

УДК 316.77

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.5-1.27>**Н. С. Малєєва**науковий співробітник лабораторії психології спілкування  
Інститут соціальної та політичної психології  
Національної академії педагогічних наук України

## СОЦІАЛЬНИЙ ОНЛАЙН-ДІАЛОГ ЯК КОМУНІКАТИВНА ТЕХНОЛОГІЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ В СУЧАСНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

У статті проаналізовано загальні концептуальні положення щодо вивчення комунікативних технологій у психології. Зауважується, що сучасне українське суспільство характеризується тим, що в ньому виникають і поширюються принципово нові форми комунікації, які ґрунтуються на соціальному партнерстві, здоровій конкуренції, на правовій і соціальній рівності всіх членів соціуму, на раціональному врегулюванні конфліктів і суперечок. Здійснено теоретико-методологічний аналіз вітчизняних і зарубіжних досліджень комунікативних технологій у сучасному суспільстві. Конкретизовано поняття комунікативних технологій у соціальних інтернет-мережах. Зазначається, що вони являють собою цілеспрямовану діяльність, спрямовану на організацію комунікативного простору, проектування оцінок, суджень, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії за участі певних комунікативних заходів і механізмів. Проаналізовано особливості процесу комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. Визначено, що комунікативна технологія соціального онлайн-діалогу є комплексом дій з організації комунікації у віртуальному просторі, що реалізується за допомогою конструктивних комунікативних практик. Основною метою застосування комунікативної онлайн-технології є конструктивне перетворення дійсності, надання комунікативним онлайн-процесам і явищам бажаних рис, властивостей, суспільних оцінок. Установлено, що важливим результатом технології онлайн-діалогу є пошук соціального консенсусу та, як результат, прийняття рішень з урахуванням особистого й соціального досвіду, цінності кожного учасника діалогу, кожної соціальної групи, що бере участь у діалозі й урегулюванні соціального конфлікту. Розроблено алгоритм конструювання комунікативної технології соціального онлайн-діалогу (етапи конструювання мережевої технології: аналітичний, організаційний, побудова партнерства, оцінювання отриманих результатів, удосконалення). Запропоновано алгоритм реалізації технології в просторі соціальних інтернет-мереж.

**Ключові слова:** *конфлікт, соціальний конфлікт, урегулювання соціального конфлікту, комунікативна технологія, соціальні мережі, соціальний онлайн-діалог.*

**Постановка проблеми.** Розповсюдженість соціальних мереж і похідних від них сервісів сприяє залученню громадян до обговорення різноманітних соціально значущих проблем. Тепер публічні дискусії на різні теми мають доступ, який раніше був значно обмеженим. Проте часто сприйняття користувачами повідомлень такого типу викликає відповідну реакцію, налаштовує один проти одного, сприяє поширенню конфліктів та агресії в мережевому просторі. Зважаючи на тісний зв'язок із реальним світом, конфлікти часто продовжуються, поширюються або вирішуються поза мережевим простором. Саме тому більш детального вивчення потребують сучасні комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах.

Вивченню питань використання комунікативних технологій у мережевому просторі тією чи іншою мірою присвячені праці таких авторів, як Г. Ласуел, Г. Ініс, М. МакЛуан, О. Тоффлер, П. Бурд'є, Ж. Бодрійяр, Н. Луман, Ю. Хабермас,

М. Бубер, М. Кастельс. Комунікативні технології активно досліджують вітчизняні науковці: В. Бебик, Г. Бевз, О. Безпалько, М. Дворник, Н. Довгань, О. Зернецька, О. Івачевська, Л. Климанська, Н. Костенко, М. Каращук, Л. Найдьонова, І. Петренко, Г. Почепцов, В. Різун, В. Савінов, Т. Титаренко, О. Холод, О. Цукур, Ю. Чаплінська, Д. Яковлев та ін.

У широкому сенсі **комунікативні технології визначаються** як форми й засоби здійснення соціальних комунікацій, що характеризуються системністю, планомірністю, послідовністю виконання конкретних процедур та операцій. Вони постають як послідовна й цілеспрямована діяльність з метою впливу на поведінку певної цільової групи, що за умови дотримання технологічного алгоритму гарантують отримання визначеного наперед результату (зміни громадської думки або соціальної поведінки, актуалізації наявних або формування нових ідеалів, певних оцінок, асоціацій, соціальних стереотипів, орієнтирів на майбутнє тощо).

Зазначається, що **комунікативна технологія онлайн-діалогу** стає важливим засобом реагування на різноманітні події у світі, реформи, суперечки, суспільну агресію, соціальні конфлікти тощо. Її застосування передбачає технологічність онлайн-комунікації, більш свідоме конструювання онлайн-діалогу з урахуванням особливостей і закономірностей мережевого простору, а також поведінки його представників.

**Мета статті** – проаналізувати сутність, основні характеристики та особливості соціального онлайн-діалогу як комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів у сучасному суспільстві.

**Виклад основного матеріалу.** У дослідженні **комунікативні технології постають** як форми й засоби здійснення комунікацій у соціальних мережах. Це підхід забезпечує можливість виявлення технологічних аспектів використання комунікативних технологій, визначення специфіки конфліктних комунікативних процесів онлайн та особливостей їх урегулювання. На нашу думку, **комунікативні технології в соціальних інтернет-мережах** являють собою цілеспрямовану діяльність, спрямовану на організацію комунікативного простору, проектування оцінок, суджень, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії за участі певних комунікативних заходів і механізмів.

Дослідження комунікативних онлайн-технологій і їх ролі у формуванні сучасної соціальної реальності можна поглибити в результаті аналізу різних аспектів, зокрема політичного, інформаційного, освітнього, професійного, соціального тощо. Зокрема, постає питання про першочерговість соціальних змін: це соціальні мережі постають засобом вираження суспільних думок, ставлень та оцінок чи соціальні й політичні інститути їх формують. Або ж, можливо, обираючи певну соціальну та політичну еліту як своїх представників і скеровуючи через них свою діяльність, соціум сам програмує свій розвиток, певні трансформації та зміни за допомогою соціальних конфліктів.

**Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних онлайн-конфліктів** розглядається нами як цілеспрямована діяльність із проектування соціальної реальності, спрямована на штучну організацію інформаційно-комунікативного онлайн-простору за допомогою проектування суджень, оцінок, емоцій, різноманітних форм соціальної взаємодії користувачів за допомогою певних комунікативних технік, засобів і механізмів [4; 6; 7].

**Технологія соціального онлайн-діалогу** розглядається нами як комплекс дій з організації комунікації у віртуальному просторі, що реалізується за допомогою конструктивних комунікативних практик. Він полягає у відкритій діалогічній комунікації сторін конфлікту (представників різних

верств населення, професій, вікових груп тощо) та їх послідовній зміні комунікативних ролей.

Відповідно до Закону «Про Соціальний Діалог в Україні» (Відомості Верховної Ради України (ВВР). 2011. № 28. Ст. 255), соціальний діалог – це «процес визначення та зближення позицій, досягнення спільних домовленостей та прийняття узгоджених рішень сторонами соціального діалогу, які представляють інтереси працівників, роботодавців та органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування, з питань формування та реалізації державної соціальної та економічної політики, регулювання трудових, соціальних, економічних відносин» [2].

Отже, соціальний онлайн-діалог стає тим ресурсом і практичним засобом для пошуку й досягнення взаєморозуміння, що є необхідним для розвитку та побудови конструктивної й ефективно мережевої комунікації в процесі актуалізації соціального конфлікту. Тому він має бути побудований на засадах взаємоповаги, рівності прав, свобод, інтересів, обов'язків усіх учасників конфлікту.

Необхідно пам'ятати, що соціальний діалог – це діалог особистостей, носіїв соціально значимих смислів і суспільно значимих цінностей, діалог культур і світоглядів. Сучасне українське суспільство характеризується тим, що в ньому виникають і поширюються принципово нові форми комунікації, які ґрунтуються на соціальному партнерстві, здоровій конкуренції, на правовій і соціальній рівності всіх членів соціуму, на раціональному врегулюванні конфліктів і суперечок тощо [3; 8].

У процесі онлайн-діалогу відбувається «зустріч і пізнання» суб'єктів комунікації посередництвом інформаційно-комунікативних засобів. Діалог реалізується в різних формах взаємовідносин і взаємодій, при цьому можна виділити його різні рівні. На мікрорівні – це спілкування на індивідуальному рівні, приватні повідомлення тощо. На макрорівні – це діалог між соціальними групами, суспільними професіональними, сімейними, етноконфесійними, політичними, громадськими організаціями. У свою чергу, на мегарівні – це діалог громадянського суспільства та держави. На різних рівнях соціальний онлайн-діалог характеризує певні соціальні очікування, почуття й настрої, що виражаються в громадських думках, позиції та їх динаміці.

Конструктивний онлайн-діалог сприяє пошуку соціальної згоди, гармонізації комунікації, соціальному порядку, комфорту й соціальному миру. Отже, технологія онлайн-діалогу відіграє *важливу роль у налагодженні прозорості комунікації в мережевому просторі*, для якої визначальним є створення атмосфери довіри та відкритої, прозорості комунікації, сприятливої для обговорення й дискусій із різних питань. У таких умовах користувачі

можуть більше розслабитися та розповісти про найважливіше, про те, що найбільше хвилює, у чому вони потребують прийняття, розуміння та підтримки. Саме тому, на нашу думку, до актуального конфлікту нього має бути залучено якомога більше представників різних соціальних груп, що сприятиме вирішенню найбільш актуальних і гострих спільних проблеми та прийняттю оптимальних рішень, налагодженню суспільних контактів і комунікації.

Організація віртуального простору як середовища, сприятливого для висловлення й узгодження позицій учасників конфлікту, не лише забезпечить умови для безпечної та прозорої комунікації, а й спрямовуватиме різні позиції конфліктуючих сторін в одному напрямі. *Важливим результатом технології онлайн-діалогу* є пошук соціального консенсусу та, як результат, прийняття рішень з урахуванням особистого й соціального досвіду, цінності кожного учасника діалогу, кожної соціальної групи, що бере участь у діалозі й урегулюванні соціального конфлікту. На нашу думку, на основі соціального консенсусу можливою стає реалізація соціального співробітництва, що, у свою чергу, сприяє досягненню соціального комфорту загалом, а не лише окремих соціальних груп.

Отже, бізнесмени, вчені, викладачі та представники різних спеціальностей, вікових груп, верств населення можуть обговорювати актуальні спільні проблеми в єдиному просторі соціальних інтернет-мереж. У процесі обговорення особливо важливу роль відіграє саме сприятливий психологічний клімат, що створює умови для конструктивного онлайн-діалогу між усіма зацікавленими у вирішенні певного соціального конфлікту сторонами.

Важливим у процесі конструювання соціального онлайн-діалогу є також урахування *темпу й частоти повідомлень*. Очікуючи повідомлення

від протилежної сторони конфлікту, варто виявляти більше терпіння, стриманості, не перебивати, не висміювати та не заважати висловлювати свою позицію.

*Динаміка онлайн-діалогу*, послідовність його повідомлень розгортається в порядку від приводу конфлікту до справжньої причини проблеми, від поверхні до глибини, від простого, часом оптимістичного та позитивного до негативного, складного й потім знову назад, до ресурсу врегулювання конфліктної ситуації, пошуку рівноваги, зняття напруження, часто завдяки вираженню емоцій, самокритиці, гумору, самоіронії тощо (рис. 1).

*Основною метою діалогічної онлайн-комунікації* є конструктивне перетворення дійсності, надання комунікативним онлайн-процесам і явищам бажаних рис, властивостей, суспільних оцінок тощо. Очевидним є те, що мережева комунікація стає частиною повсякденного життя сучасного суспільства. Водночас новий досвід мережевої комунікації відображається на подальших на комунікативних і соціальних процесах у реальному світі, адже в соціальних мережах вони розповсюджуються, оцінюються, коментуються події, суперечки, конфлікти, що відбуваються в реальності, при чому більшість людей отримує інформацію про зазначені події саме з мережі.

Користувачі соціальних мереж здебільшого організують свій комунікативний простір аналогічно до свого способу життя, уявлень, потреб і побажань у реальному світі. Одні проводять свій час у віртуальних мережах, шукаючи шляхи для підвищення ефективності діяльності, інші відпочивають, розважаються або спілкуються. Більшість із них намагається проводити час у соціальних мережах із найбільшою для себе користю й шукають шляхи для підвищення ефективності діяльності як у віртуальному просторі, так і в реальному житті.

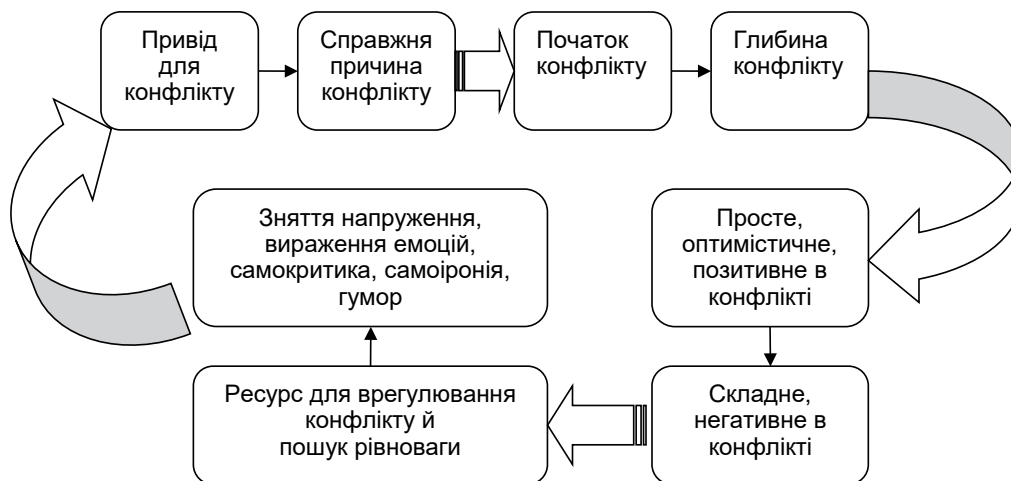


Рис. 1. Динаміка онлайн-діалогу



Рис. 2. Модель онлайн-практик як складника комунікативних технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах

Вони мають можливість спостерігати за подіями в країні та світі без просторових і часових обмежень, самовиражатися й висловлювати свої оцінки, міркування та почуття стосовно них. У процесі загострення соціальних конфліктів, окрім бажання висловити свою думку, користувачі часто демонструють потребу в психологічній захищеності, розумінні, підтримці, безпеці, передбачуваності процесу комунікації. Крім того, вони докладають чимало зусиль для створення таких умов онлайн-діалогу в процесі розгортання соціального конфлікту, в яких відчувають стабільність і комфорт. При цьому вони зазвичай не обмежують доступ інших користувачів і мережевих спільнот до поширення й коментування публікацій про соціальні конфлікти.

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

Утім під час розгортання соціального конфлікту оцінки й думки можуть бути виражені користувачами в доволі різкій формі, що може призвести до виникнення додаткових конфліктних ситуацій і непорозумінь [3; 4; 5; 7]. Це може бути свідченням прихованої агресії, несвідомого прагнення до самоствердження шляхом приниження інших користувачів. Через таку поведінку в процесі комунікації можуть виникати ситуації флуду, флейму, тролінгу, сперечань і різноманітних міжособистісних конфліктів, що шкодить ефективній комунікації користувачів та ефективності онлайн-діалогу (рис. 2).

Необхідно зазначити, що внаслідок процесу глобалізації з'являється все більше нових суб'єктів суспільної взаємодії та учасників сучасних соціальних конфліктів. Очевидним є те, що комунікативно-інформаційні технології певним чином впливають на зміну ролі й ваги традиційних та умовно традиційних учасників мережевої комунікації (держав, суспільних рухів, фінансових груп, радикальних спільнот, міжнародних організацій, засобів масової інформації тощо) [6]. Основним середовищем генерування, поширення інформації та комунікації практично без меж стає всесвітня мережа Інтернет. Отже, з'являється все більше нових онлайн-спільнот і віртуальних коаліцій, які беруть участь у соціальних конфліктах.

Ми погоджуємося з висновками М. Грачова в дослідженні про політичний вплив засобів

Етапи конструювання технології онлайн-діалогу

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

масової комунікації на інформаційне суспільство [1]. Учений зазначає, що традиційна боротьба за владу, власність, засоби матеріального виробництва зміщується на користь боротьби за владу й засоби виробництва громадської думки.

При цьому в умовах прозорості й доступу населення до різних джерел інформації вагомим значення набуває вміння переконання, аргументації, публічних виступів тощо. Разом із тим велике різноманіття аргументів і думок часто викликає лише розгубленість і сумніви в населення, яке, зрештою, відмовляється схилитися на чийсь бік. Саме тому в мережевому просторі все більшого поширення набувають іміджеві технології, що впливають на суспільну свідомість певними еталонами і стандартами життя. Для цього використовують відомих суспільних діячів, акторів, діячів шоу-бізнесу, спортсменів, які часто стають популярнішими за політиків [3; 8].

Варто зазначити, що комунікативні технології врегулювання соціальних онлайн-конфліктів є важливими не лише для отримання й утримання влади. На перший план виходить вивчення сучасних комунікативних тенденцій у мережевому просторі, аналіз суспільних і міжнародних актуальних проблем, вирішення глобальних питань інформаційного суспільства, створення нормативної та правової бази для підвищення ефективності комунікації та полегшення взаєморозуміння між учасниками соціальних конфліктів.

Сучасний інформаційний етап розвитку суспільства потребує нових підходів до забезпечення безпечної повсякденної життєдіяльності, ефективного діалогу як у реальному світі, так і у віртуальному просторі. Необхідними умовами для цього стає процедура конструювання, що більш детально представлена нижче в таблиці 1, і розроблення алгоритму онлайн-діалогу як комунікативної технології, спрямованої на врегулювання соціальних конфліктів у сучасному суспільстві.

*Алгоритм проведення онлайн-діалогу*, на нашу думку, є таким:

1. Визначення складу учасників.
2. Прояснення актуальної проблеми.
3. Постановка мети й завдань діалогу.
4. Конкретизація умов його проведення.

5. Проведення онлайн-діалогу в соціальній мережі. Акцент на наслідках мережевого соціального конфлікту і шляхах ефективного його вирішення.

6. Фіксація найбільш гострих проблем із кожної сторони, а також конструктивних ідей, поглядів думок і пропозицій від сторін конфлікту.

7. Аналіз отриманої інформації, висновки й завершення діалогу.

8. Оцінювання результатів і вирішення поставлених завдань.

На нашу думку, своєчасне реагування на деструктивні прояви в поведінці онлайн, конфліктну, агресивну мережеву комунікацію, яка проявляється через комунікативні практики й негативно впливає на взаємодію з іншими користувачами, підвищення рівня орієнтації користувачів у специфічних умовах кіберпростору під час конфліктів і їх комунікативної компетентності загалом сприятимуть більш ефективному врегулюванню соціальних конфліктів у соціальних мережах.

**Висновки.** Отже, разом із технологічним процесом і поширенням інформаційно-комунікативних технологій, із набуттям нового досвіду, зокрема віртуальної комунікації, змінюються також умови й обставини розвитку соціальних конфліктів у сучасному суспільстві. Застосування комунікативних технологій, зокрема соціального діалогу, у мережевому просторі передбачає протидію дезінформатизації, сприяє дотриманню прийнятих норм і правил у мережевому просторі, підвищенню рівня толерантності користувачів в онлайн-комунікації в процесі конфлікту, порозумінню учасників суперечки, більш ефективному та конструктивному врегулюванню соціальних онлайн-конфліктів.

#### Література:

1. Грачев М.Н. Политическая коммуникация: теоретико-методологический анализ. URL: [http://grachev62.narod.ru/Grachev/n60\\_05ar.html](http://grachev62.narod.ru/Grachev/n60_05ar.html).
2. Про Соціальний діалог : Закон України від 23.12.2010. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2862-17>.
3. Климанська Л.Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної

- «кухні» : монографія. Львів : Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2007. 332 с.
4. Малєєва Н.С. Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. *Комунікативні технології врегулювання соціальних конфліктів в інформаційному суспільстві* : матеріали Круглого столу (1–20 листопада 2018 р., м. Київ). Київ, 2018. URL: <https://www.facebook.com/labpsycom/?ref=bookmarks>.
  5. Найдьонова Л.А. Кібербулінг: новітні небезпеки в інтернет-просторі. URL: <https://glavcom.ua/specprojects/stopbullying/kiberbuling-novitni-nebezpeki-v-internet-prostori-460488.html>.
  6. Пода Т.А. Інформаційно-комунікаційні технології в контексті сучасних міжнародних відносин: соціально-філософський аналіз. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія «Філософія. Культурологія»*. 2013. № 2. С. 59–61. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=L INK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10 &S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=Vnau\\_f\\_2013\\_2\\_15](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=L INK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10 &S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Vnau_f_2013_2_15).
  7. Шеремет А.А. Коммуникативные технологии в создании псевдо- и фальш реальностей. *Омский научный вестник*. 2008. № 1 (63). С. 70–72.
  8. Швець О.В. Формування політичного іміджу України в міжнародному інформаційному просторі : дис. ... канд. політ. наук : 23.00.03. Київ, 2006. 237 с.

#### **Malieieva N. S. Social online dialogue as a communicative technology for the settlement of social conflict in the modern society**

*The article analyzes the general conceptual provisions for the study of communicative technologies in psychology. It should be noted that modern Ukrainian society is characterized by the emergence and dissemination of fundamentally new forms of communication based on social partnership, healthy competition, legal and social equality of all members of the society, on the rational settlement of conflicts and disputes. Theoretical and methodological analysis of domestic and foreign studies in communication technologies in modern society is carried out. The concept of communication technologies in social Internet networks is specified. It is noted that they are purposeful activities aimed at organizing the communicative space, designing assessments, judgments, emotions, various forms of social interaction with the participation of certain communication measures and mechanisms. The peculiarities of the process of communication and technological settlement of social conflicts in social Internet networks are analyzed. It is determined that the communicative technology of social online dialogue is a complex of actions for the organization of communication in the virtual space, which is realized through constructive communicative practices. The main purpose of using commune's active online technology is to constructively transform reality, to provide communicative online processes and phenomena with desirable traits, properties, and public evaluations. It is found that an important result of online dialogue technology is the search for social consensus and, as a result, the decision making based on personal and social experience, the value of each dialogue participant, each social group involved in the dialogue and the settlement of social conflict. An algorithm for constructing the communicative technology of social online dialogue (stages of designing network technology: analytical, organizational, building partnerships, evaluating the results obtained, improving). An algorithm for the implementation of technology in the space of social Internet networks is proposed.*

**Key words:** conflict, social conflict, settlement of social conflict, communication technology, social networks, social online dialogue.