



10. Насилие и его влияние на здоровье. Доклад о ситуации в мире / Под ред. Г. Круга и др. / Пер. с англ. Москва: Изд-во «Весь Мир». 2003. С. 155–169.

11. Шаповаленко И.В. Возрастная психология (Психология развития и возрастная психология). Москва: Гардарики, 2005. 79 с.

УДК 159.9.316.6: 314.7.044

## ПЕРЦЕПТИВНО-ИНТЕРАКТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ЧИННИК СТАНОВЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

Педько К.В., здобувач

*Інститут соціальної та політичної психології  
Національної академії педагогічних наук України*

У статті представлено результати теоретичного аналізу наукових поглядів на поняття соціального капіталу. Розроблено структуру емпіричного дослідження. Визначено вплив показників перцептивно-інтерактивної компетентності на горизонтальний колективізм, ресурс продуктивних вмінь та емоційний ресурс внутрішньо переміщених осіб. Вказано шляхи прискорення становлення соціального капіталу внутрішньо переміщених осіб.

**Ключові слова:** соціальний капітал, внутрішньо переміщені особи (ВПО), інтерактивно-перцептивна компетентність, ресурс, горизонтальний колективізм.

Педько К.В. ПЕРЦЕПТИВНО-ИНТЕРАКТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ФАКТОР СТАНОВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО КАПИТАЛА ВНУТРЕННЕ ПЕРЕМЕЩЕННЫХ ЛИЦ

В статье представлено результаты теоретического анализа научных взглядов на понятие социального капитала. Разработано структуру эмпирического исследования. Определено влияние показателей перцептивно-интерактивной компетентности на горизонтальный коллективизм, ресурс продуктивных умений и эмоциональный ресурс внутренне перемещенных лиц. Указано пути ускорения становления социального капитала внутренне перемещенных лиц.

**Ключевые слова:** социальный капитал, внутренне перемещенные лица (ВПЛ), перцептивно-интерактивная компетентность, ресурс, горизонтальный коллективизм.

Pedko K. V. PERCEPTIVE INTERACTIVE COMPETENCE AS A FACTOR FOR THE DEVELOPMENT OF SOCIAL CAPITAL OF INTERNALLY DISPLACED PERSONS

The social capital of internally displaced persons is considered as an active form of realization of their socialites, which can serve as a resource for gaining benefits.

As components of the social capital of the internally displaced persons, the number of resources of the actor's social network, social trust and readiness for mutual assistance are allocated.

An empirical study was carried out in the internally displaced persons group and in a group of people who have not changed their place of residence since 2014.

The direct influence of indicators of perceptive and interactive competence on the horizontal collectivism of internally displaced persons was revealed. In order to increase readiness for mutual assistance, members of their own group of internally displaced persons need to increase the adequacy of perception and understanding of partners, the adequacy of assessing the personal characteristics of partners for interaction, to develop a focus on the acceptance of a partner and to achieve a compromise.

The direct influence of indicators of perceptive and interactive competence on the resource of productive skills of internally displaced persons is revealed. In order to increase resources aimed at achieving a specific goal: cooking, housing, childcare, as well as other numerous responsibilities not related to professional activities, forced migrants need to increase the adequacy of perception and understanding of the partner, the focus on the acceptance of a partner and to reach a compromise.

The direct influence of indicators of perceptive and interactive competence on the emotional resource of internally displaced persons is revealed. To increase the resources associated with personal relationships with other people, forced migrants need to increase the adequacy of perception and understanding of the partner.

Prospects for further research, we see in the definition of the specifics of the influence of attitudes on the selected components of the social capital of the internally displaced persons, to search ways to accelerate the adaptation of internally displaced persons.

**Key words:** social capital, internally displaced persons (IDPs), perceptual and interactive competence, resource, horizontal collectivism.

**Постановка проблеми.** Значна частина населення України була змушена покинути місце свого проживання у зв'язку зі збройним конфліктом. Соціальні зв'язки, сформовані ними протягом всього життя, були втрачені. Соціальний капітал переселенців зазнав деформацій. Виявлення чинників становлення соціального капіталу внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) допоможе краще зрозуміти можливості прискорення їх адаптації до нових умов життя.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження соціального капіталу набувають дедалі більшої популярності у різних галузях знань.

Науковці України розглядають соціальний капітал у контексті становлення політичної культури молоді [1], становлення політичної картини світу молоді [2], з позицій відносин державних інститутів [3], у контексті економічної науки [4], як сукупність некомерційних суб'єктів соціального життя [5], як індикатор конкретного статусу людини в суспільстві [6] та ін.

Ми визначаємо соціальний капітал як активну форму реалізації соціальних зв'язків, що можуть виступати ресурсом отримання вигоди. Як компоненти соціального капіталу виділено доступність до ресурсів соціальної мережі актора [7], соціальну довіру [8; 9] та готовність до взаємодопомоги [10].

Було висунуто припущення, що чинником становлення соціального капіталу ВПО є перцептивно-інтерактивна компетентність.

Згідно з О. Бодальовим, перцептивна компетентність – це здатність і підготовленість людини до оволодіння процесами та механізмами сприйняття, розуміння й оцінки соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, груп, соціальних спільнот та ін.), а також відносин між ними [11, с. 11].

Як компоненти перцептивної компетентності ВПО в цьому дослідженні виділено орієнтацію на адекватність сприймання та розуміння партнера, взаємопізнання і взаєморозуміння.

Взаємопізнання відображає ступінь адекватності оцінки особистісних якостей партнерів по взаємодії, а взаєморозуміння – рівень конфліктності у групі, з якою себе ототожнює ВПО, вираженість спільних інтересів, вміння зрозуміти думку опонента, іншої особи [12, с. 166].

Як показники інтерактивної компетентності ВПО в цьому дослідженні виділено орієнтацію на прийняття партнера та на досягнення компромісу, а також взаємовплив, що відображає ступінь значимості думок, вчинків інших представників групи, самокорекцію та саморефлексію.

**Постановка завдання.** На основі викладеного можна сформулювати завдання дослідження, яке полягає у виявленні особливостей впливу перцептивно-інтерактивної компетентності на соціальний капітал ВПО.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Зазначені вище компоненти соціального капіталу ВПО ми вимірювали за допомогою: опитувальника вимірювання індивідуального соціального капіталу КРИКС Р. Стили в адаптації І. Семків [7] (доступності до ресурсів соціальної мережі актора); «Шкали соціальної довіри» Дж. Роттера, адаптованої С. Достоваловим [13] (соціальної довіри), методики оцінки вертикального та горизонтального індивідуалізму-колективізму В. Чиркова [14] (готовності до взаємодопомоги). Перцептивно-інтерактивна компетентність вимірювалася за шкалами «взаємопізнання», «взаєморозуміння» та «взаємовплив» методики діагностики перцептивно-інтерактивної компетентності (модифікованого варіанту Н. Фетіскіна) [12] та методики «Діагностика мотиваційних орієнтацій у міжособистісних комунікаціях» (І.Д. Ладанова, В.А. Уразаєвої) [12].

Експериментальну групу в дослідженні становили особи, які вимушено покинули місце свого проживання у зв'язку зі збройним конфліктом або анексією території іншою державою. Опитування проводилося у групі соціальної мережі під назвою «Переселенці Донбасу». У дослідженні взяли участь 100 осіб, які переїхали з Луганської та Донецької областей, а також із Автономної Республіки Крим. Контрольну групу в дослідженні представили 100 осіб, які не змінювали місце свого проживання. З метою уникнення впливу етнічних особливостей конкретного регіону до контрольної групи були віднесені особи з різних областей України: Київської, Одеської, Сумської та Полтавської.

У дослідженні виділено дві незалежні змінні, а саме: одна незалежна змінна – факт вимушеного переїзду, друга – перцептивно-інтерактивна компетентність. Перша незалежна змінна має дві умови: 1 – ВПО, 2 – особи, які не змінювали місце проживання. Друга незалежна змінна теж має дві умови: 1 – низький рівень перцептивно-інтерактивної компетентності, 2 – високий рівень перцептивно-інтерактивної компетентності. З метою визначення впливу перцептивно-інтерактивної компетентності на соціальний капітал ВПО було проведено двофакторний дисперсійний аналіз за допомогою комп'ютерної програми SPSS Statistics, внаслідок чого виявлено статистично значущі впливи.



За показником горизонтального колективізму виявлено статистично значущу взаємодію між двома факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «адекватність сприймання та розуміння партнера», статистично значущий основний ефект фактора «взаємопізнання» та статистично значущу взаємодію між факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» і «взаємопізнання», статистично значущий основний ефект фактора «взаєморозуміння», статистично значущу взаємодію між факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «орієнтація на прийняття партнера», статистично значущу взаємодію між двома факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «орієнтація на досягнення компромісу» у порівнянні чотирьох груп досліджуваних.

Середні арифметичні показники горизонтального колективізму у кожній із груп досліджуваних наведено в табл. 1.

Встановлено, що у ВПО з високим рівнем вираженості адекватності сприймання наявний вищий показник горизонтального колективізму, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем вираженості адекватності сприймання показник горизонтального колективізму нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 3,9% ( $R^2=0,039$ ,  $F=5,783$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної

частки мінливості показників горизонтального колективізму.

У ВПО з високим рівнем взаємопізнання наявний вищий показник горизонтального колективізму, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, показник горизонтального колективізму майже однаковий за різних рівнів взаємопізнання. Можна зазначити про вплив рівня взаємопізнання на показники горизонтального колективізму саме ВПО. Факторна модель пояснює 5,5% ( $R^2=0,055$ ,  $F=5,091$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ,  $F=3,984$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної частки мінливості показників горизонтального колективізму.

У групі досліджуваних із високим рівнем взаєморозуміння показник горизонтального колективізму вищий, ніж у групі досліджуваних із низьким рівнем. Факторна модель пояснює 3,3% ( $R^2=0,033$ ,  $F=4,706$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної частки мінливості показників горизонтального колективізму.

У ВПО з високим рівнем орієнтації на прийняття партнера наявний вищий показник горизонтального колективізму, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем орієнтації на прийняття партнера показник горизонтального колективізму нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень орієнтації на прийняття партнера. Факторна модель пояснює 3,1% ( $R^2=0,031$ ,  $F=4,345$ ,

Таблиця 1

### Середні арифметичні показники горизонтального колективізму

	Факт вимушеної зміни місця проживання		
	ВПО	особи, які не змінювали місце проживання	всього
адекватність сприймання та розуміння партнера			
низький рівень	26,35	29,05	27,70
високий рівень	28,80	27,71	28,26
всього	27,45	28,45	27,95
взаємопізнання			
низький рівень	26,05	28,39	27,31
високий рівень	29,55	28,60	29,14
всього	27,45	28,45	27,95
взаєморозуміння			
низький рівень	26,56	27,92	27,24
високий рівень	28,73	29,22	28,98
всього	27,45	28,45	27,95
орієнтація на прийняття партнера			
низький рівень	26,59	29,02	27,77
високий рівень	28,64	27,76	28,18
всього	27,45	28,45	27,95
орієнтація на досягнення компромісу			
низький рівень	26,36	28,98	27,83
високий рівень	28,54	27,50	28,10
всього	27,45	28,45	27,95

df=1, p<0,05) загальної частки мінливості показників горизонтального колективізму.

У ВПО з високим рівнем орієнтації на досягнення компромісу наявний вищий показник горизонтального колективізму, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем орієнтації на досягнення компромісу показник горизонтального колективізму нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 3,5% ( $R^2=0,035$ ,  $F=5,195$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної частки мінливості показників горизонтального колективізму.

За показником ресурсу продуктивних вмінь виявлено статистично значущу взаємодію між факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «адекватність сприймання та розуміння партнера», статистично значущу взаємодію між факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «орієнтація на прийняття партнера» та статистично значущу взаємодію між факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «орієнтація на досягнення компромісу» у порівнянні чотирьох груп досліджуваних. Середні арифметичні показники ресурсу продуктивних вмінь у кожній із груп досліджуваних наведено в табл. 2.

Встановлено, що у ВПО з високим рівнем адекватності сприймання та розуміння партнера наявний вищий показник ресурсу продуктивних вмінь, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем адекватності сприймання та розуміння партнера показник ресурсу продуктивних вмінь нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 4,7% ( $R^2=0,047$ ,  $F=6,765$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної частки мінливості

показників ресурсу продуктивних вмінь.

У ВПО з високим рівнем орієнтації на прийняття партнера наявний вищий показник ресурсу продуктивних вмінь, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем орієнтації на прийняття партнера показник ресурсу продуктивних вмінь нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 5% ( $R^2=0,050$ ,  $F=8,640$ ,  $df=1$ ,  $p<0,01$ ) загальної частки мінливості показників ресурсу продуктивних вмінь.

У ВПО з високим рівнем орієнтації на досягнення компромісу наявний вищий показник ресурсу продуктивних вмінь, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем орієнтації на досягнення компромісу показник ресурсу продуктивних вмінь нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 6,5% ( $R^2=0,065$ ,  $F=10,251$ ,  $df=1$ ,  $p<0,01$ ) загальної частки мінливості показників ресурсу продуктивних вмінь.

Для збільшення ресурсів, спрямованих на досягнення конкретної мети: приготування їжі, утримання помешкання, догляду за дітьми, а також інших численних обов'язків, не пов'язаних із професійною діяльністю, вимушеним переселенцям необхідно підвищувати адекватність сприймання та розуміння партнера, орієнтацію на прийняття партнера та на досягнення компромісу.

Виявлено статистично значущу взаємодію між двома факторами «факт вимушеної зміни місця проживання» й «адекватність сприймання та розуміння партнера» у порівнянні чотирьох груп досліджуваних за показником емоційного ресурсу. Середні арифметичні показники емоційного ресур-

Таблиця 2

**Середні арифметичні показники ресурсу продуктивних вмінь**

	факт вимушеної зміни місця проживання		всього
	ВПО	особи, які не змінювали місце проживання	
адекватність сприймання та розуміння партнера			
низький рівень	54,60	56,76	55,68
високий рівень	60,60	55,16	57,88
всього	57,30	56,04	56,67
орієнтація на прийняття партнера			
низький рівень	54,91	57,36	56,11
високий рівень	60,60	54,42	57,40
всього	57,30	56,04	56,67
орієнтація на досягнення компромісу			
низький рівень	56,22	58,66	57,59
високий рівень	58,38	51,39	55,45
всього	57,30	56,04	56,67



Таблиця 3

## Середні арифметичні показники емоційного ресурсу

	Факт вимушеної зміни місця проживання		
	ВПО	особи, які не змінювали місце проживання	всього
адекватність сприймання та розуміння партнера			
низький рівень	33,49	34,62	34,05
високий рівень	35,73	33,67	34,70
всього	34,50	34,19	34,34

су у кожній з груп досліджуваних наведено в табл. 3.

Встановлено, що у ВПО з високим рівнем адекватності сприймання та розуміння партнера наявний вищий показник емоційного ресурсу, ніж у ВПО з низьким рівнем. В осіб, які не змінювали місце проживання, з високим рівнем адекватності сприймання та розуміння партнера показник емоційного ресурсу нижчий, ніж у осіб, які не змінювали місце проживання і мають низький рівень. Факторна модель пояснює 2,6% ( $R^2=0,026$ ,  $F=4,425$ ,  $df=1$ ,  $p<0,05$ ) загальної частки мінливості показників емоційного ресурсу. Для збільшення ресурсів, пов'язаних з особистісними зв'язками з іншими людьми, вимушеним переселенцям необхідно підвищувати адекватність сприймання та розуміння партнера.

**Висновки з проведеного дослідження.** На основі теоретичного аналізу поняття соціального капіталу та з урахуванням особливих умов, у яких опинилися ВПО, що в цьому дослідженні склали експериментальну групу, ми розглядаємо соціальний капітал як активну форму реалізації соціальних зв'язків, які можуть виступати ресурсом отримання вигоди.

Було розроблено та проведено емпіричне дослідження у групі ВПО та у групі осіб, котрі не змінювали свого місця проживання з 2014 р.

Виявлено прямий вплив показників перцептивно-інтерактивної компетентності на горизонтальний колективізм ВПО. Для збільшення готовності до взаємодопомоги членам власної групи вимушеним переселенцям необхідно підвищувати адекватність сприймання та розуміння партнерів, адекватність оцінки особистісних особливостей партнерів по взаємодії, розвивати орієнтацію на прийняття партнера та на досягнення компромісу.

Виявлено прямий вплив показників перцептивно-інтерактивної компетентності на ресурс продуктивних вмінь ВПО. Для збільшення ресурсів, спрямованих на досягнення конкретної мети, вимушеним переселенцям необхідно підвищувати адекватність сприймання та розуміння партнера, орієн-

тацію на прийняття партнера та на досягнення компромісу.

Виявлено прямий вплив показників перцептивно-інтерактивної компетентності на емоційний ресурс ВПО. Для збільшення ресурсів, пов'язаних з особистісними зв'язками з іншими людьми, вимушеним переселенцям необхідно підвищувати адекватність сприймання та розуміння партнера.

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо у визначенні особливостей впливу атитюдів на виділені компоненти соціального капіталу ВПО для виявлення шляхів прискорення адаптації ВПО.

## ЛІТЕРАТУРА:

1. Блозва П.І. Соціальний капітал як психологічний ресурс становлення політичної культури: модель емпіричного дослідження. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2016. Вип. 37 (40). С. 114–125.
2. Позняк С.І. Семантичні координати соціальної взаємодії у політичній картині світу студентської молоді. Психологічні чинники демократизації політичного життя та побудови громадянського суспільства: зб. наук. праць. К.: Міленіум, 2014. Вип. 1 (15). С. 86–95.
3. Лесечко М.Д. Сидорчук О.Г. Соціальний капітал: теорія і практика: монографія. Львів: ЛРІДУ НАДУ, 2010. 220 с.
4. Бова А. Соціальний капітал в Україні: досвід емпіричного. Економічний часопис XXI. 2003. № 5. URL: <http://soskin.info/ea/2003/5/20030517.html>.
5. Слагін В.П. Про сутність поняття «соціальний капітал» та його роль у процесі розбудови соціальної держави. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua/e-book/apdu/2011-1/doc/1/05.pdf>.
6. Багнюк А.Л. Соціальний капітал і квантифікація суспільних процесів у сучасному соціумі. URL: [www.filosof.com.ua/Jornel/M\\_71/Bahnuk.pdf](http://www.filosof.com.ua/Jornel/M_71/Bahnuk.pdf).
7. Семків І.І. Соціальний капітал як чинник громадянської активності студентської молоді: психологічна модель: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.11. Львів: нац. ун-т ім. І. Франка, 2009. 268 с.
8. Патнам Р. Творення демократії: Традиції громадянської активності в сучасній Італії. Київ: Основи, 2001. 302 с.
9. Фукуяма Ф. Доверие. Социальные добродетели и путь к процветанию. М.: ООО «Изд-во АСТ»; ЗАО НППП «Ермак», 2004. 730 с.

10. Коулман Дж. Капитал социальный и человеческий. Общественные науки и современность. 2001. № 3. С. 121–139. URL: <http://ecsocman.hse.ru/data/217/076/1232/011kOULMAN.pdf>.

11. Бодалев А.А. Социально-перцептивная компетентность профессионала как один из факторов эффективности его работы. Развитие социально-перцептивной компетентности личности: Материалы научной сессии, посвященной 75-летию акад. А.А. Бодалева. М.: РАРС, 1998. С. 8–14.

12. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института психотерапии. 2002. 339 с.

13. Духновский С.В. Диагностика межличностных отношений. Санкт-Петербург: Речь, 2010. 141 с.

14. Татарко А.Н., Лебедева Н.М. Методы этнической и кросс-культурной психологии. Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2011. 163 с.

УДК 159.9.316.6

## СПЕЦИФИКА КОМУНІКАТИВНО-ТЕХНОЛОГІЧНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ СОЦІАЛЬНИХ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ

Петренко І.В., к. психол. н., старший науковий співробітник лабораторії психології спілкування

*Інститут соціальної та політичної психології  
Національної академії педагогічних наук України*

Статтю присвячено вивченню особливостей комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів у сфері освіти. Уточнено поняття соціального конфлікту. Апробовано технологію соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів у просторі освіти. Представлено алгоритм планування процедури сфокусованої бесіди.

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

## Петренко И.В. СПЕЦИФИКА КОММУНИКАТИВНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Статья посвящена изучению особенностей коммуникативно-технологического урегулирования социальных конфликтов в сфере образования. Уточнено понятие социального конфликта. Апробирована технология социально-психологической диагностики и социально-психологического проектирования коммуникативных процессов в пространстве образования. Представлен алгоритм планирования процедуры фокусированной беседы.

**Ключевые слова:** *личность, коммуникативно-технологический подход, социально-психологическая коммуникативная технология, ORID-модель, урегулирования социального конфликта, образовательная среда.*

## Petrenko I.V. PECULIARITIES OF COMMUNICATIVE AND TECHNOLOGICAL SETTLEMENT OF SOCIAL CONFLICT IN THE EDUCATIONAL SPHERE

The article is devoted to the study of the peculiarities of the communicative and technological settlement of social conflicts in the educational sphere. The educational sphere is not an exception to the spread of social conflicts at all levels of their localization. Application of the communicative and technological approach to the adjustment of social conflicts in the field of education is an actual task. The analysis of recent research and publications on this topic enabled us to understand the structural and functional characteristics of social conflicts. The concept of social conflict is specified. The structure of socio-psychological communicative technology consists of three main aspects: scientific, formal, activity. In the course of an empirical study of social conflicts in the educational environment, we solved a number of scientific problems. Socio-psychological communicative resources are defined. The factors revealing the nature of the functionality and dysfunctionality of social conflicts in the educational environment have been clarified. The specifics of the application of communicative technologies for resolving social conflicts are investigated. The effects of communication as a result of their application are outlined. To solve the problems of empirical research the ORID-model has been applied as the Technology of Participation. The ORID-model makes it possible to construct a communicative space by discussing a number of problematic issues. The technology of socio-psychological diagnostics and socio-psychological design of communicative processes in the educational space is tested. The algorithm of scheduling the focused conversation procedure is presented. Perspectives for further research consist in the development and specification of the communicative-technological approach, analysis of empirical data obtained.

**Key words:** *personality, communication technology approach, socio-psychological communication technology, ORID-model, settlement of social conflict, educational sphere.*