

УДК 159.9&gt;316.6

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.5-1.29>**І. В. Петренко**старший науковий співробітник лабораторії психології спілкування  
Інститут соціальної та політичної психології  
Національної академії педагогічних наук України

## КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО КОНФЛІКТУ: ОЗНАКИ ІННОВАЦІЙНОСТІ

*Статтю присвячено вивченню особливостей інноваційних комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів і специфіки їх розповсюдження в соціальному середовищі. Зазначено, що конфліктна поведінка особистості як особливий тип активності цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, прийомами, стратегіями й тактиками, а тому піддається комунікативній технологізації. Визначено, що соціально-психологічна комунікативна технологія є способом реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на низку конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання й ведуть до досягнення поставленої мети на заданому рівні ефективності. Комунікативні технології врегулювання соціального конфлікту розглянуто в інноваційному аспекті, проаналізовано специфіку їх розповсюдження в соціальному середовищі. Розкрито п'ять основних властивостей інновації у сприйнятті її суб'єктом: відносна перевага нововведення над старою ідеєю, об'єктом або практикою, які вона заступає; сумісність – відповідність наявним цінностям, минулому досвіду й актуальним потребам потенційного впроваджувача інновації; складність – ступінь сприйняття інновації як простої чи важкої для розуміння, оцінювання, опанування й застосування на практиці; випробованість – придатність інновації до експериментування, дослідження задля перевірки й підтвердження її конкурентних переваг; спостережливість – ступінь помітності позитивних результатів упроваджуваної інновації для інших суб'єктів. Установлено, що процес створення технологічної інновації має свою структуру й починається з моменту усвідомлення проблеми та проходить низку етапів: від формулювання мети її вирішення, розроблення, апробації, корекції, упровадження, дифузії та до оцінювання її наслідків. Процес прийняття інноваційної технології людиною складається з п'яти стадій – знання про нововведення, формування ставлення до інновації, формулювання рішення щодо її прийняття або відхилення, проведення – застосування її на практиці й, нарешті, підтвердження – закріплення прийнятого суб'єктом рішення щодо застосування випробовуваного нововведення чи відмови від нього.*

**Ключові слова:** соціально-психологічна технологія, інновація, поширення нововведення, конфліктна поведінка особистості, подолання соціальних конфронтацій.

**Постановка проблеми.** Під час суспільних перетворень, сповнених різноманітних і бурхливих подій, якими характеризується наше сьогодення, все більше різнобічних сфер суспільного життя людини стають відкритими до процесу технологізації. Це й не дивно, адже завдяки використанню соціальних технологій відбуваються важливі для соціуму трансформаційні дії – оптимізація розвитку соціального середовища, підвищення ефективності його функціонування, уникнення ознак розбалансованості. До того ж невпинно підсилюються процеси соціальної інтеграції, асиміляції й дифузії між цивілізаційними, культурними та суспільними системами, завдяки чому відбуваються запозичення різноманітних знань, розширюються можливості для застосування інноваційних соціально-психологічних, зокрема й комунікативних, технологій. Зазначимо, що подолання кризових суспільних явищ, у тому числі й соціальних конфліктів, пов'язується насамперед із кардинальним оновленням соціальної системи,

підвищенням продуктивності та якості соціального управління, розширеним застосуванням процесів самоорганізації й самоуправління особистості. Тим самим проблема розроблення та впровадження комунікативних технологій у різноманітні сфери діяльності людини стає вельми актуальною, а процес технологізації соціальної системи перетворюється на одну з провідних тенденцій вітчизняного і світового суспільного розвитку [1]. У контексті розроблення інноваційних соціально-психологічних технологій, зокрема комунікативних, хотілося б зробити акцент на ще одному важливому моменті. Дуже часто виникає ситуація, коли запровадження нового знання, рішення, об'єкта, процесу тощо, незважаючи на їх переконливі переваги для людини, спільноти чи соціальної системи, зазнає чималих труднощів у реалізації. З огляду на це, виникає вагома проблема, пов'язана з вивченням специфіки поширення нововведень, яка сьогодні, під час докорінного реформування різноманітних ланок соціальної

системи, потребує свого повсякденного й невідкладного розв'язання.

Зазначимо, що найновіші наукові роботи дослідників присвячено застосуванню інформаційно-комунікативних технологій у навчальному процесі [2], професійній діяльності [3], під час формування комунікативних компетентностей особистості [4]; виокремленню специфічних рис соціогуманітарних комунікативних технологій [5]; використанню інноваційних хай-х'юм-технологій для створення нового соціокультурного простору [6]; запровадженню соціально-психологічних технологій для відновлення особистості після травматичних подій [7]. Проте, незважаючи на вагомий науковий доробок, зауважимо, що питання врегулювання утрудненої міжсуб'єктної взаємодії комунікативними технологічними засобами та психологічні особливості поширення таких технологічних інновацій у соціальному середовищі підлягають подальшому вивченню.

**Мета статті.** Головною метою роботи є визначення особливостей інноваційних комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів і специфіки їх розповсюдження в соціальному середовищі.

**Виклад основного матеріалу.** Зауважимо, що конфліктна поведінка особистості як особливий тип активності цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, прийомами, стратегіями й тактиками, а тому піддається комунікативній технологізації. Як зазначається в різних наукових літературних джерелах, важливою ознакою будь-якої технології є розмежування, розподілення, відокремлення, розчленування цілісного технологічного процесу на внутрішньо пов'язані між собою етапи, фази, операції [8]. Побудова соціальної технології відбувається завдяки розподіленню діяльності на окремі процедури за умови поглибленого розуміння специфіки функціонування тієї сфери, в якій розгортається практика [9, с. 150]. Іншою властивістю технології є координованість і поетапність дій, спрямованих на досягнення результату. Ще однією суттєвою, вирішальною й неодмінною характеристикою соціальної технології є однозначність у послідовному виконанні, включених у її склад процедур (операцій), адекватних поставленим цілям [10, с. 44–47]. Технологію можна означити як проєкт інструментальної дії, засіб зменшення невідомості, що його уможливорює інформація про причинні зв'язки, на шляху до досягнення бажаного результату [11, с. 57]. У свою чергу, під комунікативною технологією розуміється, по-перше, низка наукових підходів, принципів про засоби й процеси багаторазового отримання кінцевого результату комунікативної діяльності; по-друге, сукупність організаційних методів для досягнення мети комунікативної взаємодії; по-третє, комплекс

наукових знань і комунікативних навичок щодо визначення й застосування прийомів ефективного спілкування для виконання поставлених перед людиною завдань в економічній, політичній, соціокультурній, інформаційній, освітній, управлінській галузях. Інакше кажучи, соціально-психологічну *комунікативну технологію* доречно визначити як такий спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на низку конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання й ведуть до досягнення поставленої мети на заданому рівні ефективності [12].

Разом із тим зазначимо, що нерозсудливе застосування соціально-психологічних технологій може призвести й до негативних наслідків. Серед несприятливих тенденцій – посилення консерватизму мислення особистості, процеси стереотипізації, закріплення застарілих форм поведінки та діяльності суб'єктів, послаблення їхнього інноваційного й творчого потенціалу, порушення свобод і прав людини. Звідси виникає необхідність у систематичному оновленні соціально-психологічних процедур, урахування накопиченого досвіду і нові наукові досягнення. Таке бачення дає можливість означувати комунікативну технологію не стільки як систему із жорсткою регламентацією й організацією суспільного життя, скільки як засіб його стимулювання до самовдосконалення, саморозвитку та самоорганізації. У цьому сенсі йдеться про способи вирішення соціальних і психологічних проблем на засадах гуманізму, духовності, діалогу, співтворчості, свободи вибору, відповідальності, незалежного пошуку істини, моральності, рівноправності, єдності зовнішнього і внутрішнього, гармонії матеріального й духовного, особистісного й суспільного. Якщо сутність науково-технічного зростання становлять наукомісткі високі технології, то стосовно соціального поступу такими є нові соціогуманітарні технології життєдіяльності людей, що забезпечують сприятливі умови для реалізації творчого потенціалу особистості [13, с. 98].

Зазначимо, що основними ознаками комунікативної технології передусім є такі:

- *зрозумілість* – дохідливість технології, її однозначне тлумачення й доступність для розуміння та користування;
- *гнучкість* – адаптивність, здатність легко пристосовуватися, змінюватися й функціонувати залежно від різних обставин;
- *надійність* – імовірність того, що ця технологія, зберігаючи значення встановлених параметрів, буде безвідмовно функціонувати в конкретних умовах її використання протягом визначеного часу;
- *ефективність* – економічність технології, розкриває співвідношення між ефектами, тобто

результатами, одержаними в разі її використання, і витратами на її розроблення й упровадження;

– *поліваріативність* – багатоваріантність технології, можливість використання розроблених на її основі модифікацій, її реалізація в різних ситуаціях (під час вирішення різноманітних завдань) і наявність умов для застосування щодо різних статево-вікових, соціальних, професійних груп;

– *зручність* у використанні – властивість технології бути добре пристосованою, приємною в користуванні й відповідати певним вимогам для здійснення поставлених завдань;

– *легкість* у засвоєнні – зрозумілість технології для користувачів, її простота у використанні, опанування з легкістю, без напруження, не докладаючи великих зусиль;

– *привабливість* результату – якість технології притягати до себе, привертати увагу, інтерес, справляти позитивне враження кінцевими наслідками й досягнутим результатом;

– *гармонійність* – злагодженість технології, її доцільність, упорядкованість і змістовність, логічність, стрункість, взаємна пов'язаність і несуперечливість її частин;

– *гуманістичність* – підпорядкування технології потребам розвитку й самореалізації особистості, спрямованість технологічної процедури на вищу цінність людини, орієнтація на вільний вияв її почуттів і здібностей;

– *інноваційність* – ступінь новизни технології, що визначається рівнем оновлення її елементів.

Розглядаючи питання інноваційності комунікативних технологій урегулювання соціального конфлікту, зазначимо про існування різних підходів до розкриття змісту поняття «інновація».

Відповідно до Закону України «Про інноваційну діяльність», «інновації» визначаються як новостворені й/або вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення різного характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва й/або соціальної сфери. «Інноваційна діяльність» у цьому ж законодавчому акті визначається як діяльність, що спрямована на використання й комерціалізацію наукових досліджень і розробок і зумовлює випуск на ринок нових конкурентоздатних товарів чи послуг [14].

Існують й інші міркування щодо цього поняття, наприклад, таке: інновація інтерпретується як новітня або вдосконалена технологія, окремий вид продукції чи послуги, а також організаційне, управлінське, виробниче чи комерційне рішення, що сприяє просуванню нововведення на ринку (тобто інновація визначається як заключний результат діяльності з реалізації на ринку нового або вдосконаленого продукту, технології, організаційного заходу тощо). Інноваційна діяльність,

відповідно, може визначатися як процес зі створення й реалізації інновацій [15]. До того ж існує більш широке тлумачення інноваційної діяльності, що розглядається як реалізація будь-яких дій, зокрема наукових, науково-технологічних, організаційних, управлінських, комерційних, що дають змогу започатковувати й реалізовувати інновації. Водночас окремі види інноваційної діяльності можуть не мати атрибутів інноваційності, проте бути важливими для здійснення нововведень. Інакше кажучи, інноваційна діяльність полягає в проведенні досліджень і створенні таких розробок, які безпосередньо навіть не пов'язані з упровадженням якоїсь конкретної інновації [16].

Інновація, отже, може розглядатися як комплексне явище, що відображає різні аспекти діяльності людини та передбачає впровадження нововведень з метою перетворення навколишнього середовища, а також визначатися як процес розроблення, технології виготовлення та використання новації. Окрім того, інновація розглядається як специфічний інструмент (засіб) для досягнення суб'єктами діяльності конкурентних переваг чи економічної вигоди. Готовий продукт (технологія, послуга, організаційне рішення тощо) як кінцевий результат інноваційної діяльності так само вважається інновацією. До того ж інновація становить «стрибок», трансформацію старої виробничої чи організаційної (управлінської) функції системи в більш сучасну [17]. Інновація може визначатися також як «ідея, практика чи об'єкт, що їх індивід або інший суб'єкт упровадження сприймає як нові» [11, с. 57] (див. рис. 1).

Причому інновація у сприйнятті її людиною має п'ять основних властивостей: *відносна перевага*, себто оновлення має бути кращим за ту ідею, об'єкт або практику, які вона заступає; *сумісність* – ця характеристика розкриває те, наскільки запропоноване нововведення відповідає наявним цінностям, минулому досвіду та актуальним потребам потенційного впроваджувача інновації; *складність* – ступінь сприйняття інновації як простої чи важкої для розуміння, оцінювання, опанування й застосування на практиці; *випробовність* – придатність інновації та/або її окремих частин до обмеженого експериментування, дослідження задля перевірки й підтвердження її конкурентних переваг; *спостережливість* – ступінь помітності позитивних результатів упровадженої інновації для інших суб'єктів.

Процес створення інновації має у своєму складі такий комплекс рішень, дій і їх наслідків, що приймаються й відбуваються від моменту усвідомлення проблеми, під час формулювання мети її вирішення, у ході дослідження, розроблення, апробації, корекції, поширення, упровадження інноваційної технології з боку користувачів і аж до

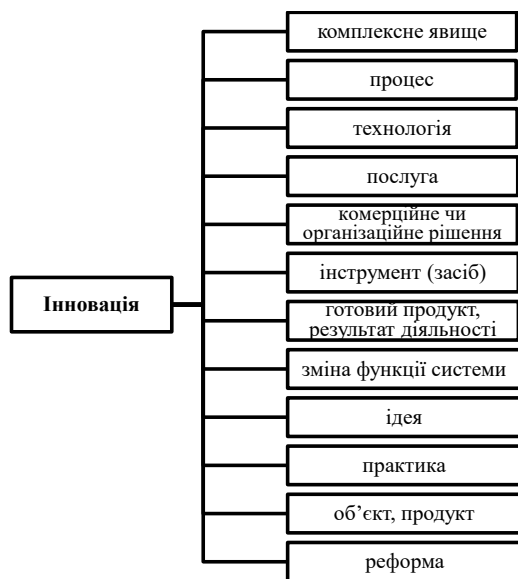


Рис. 1. Різні підходи до розкриття змісту поняття «інновація»

настання її наслідків. Іншими словами, створення технологічного нововведення проходить через декілька етапів, має свою структуру і складається з таких елементів (див. рис. 2):

- усвідомлення потреби чи проблеми – фокусування, концентрація уваги, спрямованість на їх вирішення;
- формулювання мети пошукової діяльності – вираження завдання в короткій і точній словесній формі;
- розроблення – результат дослідження, всебічного вивчення потреби чи проблеми;
- апробація – перевірка розробленої інновації на практиці, в реальних умовах;

- *корекція* – виправлення, коригування розробленого нововведення;

- *упровадження* – застосування індивідом інновації як найліпшого на теперішній час способу дії для практичного вирішення потреби чи проблеми;

- *дифузія* – процес, під час якого інновація з плином часу через певні канали поширюється серед членів соціальної сітсеми [11, с. 510];

- *оцінювання* наслідків інновації – думка, міркування про якість, характер і значення результатів нововведення.

Як зазначає знаний дослідник у галузі комунікації й дифузії інновацій Еверетт М. Роджерс,

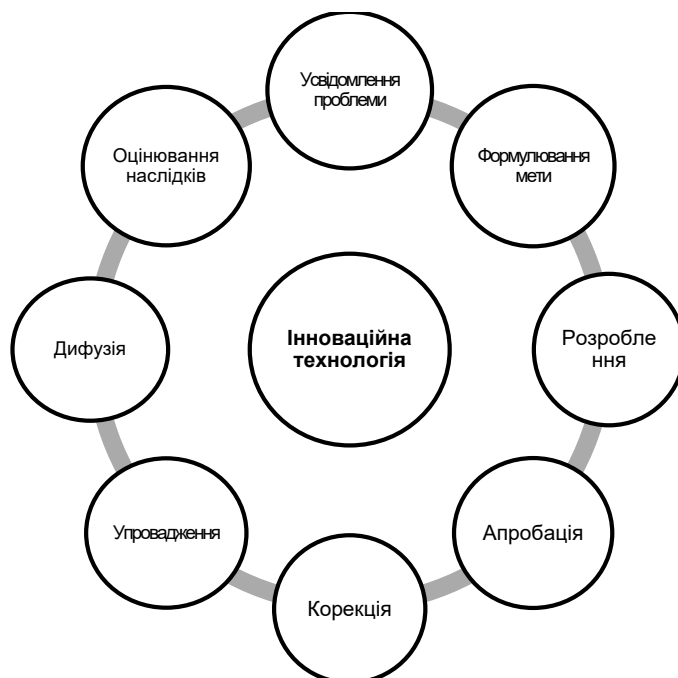


Рис. 2. Етапи створення інноваційної технології

для людини немає великого значення, чи «об'єктивна» новизна ідеї, що її визначають за кількістю часу, який спливає від моменту першого використання чи відкриття. «Реакцію людини на ідею визначає її новизна в суб'єктивному сприйнятті. Інакше кажучи, якщо ідея видається індивіду новою, вона є для нього інновацією» [11, с. 31]. Ба більше, новизна інновації не обов'язково передбачає новий досвід. «Новизну» інновації можна виразити, як зазначає автор, завдяки таким поняттям, як знання, переконання чи рішення людини впровадити інновацію. «Приймання рішення щодо інновації – це процес, під час якого індивід переходить від початкового знання про інновацію до формування свого ставлення до неї, рішення прийняти чи відхилити її, проведення й використання нової ідеї та, нарешті, до підтвердження цього рішення» [11, с. 40–41] (див. рис. 3).

Варто зазначити, що процес приймання людиною інновації складається з п'яти стадій, перехід між якими відбувається послідовно. Відповідно до цього, на *першому* етапі суб'єкт здобуває *знання* про існування нововведення та формулює *уявлення* про особливості його функціонування. На *другому* етапі, етапі *переконання*, індивід формує своє схвальне чи несхвальне ставлення до інновації. На *третьому* етапі в людини, унаслідок випробування інновації на практиці, з'являється *рішення* щодо її прийняття або відхилення. *Четвертий* етап – *проведення* – характеризується тим, що людина починає застосовувати інновацію. А на *п'ятому* етапі, етапі *підтвердження*, відбувається закріплення прийнятого суб'єктом рішення щодо застосування випробовуваного нововведення або відмови від нього.

Згідно з моделлю ієрархії комунікативних впливів соціального психолога Вільяма Мак-Гвайра [18], від нового знання до вираженої зміни поведінки індивід послідовно проходить низку етапів, піддаючись комунікативним впливам, що відбуваються в ієрархізованому порядку. Так, за моделлю В. Мак-Гвайра, етап «знання» включає такі складники: пригадування інформації, розуміння повідомлень, наявність знань чи навичок для ефективного впровадження інновацій. Етап «переконання» містить у собі вподобання інновації, обговорення нової поведінки з іншими, отримання повідомлень про інновацію, формування позитивного образу як повідомлення, так і самої інновації, а також підтримання інноваційної поведінки з боку соціальної системи. Етап «рішення» розкриває намір людини шукати додаткову інформацію про інновацію й бажання її спробувати. На етапі «проведення» суб'єкт отримує додаткову інформацію про нововведення, використовує її, застосовує інновацію в реальному

житті на постійній основі. І, нарешті, на етапі «підтвердження» відбувається визнання індивідом переваг інновації, запроваджується її застосування в повсякденній практиці, здійснюється її пропагування серед інших членів соціальної системи [11, с. 227].

**Висновки.** Зазначимо, що конфліктна поведінка особистості як особливий тип активності цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, прийомами, стратегіями й тактиками, а тому піддається комунікативній технологізації. Соціально-психологічна комунікативна технологія визначається як такий спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на низку конкретних взаємопов'язаних процедур та операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання й ведуть до досягнення поставленої мети на заданому рівні ефективності. Комунікативні технології врегулювання соціального конфлікту розглянуто нами в інноваційному аспекті, а також проаналізовано специфіку їх розповсюдження в соціальному середовищі. Установлено, що процес створення технологічної інновації починається з моменту усвідомлення суб'єктом проблеми та проходить низку етапів: від формулювання мети її вирішення, розроблення, апробації, корекції, упровадження, дифузії й аж до оцінювання її наслідків. А процес прийняття інноваційної технології людиною складається з п'яти стадій: знання про нововведення, формування ставлення до інновації, формулювання рішення щодо її прийняття або відхилення, проведення – застосування її на практиці й, нарешті, підтвердження – закріплення прийнятого суб'єктом рішення щодо застосування випробовуваного нововведення чи відмови від нього.

Насамкінець зазначимо, що завдання розроблення й поширення комунікативних технологій

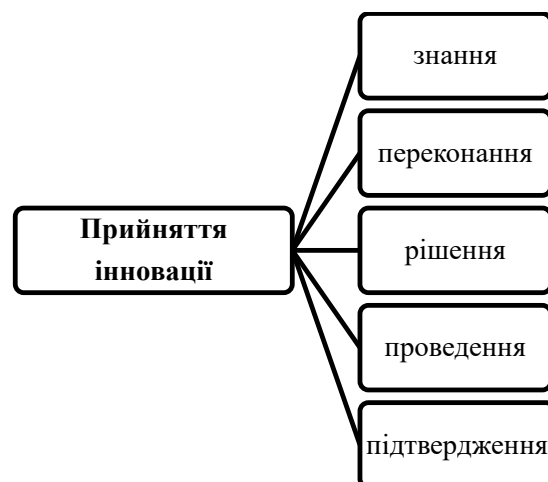


Рис. 3. Основні етапи приймання суб'єктом рішення щодо прийняття інновації (за Е. Роджерсом)

урегулювання соціальних конфліктів у різноманітні сфери діяльності людини залишаються вельми актуальними, а процес технологізації соціальних систем перетворюється на одну з провідних тенденцій вітчизняного і світового суспільного розвитку. І тому розв'язання означеного в статті питання потребує значних дослідницьких зусиль і відкриває значні перспективи для подальших наукових розвідок.

#### Література:

- Петренко І.В. Психологічні комунікативні технології розв'язання соціальних конфліктів в освітньому просторі. *International scientific-practical conference: «Personality, family and society: issue of pedagogy, psychology, politology and sociology»* : Conference Proceedings, June 16–17, 2017, Shumen. Konstantin Preslavsky University of Shumen, Faculty of Education, 2017. P. 189–192.
- Кулик О.О. Роль інформаційно-комунікативних технологій у навчальному процесі в закладах вищої освіти. *Збірник наукових праць професорсько-викладацького складу ДонНУ імені Василя Стуса*. 2019. July. С. 75–76. URL: <<http://jpv.s.donnu.edu.ua/article/view/7223>> (дата звернення: 10.10.2019).
- Ксенофонтів С.С. Інформаційно-комунікативні технології в оптимізації підготовки сучасного освітнього фахівця. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія «Педагогіка та психологія»* : збірник наукових праць / гол. ред. Г.В. Товканець. Мукачево : МДУ, 2018. Вип. 1 (7). С. 105–107.
- Лугова Т.А., Панькевич О.О. Інтерактивні методи навчання для подолання пізнавально-психологічних бар'єрів під час формування комунікативних компетентностей майбутніх журналістів. *Інформ. освіта та проф.-комунікатив. технології XXI ст.* : матеріали XII Міжнарод. наук.-практ. конф., м. Одеса, 11–13 верес. 2018 р. Одеса, 2019. С. 273–288.
- Макаров Ю.В. Соціально-психологічний тренінг як соціогуманитарна комунікативна технологія. *Известия РГПУ им. А.И. Герцена*. 2012. № 145. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psiologicheskii-trening-kak-sotsiogumanitarnaya-komunikativnaya-tehnologiya> (дата звернення: 10.10.2019).
- Лук'яненко О.М. Особливості конструювання соціальної реальності в індустріальному та постіндустріальному суспільствах. *Virtus*. 2018. № 29. С. 10–14.
- Соціально-психологічні технології відновлення особистості після травматичних подій : практичний посібник / Т.М. Титаренко, М.С. Дворник, В.О. Климчук та ін. ; за наук. ред. Т.М. Титаренко ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2019. 220 с.
- Дудченко В.С., Макаревич В.Н. Социоинженерная деятельность, социальное проектирование, социальная технология. Москва : Изд-во МГУ, 1989. 271 с.
- Социальное управление : словарь / под ред. В.И. Добренкова, И.М. Слепенкова. Москва : Изд-во МГУ, 1994. 208 с.
- Марков М. Технология и эффективность социального управления. Москва : Прогресс, 1982. 267 с.
- Роджерс, Еверетт М. Дифузія інновацій / пер. з англ. Василя Старка. Київ : Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2009. 591 с.
- Петренко І.В. Особливості конструювання соціально-психологічних технологій у просторі освіти. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»* : збірник наукових праць. Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. Вип. 3. Т. 2. С. 186–190.
- Патрушев В.И. Введение в теорию социальных технологий. Москва : ИКАР, 1998. 200 с.
- Про інноваційну діяльність : Закон України (чинна редакція від 05.12.2012 № 40-IV). *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2002. № 36. Ст. 266. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/40-15> (дата звернення: 10.10.2019).
- Про надання чинності в Україні міждержавним стандартам, змінам до міждержавних стандартів та скасування нормативних документів : Наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 05.10.2005 № 285. URL: <http://ua-info.biz/legal/baseft/ua-smwzcr.htm> (дата звернення: 10.10.2019).
- Руководство Осло. Рекомендации по сбору и анализу данных по инновациям / пер. на рус. яз. 3-е изд., совместная публикация ОЭСР и Евростата. Москва : ГУ «Центр исследований и статистики науки», 2010. 107 с.
- Скворцов Д.І. Інновація, інноваційність та інноваційний розвиток з позицій економічної теорії. 2013. URL: [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?c21com=2&i21dbn=ujrn&p21dbn=ujrn&image\\_file\\_download=1&image\\_file\\_name=pdf/vnulpm\\_2013\\_776\\_47.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?c21com=2&i21dbn=ujrn&p21dbn=ujrn&image_file_download=1&image_file_name=pdf/vnulpm_2013_776_47.pdf) (дата звернення: 10.10.2019).
- McGuire, William J. (1989) "Theoretical Foundations of Campaigns". In Ronald E. Rice and Charles K. Atkin, eds., *Public Communication Campaigns*, 2<sup>nd</sup> ed., Newbury Park, Calif : Sage, 43–65.

**Petrenko I. V. Communicative technologies of social conflict settlement: signs of innovation**

*The article is devoted to the study of peculiarities of innovative communication technologies of social conflicts settlement and specificity of their dissemination in the social environment. It is noted that conflicting personality behavior is a special type of activity. Such activity is characterized by its principles, techniques, strategies and tactics, and is therefore exposing to communicative technologicalization. Communication activities are divided into a number of specific interrelated procedures and operations, which have a clear implementation and lead to the achievement of the goal at a given level of effectiveness. It has been determined that communication technology is a way of implementing of the communication activity. Communication technologies of social conflict settlement are considered in the innovative aspect. The specificity of their dissemination in the social environment is analyzed. The five basic properties of innovation in its perception of person are revealed. This is a relative advantage of innovating over an old idea, object, or practice. Compatibility – matching existing values, past experience and current needs of a potential innovator. Complexity is the degree of perception of an innovation as simple or difficult to understand, evaluate, master and put into practice. Testability – the suitability of innovation for experimentation, research to test and confirm its competitive advantage. Observability is the degree of appreciation of the positive results of the innovation being introduced to other. The process of building technological innovation has its own structure. This process starts from the moment of the problem awareness and goes through a series of steps. These stages include: goal formulation, development innovation, validation, correction, implementation, diffusion and evaluation of its consequences. It is stated that the process of adoption of innovative technology by a person consists of five stages. These are stages such as: knowledge of an innovation, forming an attitude to an innovation, formulating a decision to adopt or rejecting it, putting it into practice, and reinforcing a subject's decision to apply or reject the innovation.*

**Key words:** socio-psychological technology, innovation, dissemination of innovation, conflicting personal behavior, overcoming confrontations.