічному просторі:

1. Ініціювання важливих змін, що ґрунтується на розумінні того, що вони неможливі без конфліктів та зіткнення інтересів, цінностей, поглядів тощо.
2. Формування в учасників діалогу образу бажаного результату.
3. Досягнення інформаційної узгодженості між суб'єктами різного рівня.
4. Формування якісно нових зв'язків та стосунків між суб'єктами різного рівня в процесі спільного розв'язання суперечностей.

Важливими результатами організації діалогічного простору є розв'язання комплексних проблем у соціальних інститутах і в суспільстві загалом; створення умов для розуміння суб'єктами взаємодії цілей та процесів спільної діяльності; поширення необхідної інформації, оцінок, коментарів; досягнення взаєморозуміння. Завдяки цьому всі охочі

зможуть взяти участь в обговоренні актуальних проблем у єдиному діалогічному просторі.

**Висновки.** Будь-які трансформаційні зміни в суспільстві супроводжуються проявами численних соціальних конфліктів, вирішення яких лежить поза індивідуальним рівнем. Розвиток складних соціальних систем відбувається на загальносуспільному, соціально-груповому, індивідуально-особовому рівнях, взаємна узгодженість яких дає людині відчуття стабільності та безпеки. Розуміння логіки конфліктної взаємодії допомогло нам обґрунтувати ефективність застосування засобів когнітивного спілкування для розв'язання таких суперечностей. На основі аналізу теоретичних і практичних напрацювань ми представили конструювання комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів як послідовність процедур та операцій. Пропонований алгоритм передбачає організацію діалогічного простору на засадах рівності представлення інтересів усіх суб'єктів взаємодії і складається з ряду послідовних кроків на шляху до взаєморозуміння: тестування діалогічного простору; формування нових знань у діалозі; завершення діалогу; рефлексія отриманих результатів.

**Подальші дослідження** можуть стосуватися вдосконалення інструментарію комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у різних сферах суспільної реальності; пошуку конвенціональних умов для спільного осмислення та подолання труднощів.

### Список використаних джерел

Бурдьє, П. (2007). *Социология социального пространства*. Пер. с фр. Н. А. Шматко. Москва: Институт экспериментальной социологии; Санкт-Петербург: Алетейя.

Духневич, В. М. (2014). *Прикладні питання технологій підготовки та проведення когнітивно орієнтованих тренінгів спілкування: методичні рекомендації*. Київ: Міленіум.

Казміренко, В. П. (Ред.) (2013). *Засади когнітивної психології спілкування*. Кіровоград: Імекс-ЛТД.

Копець, Л. В., & Гордієнко, В. І. (2011). Діалогічний простір як реальність когнітивної психології спілкування. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*, (8), 29–35. Взято з [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp\\_2011\\_123\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2011_123_8).

Кочубейник, О. М. (Ред.) (2018). *Соціальний діалог у вимірах когнітивного спілкування*. Кропивницький: Імекс-ЛТД.

Луман, Н. (2004). *Общество как социальная система*. Пер. с нем. А. Антоновский. Москва: Логос.

Макович, Г. В. (2014). Коммуникативные технологии в деятельности профессиональных групп. *Вопросы управления*, (3), 155–160.

Малєєва, Н. С. (2019). Комуникативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів у інтернет-мережах: принципи конструктивної організації комуникативного процесу. *Психологія та педагогіка сучасності: проблеми та стан розвитку науки і практики в Україні*. Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 23-24 серпня 2019 р.). Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», с. 162–165.

Петренко, І. В. (2017). Особливості конструювання соціально-психологічних технологій у просторі освіти. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*, Т. 2, (3), 186–190.

Тоффлер, Э. (1999). *Третья волна*. Москва: АСТ.

## References

Bourdieu, P. (2007). *Sotsiologiya sotsialnogo prostranstva* [Sociology of Social Space]. Moscow: Institut eksperimentalnoy sotsiologii. St. Petersburg: Aleteya. (in Russian)

Dukhnevych, V. M. (2013). *Prykladni pytannia tekhnologii pidhotovky ta provedennia kohnityvno oriientovanykh treninhiv spilkuвання: metodychni rekomendatsii* [Applied questions of technologies for preparing and conducting cognitive-oriented communication training: methodical recommendations]. Kyiv: Millenium Publ. (in Ukrainian)

Kazmirenko, V. P. (Ed.) (2013). *Zasady kohnityvnoi psykholohii spilkuвання* [Principles of cognitive psychology of communication]. Kirovohrad: Imeks-LTD Publ. (in Ukrainian)

Kochubeinyk, O. M. (Ed.) (2018). *Sotsialnyi dialoh u vymirakh kohnityvnoho spilkuвання* [Social dialogue in the dimensions of cognitive communication]. Kropyvnytskyi: Imeks-LTD Publ. (in Ukrainian)

Kopets, L. V., & Hordiienko, V. I. (2011). Dialohichniy prostir yak realnist kohnityvnoi psykholohii spilkuвання [Dialogical space as the reality of cognitive psychology of communication]. *Naukovi zapysky NaUKMA. Pedagogichni, psykholohichni nauky ta sotsialna robota*, (8), 29–35. Retrieved from [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp\\_2011\\_123\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NaUKMApp_2011_123_8). (in Ukrainian)

Luman, N. (2004). *Obshchestvo kak sotsialnaya sistema* [Society as a social system]. Moscow: Logos. (in Russian)

Makovich, G. V. (2014). Kommunikativnyye tekhnologii v deyatelnosti professionalnykh grupp [Communicative technologies in the activities of professional groups]. *Voprosy upravleniya*, (3), 155–160. (in Russian)

Malieieva, N. S. (2019). Komunikatyvno-tekhnologichne vrehuliuvannia sotsialnykh konfliktiv u internet-merezhakh: pryntsyipy konstruktivnoi orhanizatsii komunikativnoho protsesu [Communication and technological regulation of social conflicts in Internet networks: principles of constructive organization of the communication process]. *Psykhohiia ta pedahohika suchasnosti: problemy ta stan rozvytku nauky i praktyky v Ukraini*. Zbirnyk tez naukovykh robit uchasnykiv mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii (m. Lviv, 23-24 serpnia 2019 roku). Lviv: HO «Lvivska pedahohichna spilnota», pp. 162–165. (in Ukrainian)

Petrenko, I. V. (2017). Osoblyvosti konstruiuvannia sotsialno-psykhologichnykh tekhnologii u prostori osvity [Features of designing socio-psychological technologies in the space of education]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Seriya «Psykhologichni nauky»*, T. 2, (3), 186–190. (in Ukrainian)

Toffler, E. (1999). *Tretya volna* [Third wave]. Moscow: AST Publ. (in Russian)