

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.*



**Постановка проблеми.** Сучасне суспільство можна небезпідставно назвати суспільством турбулентним, оскільки соціальні явища і процеси з властивостями непередбачуваності є характерними для багатьох сфер сьогоденного життя. Надзвичайно широкого розповсюдження набули бурхливі, хаотичні, невпорядковані дії і рішення, що ухвалюються окремими суб'єктами і групами людей для реалізації різноманітних завдань, які не відзначаються своєю ефективністю. Наслідком цього процесу є зростання протистояння, неузгодженості, соціальної напруги, що стають основним джерелом виникнення реальних і підґрунтям потенційних соціальних конфліктів. У цьому контексті освітній простір не є винятком для поширення конфронтаційних проявів на різних рівнях локалізації. Конструктивний вплив на роз'єднувальні тенденції, які визначають нинішній етап розвитку суспільства, потребує значних зусиль, зокрема інтелектуальних, що знаходить своє відображення у наукових пошуках ефективних технологій соціально-психологічної діагностики і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів. У цьому аспекті важливо зауважити, що особливості використання соціально-психологічних комунікативних технологій і застосування комунікативно-технологічного підходу до врегулювання соціальних конфліктів у сфері освіти є актуальним напрямом психологічних досліджень, завдання яких потребують свого невідкладного розв'язання.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Теоретико-методологічний аналіз останніх досліджень і публікацій з означеної проблематики дав змогу поглибити розуміння структурно-функціонування особливостей соціальних конфліктів, розкрити специфіку проектування комунікативних технологій урегулювання утрудненої взаємодії. Тому заслуговує на увагу підхід Г.Г. Почепцова щодо впливу сучасних інформаційно-комунікаційних технологій на віртуальний простір і цивілізаційні конфлікти [1]. Цікавими є також судження Р. Агарвал, С. Вісванатан, А. Анімеш щодо сутності взаємодій, опосередкованих інформаційними технологіями [2]. М.Д. Узловим на основі інтегративної моделі здійснено спробу систематизувати погляди щодо визначення поняття «психотехнологія» через категорії продуктивної діяльності та алгоритму розв'язання психологічних завдань [3]. Важливими у контексті зазначеної проблематики є судження Г.К. Селевко щодо застосування альтернативних педагогічних технологій в освітньому середовищі та сутності технологічного підходу [4]. Уважаємо

також за потрібне звернутися до наукових напрацювань В.П. Шейнова, в яких розкриваються теоретичні засади і практичні методи управління соціальними конфліктами [5]. Методологічні аспекти проектування фасилітаційної сесії як технології, що включає три рівня планування: стратегічний, тактичний, логістичний розглядають у своїй роботі В.А. Штроо, О.С. Єлісеєнко [6]. Т.Ю. Базаров, а водночас і А.К. Болотова і А.В. Мартинова розробляють способи психологічного супроводу процесів, пов'язаних із продукуванням групою спільних стратегій, сумісним ухваленням рішення, подоланням внутрішніх організаційних бар'єрів із застосуванням технологій фасилітації та модерації [7; 8]. Проте питання врегулювання соціальних конфліктів комунікативно-технологічними засобами в освітньому середовищі наразі розглянуті недостатньо.

**Постановка завдання.** На основі викладеного можна сформулювати завдання дослідження, яке полягає у розкритті особливостей конструювання і застосування комунікативно-технологічних засобів урегулювання соціальних конфліктів в освітньому середовищі.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Виокремлення інваріантних характеристик соціального конфлікту дало змогу обмежити межі його предметного поля і визначити цей феномен. Розкриваючи поняття «соціальний конфлікт», ми маємо на увазі *біполярне явище (протистояння протилежних парадигм), що має свій вияв у активності суб'єкта (та/або суб'єктив), спрямованої на подолання контрверсійних позицій.* У цьому контексті під парадигмою розуміється зумовлений часом та обставинами, сталий на певний період суспільного життя стиль, традиція, цінність, концепція, поведінкова модель, генеральна ідея, закон, за зміною яких можна застосувати граничні умови [9].

Конфліктна поведінка особистості (як особливий тип активності) цілком природно характеризується своїми, притаманними тільки їй принципами, стратегіями (способами) і тактиками (прийомами), тому піддається комунікативній технологізації. Особливості розгортання і врегулювання соціального конфлікту доцільно розглядати у межах комунікативно-технологічного підходу, що розкриває нерозривний зв'язок між психічними процесами і спілкуванням, а також визначає необхідність технологізації інтерактивного процесу і застосування комунікативних технологій у ситуації утрудненої міжсуб'єктної взаємодії.

*Комунікативно-технологічний підхід, на наш погляд, можна визначити як таке спе-*

цифічне інструментальне управління комунікативним процесом, така його своєрідна технологічна організація (завдяки застосуванню у цьому процесі комунікативних технологій) та моделювання, що гарантовано призводять до досягнення суб'єктами спілкування поставлених перед ними цілей.

Соціально-психологічну комунікативну технологію можна схарактеризувати як спосіб реалізації суб'єктами процесу комунікативної діяльності, який здійснюється шляхом розподілення його на низку конкретних взаємопов'язаних процедур і операцій, що мають своє однозначне, обов'язкове виконання і ведуть до досягнення поставленої мети на високому рівні ефективності [10, с. 48]. Структура соціально-психологічної комунікативної технології складається з трьох основних аспектів: наукового, формалізованого, діяльнісного (рис. 1–3).

Щодо наукового аспекту, то технологія є науковим проектом, концепцією, що базується на певних методологічних принципах, має свої власні ознаки, зону розвитку, яка ґрунтується на накопичених теоретичних знаннях і попередньому практичному досвіді, спрямована на вирішення актуальних соціально-психологічних проблем (рис. 1).

Формалізований аспект технології розкриває її сутність через формалізовану процедуру, яка вміщує мету, програму, зміст, алгоритм дій, що інтегрує методи, засоби досягнення цілей, які ведуть до запланованих результатів діяльності (рис. 2).

Діяльнісний аспект технології розкриває цілісний процес здійснення активності суб'єктами і поєднує у своєму складі дії цілепокладання, планування, організації, реалізації, аналізу, прогнозування і корекції досягнутих результатів діяльності (рис. 3).



Рис. 1. Науковий аспект соціально-психологічної комунікативної технології



Рис. 2. Формалізований аспект соціально-психологічної комунікативної технології



Таким чином, соціально-психологічна комунікативна технологія функціонує і як наукова теорія, що дає змогу досліджувати і проектувати найбільш раціональні шляхи інтерактивної міжсуб'єктної взаємодії, і як система алгоритмів, способів та регуляторів комунікативної діяльності, і як реальний процес спілкування. Вона може бути представлена або цілим комплексом вищезначених аспектів (науковим, формалізованим і діяльним), або окремими її площинами – виявлятися через наукову розробку (проект, концепцію, підхід), або ж окреслювати програму дій (модель, алгоритм), відтворювати реальний процес діяльності, що здійснюється у різних сферах суспільної практики [4].

Проведене протягом 2018 року емпіричне дослідження, виконувалось у межах науково-дослідної роботи «Науково-методичні підходи до конструювання комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів». У дослідженні взяли участь 26 вчителів (різного віку, кваліфікаційного рівня, стажу роботи, різної статі) і 57 учнів різного віку спеціалізованої школи I–III ступенів м. Києва. Під час емпіричного дослідження соціальних конфліктів в освітньому середовищі нами вирішувалася низка наукових завдань. По-перше, визначити соціально-психологічні комунікативні ресурси, що забезпечують ефективність врегулювання освітніх соціальних конфліктів. По-друге, з'ясувати чинники, що розкривають природу функціональності і дисфункціональності соціальних конфліктів в освітньому середовищі. По-третє, розкрити соціально-психологічні параметри, що виявляють ознаки конструктивності/деструктивності соціальних конфліктів у середовищі

освіти. По-четверте, дослідити специфіку застосування соціально-психологічних комунікативних технологій урегулювання соціальних конфліктів в освітньому просторі. По-п'яте, окреслити ефекти спілкування, що виявлятимуться внаслідок застосування соціально-психологічних комунікативних технологій у сфері освіти. По-шосте, розробити комплекс послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) щодо врегулювання соціальних конфліктів та забезпечення конструктивної міжособистісної комунікативної взаємодії в освітньому вимірі.

Для вирішення означених завдань щодо соціально-психологічної діагностики конфліктів і соціально-психологічного проектування комунікативних процесів у просторі освіти було опрацьовано, з-поміж іншого психологічного інструментарію, технологію сфокусованої бесіди (ORID-модель), ключові моменти застосування якої в освітній практиці представлено нижче. ORID-модель як технологія партиципації (the Technology of Participation) функціонує за такими принципами:

- *інклюзивної участі* (акцентується увага на тому, що участь кожного члена контактної групи в обговоренні проблемної ситуації є вкрай важливою);
- *сумісної роботи* (зауважується, що найбільш ефективним і раціональним способом виконання поставленого завдання є його спільна реалізація всіма членами групи);
- *поєднання індивідуальної і сумісної творчості* (зазначається, що діалогічна взаємодія, продуктивний комунікативний процес забезпечує найкраще розкриття творчих, інноваційних можливостей людини);



Рис. 3. Діяльнісний аспект соціально-психологічної комунікативної технології

– *дієвості і права володіння* (розкриває такий аспект партиципації, що розкриває наявність спільної позиції групи (право володіння) щодо ухвалення дієвого рішення);

– *віддзеркалення і навчання* (дає змогу суб'єктові, внаслідок трансформації власної позиції, усвідомити цінність консенсусу і колективних дій в процесі навчання).

У процесі проведення емпіричного дослідження нами було апробовано метод сфокусованої бесіди для шкіл (за Джо Нельсоном/byJoNelson) [11; 12]. Технологія ORID функціонально поєднує у своєму складі чотири рівні, серед яких такі: рівень *об'єктивізації* (objective) наявної інформації, проблемної ситуації, ставлення особистості; рівень *рефлексії* (reflective) або осмислення особистісних реакцій, усвідомлення сутності та специфіки конфліктної ситуації; рівень *інтерпретації* (interpretive) смислів, мотивів, цінностей особистості, наслідків її активності в ситуації конфлікту; рівень *дії* (decisional) або рівень ухвалення особистістю рішення щодо здійснення нею конкретних дій. Зазначимо, що застосування ORID-моделі для конструювання комунікативного простору має для суб'єктів низку позитивних характеристик, а саме:

- забезпечує повноцінний діалог;
- розкриває перспективи співпраці;
- збагачує партнерство;

– дає змогу висувати нові ідеї і формулювати чіткі висновки;

– дає можливість усім членам групи брати участь в обговоренні;

- веде до консенсусу і взаєморозуміння.

*Алгоритм* планування процедури сфокусованої бесіди (ORID-моделі) є таким:

1) формулювання основної теми обговорення, її предмета;

2) визначення цільової аудиторії;

3) відкриття дискусії (введення в процес обговорення, проблематизація ситуації);

4) окреслення проблемної ситуації, постановка запитань, що її об'єктивують;

5) виявлення раціональної мети діяльності. Оперування рефлексивними запитаннями для розуміння суті, специфіки проблемної ситуації;

6) установа конкретизованих цілей, мотивів, смислів, наслідків активності особистості. Застосування інтерпретаційних запитань для активізації процесу взаєморозуміння;

7) ухвалення суб'єктами рішення щодо здійснення конкретних дій. Використання в процесі обговорення запитань, що стимулюють учасників дискусії до ухвалення рішення щодо здійснення спільних дій;

8) закриття дискусії (підбиття підсумків обговорення).

Для прикладу наведемо запитання, які можна використовувати в процесі конструювання комунікативного простору за методом сфокусованої бесіди.

Питання для обговорення на рівні *об'єктивізації* інформації, проблемної ситуації, ставлення особистості можуть бути такими:

1) що саме Вас хвилює в ситуації, що склалася?

2) розкажіть, що, на Ваш погляд, сталося?

3) які негативні дії з боку інших Ви побачили?

4) поясніть, у чому саме полягає проблема?

5) що в цій ситуації є важливим для Вас?

6) якої мети Ви хочете досягти у процесі обговорення цієї проблеми?

7) якою є ціль Вашої участі в обговоренні цього питання?

8) опишіть, які шляхи вирішення цієї проблеми Ви бачите.

9) що саме Ви б зробили, якби мали змогу?

10) які слова були використані під час обговорення проблемної ситуації?

11) які слова або фрази привернули Вашу увагу?

12) які коментарі Вам запам'яталися?

13) поділіться своїм досвідом щодо вирішення цієї проблеми.

14) які стратегії поведінки щодо врегулювання конфліктної ситуації Ви застосовуєте?

15) які, на Ваш погляд, позитивні дії з боку інших Ви могли спостерігати?

Питання для обговорення на рефлексивному рівні, що дають змогу усвідомити особистісні реакції, сутність та специфіку проблемної ситуації:

1) що мене зацікавило в процесі обговорення проблемної ситуації?

2) про що нагадала мені наявна ситуація?

3) що мене в цій ситуації здивувало?

4) коли я дійсно зрозумів причини конфлікту?

5) що мене роздратувало під час обговорення цієї проблеми?

6) яка була моя перша реакція на цю подію?

7) що спонукало мене діяти певним чином?

8) що в цій ситуації викликає у мене найбільшої тривоги та занепокоєння?

9) що мене засмучує?

10) чим би я пишався?

11) із чим я повністю згоден?

12) що мене вразило найсильніше?

13) що змусило мене так відреагувати?

14) що мені подобається чи не подобається в цій ситуації?



15) за що саме в цій ситуації я був би вдячний іншим людям?

Приклади запитань для обговорення на рівні інтерпретації, що дають змогу визначити смисли, мотиви, цінності особистості, а також з'ясувати наслідки її активності в ситуації конфлікту:

1) як дії оточення вплинули на Вас?

2) що було для Вас найбільш/найменш корисним у процесі вирішення проблемної ситуації?

3) чому врегулювання цього конфлікту так важливе для мене?

4) що саме Ви зробили б у цій ситуації?

5) чому сталося саме так?

6) які висновки я можу зробити, аналізуючи проблему, що склалася?

7) яким чином ці питання пов'язані між собою?

8) чому це важливо зробити саме зараз?

9) який попередній досвід успішного врегулювання соціального конфлікту Ви маєте?

10) що саме робить Ваше повідомлення цінним?

11) які з цих питань стосуються Вас безпосередньо?

12) що саме Ви зробили би інакше?

13) які з наданих рекомендацій є найбільш важливими для Вас? Чому саме вони?

14) яка з цих цілей є головним Вашим пріоритетом?

15) якщо б інші люди перебували на Вашому місці, то що саме вони, на Ваш погляд, зробили би?

Питання, що обговорюються на дієвому рівні застосування технології ORID і дають змогу суб'єктам ухвалювати рішення щодо здійснення конкретних дій:

1) чи можете Ви чітко сформулювати мету, здійснення якої Ви прагнете?

2) чи можете Ви візуалізувати Ваші дії у конфліктній ситуації?

3) що конкретно необхідно зробити для врегулювання конфліктної ситуації? У який час, на Ваш погляд, це варто зробити?

4) хто і які саме завдання буде виконувати?

5) які рекомендації щодо успішного здійснення ухвалених рішень Ви можете дати?

6) що саме Вам треба зробити, щоб запобігти конфліктній ситуації?

7) чи вважаєте Ви, що отримані під час обговорення знання і досвід дадуть Вам змогу врегулювати соціальний конфлікт у майбутньому?

8) кого треба залучити для виконання цієї роботи?

9) які зобов'язання Ви готові взяти на себе?

10) яким чином можна розподілити обов'язки між усіма учасниками обговорення?

11) хто буде нести відповідальність за майбутні зміни?

12) що, на Вашу думку, потрібно зробити для врегулювання конфлікту?

13) які кроки треба зробити, щоб досягти наміченої мети?

14) які наслідки наших дій ми можемо передбачити?

15) що саме ми можемо запропонувати іншим? Які узагальнення можна зробити щодо вирішення наявної проблеми?

Таким чином, метод сфокусованої бесіди може бути адаптований до будь-якої ситуації, проблеми, групи. Апробована технологія дає змогу організувати комунікативний простір у напрямі, що веде членів групи до ухвалення спільного рішення через обговорення поставлених перед ними запитань. Метод забезпечує чотирирівневий процес усвідомлення особистістю конфліктної ситуації через її об'єктивізацію, рефлексію, інтерпретацію та ухвалення рішення щодо здійснення активності і може застосовуватись під час надання психологічної допомоги особистості у конструктивному розв'язанні життєвих завдань, підвищення її комунікативної компетентності, врегулювання соціальних конфліктів.

**Висновки з проведеного дослідження. Результати дослідження** підтвердили припущення про те, що врегулювання соціальних конфліктів залежить від особливостей комунікативно-технологічної організації простору спілкування його суб'єктів. Комунікативно-технологічне врегулювання соціальних конфліктів (за умов реалізації послідовних операцій спілкування (комунікативних алгоритмів) його учасниками) може суттєво підвищити ефективність міжособистісної взаємодії у середовищі освіти. Інструментом комунікативно-технологічного врегулювання соціальних конфліктів може слугувати опрацьована нами технологія ORID-модель, що дає змогу конструювати комунікативний простір із метою ухвалення суб'єктами спільного рішення через обговорення низки проблемних запитань.

Перспективи подальшого дослідження полягають у поглибленні розуміння поняття комунікативної соціально-психологічної технології, розробленні і конкретизації комунікативно-технологічного підходу, аналізу одержаних емпіричних даних.

**ЛІТЕРАТУРА:**

1. Почепцов Г.Г. Від покемонів до гібридних війн: нові комунікативні технології XXI століття. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2017. 260 с.
2. Agarwal R., Viswanathan S., Animesh A. The "New" World of Negotiating: Interactions Mediated by Information Technology. *The Psychology of Negotiations in the 21st Century Workplace: New Challenges and New Solutions*. L.: Taylor and Francis, 2012. 588 p.
3. Узлов Н.Д. Психотехнология: к проблеме определения понятия. *Вестник пермского университета: Философия. Психология. Социология*. 2011. Вып. 1 (5). С. 32–42.
4. Селевко Г.К. Альтернативные педагогические технологии. Москва: НИИ школьных технологий, 2005. 224 с.
5. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. Минск: Харвест, 2010. 912 с.
6. Штроо В.А., Елисеенко А.С. Методологические аспекты проектирования фасилитационной сессии. *Журнал практического психолога*. 2017. № 2. С. 31–56.
7. Базаров Т.Ю. Бизнес-образование: развитие организаций или организация развития? *Организационная психология*. 2013. Т. 3. № 4. С. 92–108. URL: <http://orgpsyjournal.hse.ru>
8. Болотова А.К., Мартынова А.В. Прикладная психология в бизнес-организациях: Методы фасилитации. Москва: ИД ВШЭ, 2013. 320 с.
9. Петренко І.В. Комунікативно-технологічне врегулювання соціального конфлікту у різних сферах суспільної практики. Актуальні питання застосування на практиці досягнень сучасної педагогіки і психології: Збірник тез міжнародної науково-практичної конференції (м. Харків, Україна, 11–12 травня 2018 р.). Харків: Східноукраїнська організація «Центр педагогічних досліджень», 2018. С. 84–87.
10. Марков М. Технология и эффективность социального управления. Москва: Прогресс, 1982. 267 с.
11. Jo Nelson. *The Art of Focused Conversation for Schools, Third Edition: Over 100 Ways to Guide Clear Thinking and Promote Learning*. iUniverse LLC Bloomington, 2013. 337 p.
12. R. Bruce Williams, Foreword by Arthur L. Costa. *Twelve Roles of Facilitators for School Change*. 2nd edition. Thousand Oaks, California: Corwin Press, 2008. 272 p.

УДК 159.964.21

**«КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ» У ПРАКТИЦІ  
УРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В МОЛОДІЙ СІМ'Ї**

Руда Н.Л., к. психол. н., доцент кафедри психології  
Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського

Шевченко В.Г., студентка факультету педагогіки та психології  
Миколаївський національний університет імені В.О. Сухомлинського

У статті визначено особливості конфліктів у сучасній молодій сім'ї. Розглянуто психологічну сутність «конфлікт-менеджменту». Описано формувальний експеримент, який здійснювався через використання тактики «психологічного посередництва» для урегулювання конфліктів в молодих сім'ях. Наведено результати формувального експерименту. Зауважено, що своєчасне надання психологічної допомоги сім'ї сприятиме зміцненню родини.

**Ключові слова:** *сімейні конфлікти, конфлікт-менеджмент, психологічне посередництво, урегулювання конфліктів, рольова несумісність, очікування.*

**РУДА Н.Л., ШЕВЧЕНКО В.Г. «CONFLICT-MANAGEMENT» В ПРАКТИКЕ УРЕГУЛИРОВАНИЯ  
КОНФЛИКТОВ В МОЛОДОЙ СЕМЬЕ**

В статье описаны особенности конфликтов в молодой семье. Рассмотрена психологическая сущность «конфликт-менеджмента». Описан формирующий эксперимент, который проводился с использованием тактики «психологического посредничества» для урегулирования конфликтов в молодых семьях. Представлены результаты формирующего эксперимента. Отмечено, что своевременное предоставление психологической помощи семье будет способствовать ее укреплению.

**Ключевые слова:** *семейные конфликты, конфликт-менеджмент, психологическое посредничество, урегулирование конфликтов, ролевая несовместимость, ожидания.*

**RUDA N.L., SHEVCHENKO V.H. «CONFLICT-MANAGEMENT» IN THE PRACTICE OF CONFLICT  
RESOLUTION IN YOUNG FAMILIES**

The article presents the results of a forming experiment aimed at establishing relationships inside young families. According to statistics data, today from 52% to 62% of divorces occur in young couples. That is why these families need psychological help.