

ОНЛАЙН-ПОСЕРЕДНИЦТВО: ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ТЕХНОЛОГІЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ У СОЦІАЛЬНИХ ІНТЕРНЕТ-МЕРЕЖАХ

Малєєва Н.С. Онлайн-посередництво: особливості комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. У статті висвітлено особливості процесу комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах. Розглянуто сутність понять «комунікативні технології», «комунікативні онлайн-технології», «комунікативно-технологічне врегулювання конфліктів».

Проаналізовано специфіку комунікативної технології онлайн-посередництва в процесі врегулювання соціальних конфліктів у мережевому онлайн-просторі. Розроблено етапи конструювання комунікативної технології (аналітичний, організаційний, комунікативний, підсумковий, коригувальний), алгоритм реалізації технології у просторі соціальних інтернет-мереж. Представлено принципи функціонування, критерії ефективності та рекомендації щодо застосування технології онлайн-посередництва.

Ключові слова: соціальні мережі, соціальний конфлікт, комунікативні технології, комунікативно-технологічне врегулювання конфліктів, онлайн-посередництво.

Малєєва Н.С. Онлайн-посередничество: особенности коммуникативной технологии урегулирования социальных конфликтов в социальных интернет-сетях. В статье освещены особенности процесса коммуникативно-технологического урегулирования социальных конфликтов в социальных интернет-сетях. Рассмотрена суть понятий «коммуникативные технологии», «коммуникативные онлайн-технологии», «коммуникативно-технологическое урегулирование конфликтов».

Проанализирована специфика коммуникативной технологии онлайн-посредничества в процессе урегулирования социальных конфликтов в сетевом онлайн-пространстве. Разработаны этапы конструирования коммуникативной технологии (аналитический, организационный, коммуникативный, итоговый, корректирующий), алгоритм реализации технологии в пространстве социальных интернет-сетей. Представлены также принципы функционирования, критерии эффективности и рекомендации по применению технологии онлайн-посредничества.

Ключевые слова: социальные сети, социальный конфликт, коммуникативные технологии, коммуникативно-технологическое урегулирования конфликтов, онлайн-посредничество.

Постановка проблеми. Сьогодні провідною тенденцією розвитку соціальних процесів в Україні є реформування традиційних соціальних структур та зв'язків і поступове формування якісно нового типу інтеграції суспільства. Зазначені процеси супроводжуються періодичним наростанням певної напруги у суспільстві та загостренням соціальних конфліктів, що відповідають сучасним тенденціям трансформації суспільного життя, віртуалізації та переміщенню у медіапростір, зокрема, соціальні онлайн-мережі, що набувають все більшого поширення та популярності.

Розповсюдженість соціальних мереж та похідних від них сервісів сприяють залученню громадян до обговорення різноманітних соціально значущих проблем. Тепер

публічні дискусії на різні теми мають доступ, який раніше був значно обмеженим. Проте, реакція мережевої спільноти на такі дискусії буває неоднозначною. Часто спостерігаються такі явища, як порушення етичних та моральних норм, правил мережевого простору, агресивні форми комунікації, поширення конфліктів та агресії у мережевому просторі. Тому більш детального та ґрунтовного вивчення потребує специфіка соціальних конфліктів у мережевому просторі, пошук та розробка ресурсів для їх комунікативно-технологічного врегулювання у мережевому онлайн-просторі.

Аналіз останніх публікацій. Вивченню питань використання комунікативних технологій у мережевому просторі в тій чи іншій мірі 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. Соціальні комунікації та комунікативні технології активно досліджують вітчизняні науковці В. М. Бебик, Г. М. Бевз, О. В. Безпалько, М. С. Дворник, Н. О. Довгань, О. В. Зернецька, О. В. Івачевська, Л. Д. Климаська, Н.В. Костенко, Л. А. Найдьонова, І. В. Петренко, Г. Г. Почепцов, В. В. Різун, В. В. Савінов, Т. М. Титаренко, О. М. Холод, О. Г. Цукур, Ю. С. Чаплінська та ін.

Німецький соціолог Н. Луман зазначає, що «Усе, що ми знаємо про наше суспільство й навіть про світ, у якому живемо, ми дізнаємося через мас-медіа» [3, с. 8]. У праці «Реальність мас-медіа» він вживає поняття інформаційно-комунікативних технологій, оскільки сучасне суспільство перетворилося на інформаційне. Виходячи з розуміння комунікації Н. Лумана, головною системною характеристикою комунікації є її аутопойезисний характер (здатність до самоорганізації, до динамічної самоподібної структуризації та переструктуризації). Враховується її здатність до самоорганізації та впливу на соціум загалом. Крім того, комунікація не є зв'язком, вона є іншим виміром у соціумі, котрий продукує певний образ і доносить його до цільової аудиторії. Комунікація виступає як емерджентна (англ. emergence – виникнення, поява нового) реальність, яка виробляється на основі синтезу трьох елементів: інформації, повідомлення, яке передає цю інформацію, та розуміння (нерозуміння) цього повідомлення і його інформації.

На думку доктора політичних наук Л. Климаської комунікативні технології є раціонально організованим комплексом дій в інформаційному просторі з цілеспрямованого виробництва і поширення інформації задля впливу на визначену аудиторію. У такому випадку, комунікативні технології постають як «запланований вплив на цільові групи» [2]. Утім, зростає також роль комунікативних технологій, спрямованих на досягнення конкретних цілей окремих учасників комунікації.

Дослідник Г. Г. Почепцов, зокрема, вважає, що комунікативні технології у ХХ ст. стали індустріальними засобами організації комунікативних процесів у суспільстві [6]. Він зазначає, що комунікативними технологіями називають PR і рекламу, пропаганду та агітацію, перформанс і резонансні технології, що в цілому спрямовані на контроль за розумом і поведінкою людей, а також процес переговорів, для якого визначальною складовою є створення атмосфери довіри. На його думку, основними ознаками комунікативних технологій є штучне і усвідомлене управління комунікативними ресурсами; наявність соціально значущої мети, цілеспрямованість та доцільність; системність; планомірність; технологічність (структура, номенклатура і послідовність процедур та операцій); формальна організація та функціональний розподіл праці; оптимізація та зворотний зв'язок; дискретність, наявність початку та кінця; креативність та стандартизація; циклічність та можливість тиражування.

Таким чином, у широкому сенсі **комунікативні технології визначаються** як форми та засоби здійснення соціальних комунікацій, що характеризуються *системністю, планомірністю, послідовністю виконання конкретних процедур та операцій* 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, актуалізація існуючих або формування нових ідеалів, певних оцінок, асоціацій, соціальних стереотипів, орієнтирів на майбутнє тощо) [2; 5; 6].

Формулювання мети і завдань статті. *Мета статті:* проаналізувати сутність, основні характеристики та особливості онлайн-посередництва як комунікативної технології врегулювання соціальних конфліктів у сучасному суспільстві.

Виклад результатів дослідження. У нашому дослідженні *комунікативні технології у соціальних інтернет-мережах* постають як сукупність методів, технік, прийомів, що використовуються у процесі комунікації за допомогою використання інформаційно-комунікативних технологій з метою проектування оцінок, суджень, емоцій, бажаних форм мережевої комунікації. Зважаючи на тісний зв'язок з реальним світом, конфлікти часто знаходять своє продовження, поширення або вирішення поза мережевим простором. Тож, комунікативні онлайн-технології постають організованим комплексом дій з цілеспрямованого продукування певного образу, донесення його до визначеної цільової аудиторії задля впливу на соціум загалом та поширення інформації як у мережевому, так і у реальному світі [6]. *Предметом технологізації* виступають психологічні властивості та характеристики користувачів та мережевих спільнот – характер комунікації, а також установки, оцінки, цінності, емоції, судження, мотивація конфліктної комунікації з урахуванням особливостей повсякденної мережевої комунікації та специфіки розгортання комунікативних онлайн-практик [2; 6].

Онлайн-посередництво постає ефективним засобом реагування на *різноманітні події у світі, реформи, суперечки, суспільну агресію, постає як локальна конструктивна технологія врегулювання соціальних конфліктів у мережевому просторі*. Вона являє собою спеціально організований комунікативний процес вирішення конфліктів, у якому бере участь третя сторона. Реалізується технологія за допомогою застосування конструктивних раціональних способів, засобів, технік та прийомів впливу на користувачів та мережеві спільноти, їх комунікативну поведінку, сприйняття інформації, суспільну думку, оцінку та ставлення до соціального конфлікту. Технологія використовується для врегулювання протистоянь під час ведення інформаційно-комунікативних кампаній, інформаційних війн, гострих інформаційних конфліктів, загострення соціальних конфліктів тощо. На нашу думку, зазначена технологія є актуальною також під час воєнних станів, коли інформаційна війна є їх складовою частиною [1; 5; 6].

Комунікативна технологія полягає у співробітництві користувачів або мережевих спільнот з адміністрацією аккаунту/сайту, мета якого полягає у забезпеченні довірливої та відкритої атмосфери у мережевому просторі, конструктивної комунікації у процесі врегулювання конфліктних ситуацій, контролі дотримання норм та правил мережевої комунікації та нетикету представниками мережевих спільнот в процесі вирішення конфлікту та виробленні ставлення до соціального конфлікту як до необхідності та ресурсу суспільного розвитку.

Онлайн-посередництво є інструментом формування суспільної думки та позиції, що дозволяє фокусувати та спрямовувати комунікацію залучених до конфлікту сторін в єдине русло та, відповідно, впливати на постановку питань, цілей та задач, що обумовлено уявленнями про наслідки та можливі шляхи пошуку консенсусу. Важливим *результатом застосування технології* є узгодження позицій конфліктуючих сторін та включення до обговорення всіх зацікавлених учасників, врегулювання конфліктної ситуації, припинення її розвитку та поширення, а також дотримання сторонами конфлікту всіх домовленостей після завершення конфлікту [1; 5].

Таким чином, у мережевому просторі з'являється можливість відкрито впливати на розвиток конфліктної ситуації, постановку спільної мети, цілей задач, шляхи його вирішення та вибір конструктивних комунікативних практик в процесі його врегулювання. При цьому актуалізується роль тих, від кого буде залежати виконання чи реалізація прийнятого рішення. Залучення різних суб'єктів – адміністрації, психологів, наукового товариства, органів державної влади або громади має на увазі обговорення та вироблення стратегій врегулювання соціальних конфліктів, узгодження шляхів розвитку та оптимізації мережевої комунікації як середовища суспільної взаємодії. Посередництво у соціальних мережах дозволяє спрямовувати конфліктну комунікацію залучених сторін, а саме організацій, професійних спільнот, великих груп користувачів, регулювати їх цілі та стратегії, виявляти невдоволені потреби та прагнення, мотиви, сприяти балансуванню інтересів завдяки формуванню єдиного бачення майбутнього.

На нашу думку, застосування комунікативної технології онлайн-посередництва в процесі врегулювання соціальних конфліктів сприятиме системним та цілеспрямованим, заздалегідь продуманим змінам у конфліктній мережевій комунікації, сприятиме створенню сприятливих умов для пошуку взаєморозуміння користувачів вираженні агресії в онлайн-просторі.

Комунікативна технологія онлайн-посередництва, *складається з послідовних етапів:*

1. *Аналітичний* (розробка ефективних довгострокових стратегій з опору на цільові орієнтири, що виявляються в результаті змістового аналізу соціальних онлайн-конфліктів: аналіз та діагностика конфліктної ситуації, збір необхідних даних, постановка кінцевої мети та завдань).

2. *Організаційний* (формування загальних домовленостей, орієнтирів, виявлення обмежень, організація взаємодії між експертами та їх комунікації, оцінка умов та організаційних особливостей, забезпечення необхідних ресурсів).

3. *Комунікативний* (реалізація мережевою комунікації, основною метою якої є формування єдиного уявлення про конфліктну ситуацію, розуміння та ставлення до нього, акцент на спільній меті, ідеї та стратегії, а також на виробленні конструктивного вирішення конфлікту з метою суспільного розвитку).

4. *Підсумковий* (оцінка результатів, ефективності роботи посередників, досягнення мети та вирішення поставлених завдань).

5. *Коригувальний* (на основі отриманого досвіду вносяться корективи у технологію, методи, техніки, способи комунікативного впливу на мережеву спільноту).

Необхідно зазначити, що у процесі реалізації комунікативної технології на всіх етапах важливу роль відіграє *пошук конструктивного вирішення конфлікту та спільних інтересів, що можуть об'єднувати сторони конфлікту: спільної мети, ідей,*

стратегій, формування єдиного уявлення про конфліктну ситуацію та ставлення до неї як до ресурсу суспільного розвитку та соціальних змін. Підсумовуючи все зазначене вище, ми виходимо з такого *алгоритму реалізації технології онлайн-посередництва*:

1. Представлення сторін.
2. Аналіз актуальної соціальної ситуації; конкретизація проблеми, що потребує вирішення; постановка мети та завдань.
3. Генерування пропозицій та конструктивних ідей.
4. Оцінка комунікативних ресурсів мережевого простору, що сприятимуть досягненню поставленої мети; визначення комунікативних бар'єрів та можливих перешкод на шляху до поставленої мети.
5. Усвідомлення можливих змін, перетворень та трансформацій у результаті вирішення/врегулювання конфліктної ситуації.
6. Підбиття підсумків, оцінка результатів та вирішення поставлених завдань, висновки та завершення процедури.
7. Узгодження позицій конфліктуючих сторін.
8. Дотримання ними всіх домовленостей після завершення конфлікту.

У процесі застосування технології онлайн-посередництва третій стороні *важливо приділити належну увагу не лише предмету соціального конфлікту, але і його учасникам*:

- намагатися не переривати сторони конфлікту під час висловлення їх позицій, зважаючи на емоційний стан;
- добирати більш нейтральні для конкретної ситуації висловлювання;
- у разі необхідності висловлювати підтримку та заохочувати до вираження емоцій;
- у разі виникнення сильних емоцій висловлювати підтримку та розуміння;
- після вираження емоцій у разі необхідності спокійно повертатися до найбільш гострих питань повторно;
- пов'язувати конструктивне врегулювання конфлікту з наступними оптимістичним сценаріями розвитку подій у майбутньому;
- робити акцент на пошуку психологічних ресурсів для врегулювання ситуації;
- більше довіряти та спиратися на представників конфліктуючих сторін як носіїв ідей, пропозицій, тактик і стратегій, психологічних ресурсів для врегулювання ситуації тощо;
- після врегулювання конфлікту провести додаткове спільне обговорення, щоб завершити ситуацію та отримати зворотній зв'язок від його учасників.

На нашу думку, в процесі врегулювання соціального конфлікту третій стороні **рекомендується**:

- бути компетентним у тих питаннях, що виносяться на обговорення, чітко розуміти мету, специфіку та обмеження мережевого простору, особливості впливу конфлікту на суспільство, його наслідки, етику, психотерапевтичні ефекти тощо;
- пам'ятати про важливість конструктивного врегулювання соціального конфлікту;
- підкреслювати свою автономність, незалежність та нейтральну позицію;
- робити акцент на необхідності перевірки достовірності поширюваної у мережевому просторі інформації, особливо неоднозначного та конфліктного характеру.

У той же час, в процесі вирішення конфліктної ситуації **не рекомендується**:

- проявляти власну ініціативу та активність (краще стимулювати мережеві спільноти вчасно звертатися за допомогою);

- приділяти окрему увагу комусь зі сторін конфлікту;

- демонструвати зацікавленість у прийнятті певних рішень сторонами конфлікту.

Посереднику необхідно уважно відстежувати динаміку технології посередництва в онлайн-просторі. Тоді краще вдається:

- зрозуміти, як представники різних сторін суперечки пов'язані з соціальним конфліктом, проговорити більш конкретно свої позиції;

- вчасно зрозуміти, коли настає час для питань, пропозицій, уточнень тощо;

- проаналізувати взаємовплив протилежних сторін у процесі онлайн-комунікації, погоджуючи свої інтерпретації зі сторонами соціального конфлікту;

- відслідковувати спільні цілі, бажання, задачі та приділяти їм більше уваги;

- обрати найбільш вдалий момент для завершення онлайн-посередництва (не раніше погодження завершити комунікацію від обох сторін конфлікту).

На сьогоднішній день, ступінь ефективності комунікативних технологій та рівень їх впливу на цільову аудиторію є одними з найскладніших питань.

Ефективність комунікативних технологій можна визначити як кінцевий комунікативний результат, отриманий за умови якнайменших витрат та в оптимальний термін [2; 5; 6]. *Критеріями ефективності розроблених технологій врегулювання соціальних конфліктів у соціальних інтернет-мережах певною мірою є їх характеристики:*

- універсальність (застосування щодо різних за специфікою об'єктів для вирішення схожих завдань);

- результативність (орієнтація на кінцевий результат, що підлягає перевірці);

- гнучкість (здатність адаптувати технологію до умов, що змінюються);

- оперативність (можливість реалізації в оптимальні терміни);

- конструктивність (націленість на вирішення конкретних проблем);

- доступність (технологія має бути доступною для фахівців певної кваліфікації);

- простота та зручність (етапи та операції технології мають бути відносно простими, зрозумілими та зручними у використанні).

Відновлення конструктивної комунікації – важливий орієнтир психологічної допомоги тим, хто приймає участь у соціальному конфлікті та процесі його врегулювання. Враховуючи те, що онлайн-посередництво, сприяє створенню умов для довірливого, прозорого та відкритого обговорення конфліктної ситуації, то під час нього відбувається робота над відновленням конструктивної та ефективної комунікації користувачів та мережевих спільнот у онлайн-мережах.

Застосування технології онлайн-посередництва, а також конструктивних комунікативних практик в процесі врегулювання конфліктних ситуацій онлайн дають змогу отримувати ефективні результати за короткі терміни, що сприяє більш швидкому та ефективному налагодженню онлайн-комунікації та комунікації у реальному світі.

Комунікативні технології реалізуються у конкретних історичних умовах, є реальною соціальною комунікацією, що розгортається у контексті певних життєвих ситуацій. На рівні звичної повсякденної мережевої комунікації вони створюють сприятливі умови для соціальної єдності, соціального-групової єдності, солідарності та ідентичності. Тому

важливим стає визначення необхідних *принципів функціонування онлайн-посередництва*:

- *принцип добровільності* полягає у тому, що всі учасники мережевої комунікації беруть участь в обговоренні конфліктної ситуації та її врегулюванні добровільно;

- *принцип відкритості*, а саме прозорості комунікації, визнання власних помилок, висловлення своїх думок кожною стороною, застосування Я-висловлювань, вираження своїх емоцій, очікувань, побажань, інтересів, побоювань тощо;

- *принцип рівності* учасників комунікації, що дає змогу всім учасникам конфлікту відчувати себе рівноправними членами мережевої спільноти, які можуть вільно та відкрито виражати свою позицію, бути почутими та прийнятими, що сприяє усвідомленню цінності кожного учасника та виявленню поваги один до одного. Всі учасники є рівними, поки у діалозі не виявиться перевага або обґрунтована цінність тієї чи іншої позиції;

- *принцип конкретності*, що полягає в обговоренні та конкретизації предмету суперечки, чіткому усвідомленні мети та бажаного результату;

- *принцип залученості*, що має на увазі попередню підготовку сторін, заздалегідь узгоджений час та місце для обговорення суперечки, щоб учасники могли проявити максимальну активність та сконцентруватися на вирішенні проблеми;

- *принцип відповідальності*, який полягає у тому, що учасники конфлікту усвідомлюють необхідність, важливість та серйозність процесу врегулювання соціального конфлікту у мережевому просторі, відповідальності за свою поведінку та дії, що сприятимуть ефективній та конструктивній комунікації, раціональному користуванню ресурсами інтернет-простору. Він передбачає усвідомлення наслідків та змін після завершення конфлікту, колективний пошук та прийняття ефективних рішень, свідому постановку цілей, планування задач на майбутнє, дотримання сторонами конфлікту своїх слів після завершення суперечки;

- *принцип розвитку*, в основі якого акцент на самовдосконалення кожного учасника мережевої комунікації, розкриття сильних сторін, розвиток позитивних якостей та здібностей, конструктивного підходу до комунікативної взаємодії у віртуальному просторі в цілому.

На нашу думку, ефективна мережева комунікація відбувається між рівноправними суб'єктами, які відкрито та вільно висловлюють власні думки, є залученими до досягнення спільної мети, а також приймають участь у вирішенні кооперативних завдань. У процесі мережевої комунікації вони переживають досвід прийняття мережевої спільноти, відчуття причетності до групи, мають широкий вибір для свого розвитку, можливості та ресурси для створення нових оригінальних ідей, контенту, пов'язаних з новими цінностями, потребами, побажаннями тощо.

Необхідно зазначити, що у мережевому просторі все частіше створюються нові смисли, цінності, принципи та практики повсякденної комунікації, що поширюються у реальному світі, що, відповідно, створює загальну соціальну ситуацію. Тому першочерговими завданнями для користувачів інтернет-мереж стає розвиток у мережевої спільноти навичок врегулювання соціальних конфліктів на різних стадіях, інформаційно-комунікативна компетентність, конструктивна організація комунікативного простору користувачами тощо.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, впровадження технології онлайн-посередництва сприятиме ефективному та конструктивному

налагодженню комунікації у соціальних мережах, сприятиме системним та цілеспрямованим, заздалегідь продуманим змінам у конфліктній мережевій комунікації, створенню сприятливих умов для пошуку взаєморозуміння користувачів та мережових спільнот. Необхідним також є застосування конструктивних комунікативних практик як складової частини спеціально розроблених технологій, своєчасне вживання заходів щодо реагування на гострі ситуації та забезпечення професійного супроводу процесів врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах.

Перспективи подальших досліджень полягають у детальному вивченні критеріїв ефективного врегулювання соціальних конфліктів у соціальних мережах; пошуку оптимальних шляхів та стратегій управління мережевими конфліктами за допомогою конструктивних онлайн-практик; розробці сучасних онлайн-тренінгів та профілактичних програм для попередження поширення та розвитку агресивної та конфліктної поведінки у мережевому просторі.

Список використаних джерел:

1. Гвоздарева М.В. Роль посредничества в конструктивном разрешении конфликта. *Вестник РУДН. Серия: Социология*, 2001. №2. С. 144-151.
2. Климанська Л.Д. Соціально-комунікативні технології в політиці: Таємниці політичної «кухні»: монографія. Львів: Видавництво Національного університету «Львівська політехніка», 2007. 332 с.
3. Луман Н. Реальность мас-медиа. Москва: Праксис, 2005. 256 с.
4. Малєєва Н.С. Комунікативні практики залежної від соціальних мереж молоді: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2017. 210 с.
5. Малєєва Н.С. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів у інтернет-мережах: принципи конструктивної організації комунікативного 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 сер. 2019 р). Львів: ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2019. с. 162-165.
6. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века. Москва: Рефл-бук, 1999. 120 с.

References transliterated

1. Hvozдарeva M.V. Rol posrednychestva v konstruktivnom razreshenyy konflikta. *Vestnyk RUDN, seryia Sotsyolohyia*, 2001. №2. S. 144-151.
2. Klymanska L.D. Sotsialno-komunikatyvni tekhnolohii v politytsi: Taiemnytsi politychnoi «kukhni»: monohrafiia. Lviv: Vydavnytstvo Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnika», 2007. 332 s.
3. Luman N. Realnost mas-medya. – M.: Praksys, 2005. 256 s.
4. Malieieva N.S. Komunikatyvni praktyky zaleznoi vid sotsialnykh merezh molodi: dys. ... kand. psykhol. nauk: 19.00.05. Kyiv, 2017. 210 s.
5. Malieieva N.S. Komunikatyvno-tekhnolohichne vrehuliuvannia sotsialnykh konfliktiv u internet-merezhakh: pryntsyvy konstruktivnoi orhanizatsii komunikatyvnoho protsesu. Psykholohiia ta pedahohika suchasnosti: problemy ta stan rozvytku nauky i praktyky v Ukraini: Zbirnyk tez naukovykh robit uchasyukiv mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii (m. Lviv, 23-24 serpnia 2019 r). Lviv: HO «Lvivska pedahohichna spilnota», 2019. s. 162-165.
6. Pocheptsov H. H. Kommunykatyvnyie tekhnolohyy dvadtsatoho veka. M.: Refl-buk, 1999. 120 s.

Malieieva N. S. Interposition online: features of communicative technology for resolving social conflicts in social Internet networks. 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.

The article highlights the features of the process of communication and technological settlement of social conflicts in social Internet networks. The essence of the concepts of «communicative technologies», «communicative online technologies», «communicative and technological conflict resolution» is considered. The specifics of the communication technology of online interposition in the process of social conflict settlement in the online online space are analyzed. The stages of designing communication technology (analytical, organizational, communicative, final, corrective), algorithm of technology implementation in the space of social Internet networks have been developed. The principles of operation, performance criteria and recommendations for using online interposition technology are presented.

Keywords: social networks, social conflict, communication technologies, communication and technological conflict resolution, online.