



**«ԻՆՏԵՐԱԿՏԻՎ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ
ՉԱՐԳԱՑՈՒՄ»**



ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ

**ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱԿՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ
ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ
ԴԱՍԸՆԹԱՑ 2023**

ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔ

***ԹԵՄԱ՝ Կոնֆլիկտային իրավիճակներում դրսևորվող վարքի ձևերը
ԱՌԱՐԿԱ՝ Հոգեբանություն
ՀԵՂԻՆԱԿ՝ Ժենյա Հովհաննիսյան
ՄԱՐԶ՝ Երևան
ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍՏԱՏՈՒԹՅՈՒՆ՝ Երևանի հ.174 հիմնական դպրոց***

Բովանդակություն

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ.....	4
ԳԼՈՒԽ 1. ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱԿԱՆ ԵՎ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆԱԿԱՆ ՅԻՄՔԵՐԸ	6
1.1. Կոնֆլիկտի էությունն ու տեսական հիմքերը	6
1.2. Անձի հնարավոր վարքային դրսևորումները կոնֆլիկտում	10
ԳԼՈՒԽ 2. ԿՈՆՖԼԻԿՏԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՈՒՄ ԴՐՍԵՎՈՐՎՈՂ ՎԱՐՔԻ ՅԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ	16
2.1 Յետազոտության մեթոդների և մեթոդիկաների ընտրություն	16
2.2 Յետազոտության արդյունքները.....	18
ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ.....	21
ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ	23

ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Հասարակական կյանքն անիմաստ է առանց գաղափարների, դիրքորոշումների, նպատակների բախման՝ ինչպես անհատների, այնպես էլ փոքր և մեծ խմբերի, հասարակական միավորումների և այլն: Մշտապես առաջանում են տարածայնություններ և հակասություններ, որոնք շատ հաճախ վերածվում են կոնֆլիկտի: Անհրաժեշտ է այդ գործընթացների համապատասխան կառավարում, որի խնդիրը պետք է լինի կոնֆլիկտների ոչ ցանկալի, բացասական ազդեցությունների վերաբերյալ տեղեկացումը, ինչպես նաև անխուսափելի կոնֆլիկտային իրավիճակներին կառուցողական բնույթ տալը:

Մարդկության ծագմանն ու զարգացմանը զուգահեռ ծագել և զարգացել են կոնֆլիկտներն ու վեճերը: «Կոնֆլիկտ» հասկացությունը ծագել է լատիներեն «conflictus» բառից, որը բառացիորեն նշանակում է «բախում, լուրջ տարածայնություն, վեճ»: Առօրյա կյանքում այն օգտագործվում է ինչպես տարբեր ենթատեքստում, այնպես էլ փոխաբերական առումով: Առավել տարածված սահմանման համաձայն՝ կոնֆլիկտն այն սոցիալական իրավիճակն է, երբ երկու և ավելի կողմեր փորձում են հետամուտ լինել իրենց հակադիր շահերին կամ անհամատեղելի նպատակներին: Կոնֆլիկտը կարելի է բնութագրել որպես մարդկանց շահերի, նպատակների, արժեքների ընկալման տարբերություններով պայմանավորված անհամաձայնությունն ու համապատասխան հարաբերությունների, գործողությունների դրսևորում: Կոնֆլիկտն օբյեկտիվորեն տարբերվող շահերի, նպատակների և սոցիալական օբյեկտների զարգացման միտումների հակասությունների բացահայտ կամ թաքնված վիճակն է:

Ցանկացած իրավիճակ, որում սոցիալական իրականության սուբյեկտները՝ լինեն առանձին անհատներ, խմբեր, խոշոր կազմակերպություններ, պետություններ, պետությունների միավորումներ, համարում են, որ ունեն իրար հակասող նպատակներ, ընկալում են դիմացինին՝ որպես հակառակորդ, և դիմում են ցանկացած գործողության՝ իրենց նպատակներին հասնելու համար, ընդհուպ մինչև հակառակորդին ոչնչացնելը, որակվում է՝ որպես կոնֆլիկտ:

Թեմայի **արդիականությունը**, նախ և առաջ, պայմանավորված է նրանով, որ կոնֆլիկտը հասարակական հարաբերությունների անհերքելի փաստերից է և սոցիալական փոփոխությունների շարժիչ ուժը: Բացի այդ, կոնֆլիկտի փաստը որպես սոցիալական հարաբերությունների անբաժան մաս համընդհանուր ճանաչում է գտել, հետևաբար այն ինչպես տեսական, այնպես էլ պրակտիկ մեծ նշանակություն ունի:

Ներկայումս նկատվում է կոնֆլիկտների բնագավառում տեսական հետազոտությունների որոշակի դեֆիցիտ: Իսկ աշխատությունները, որոնք վերաբերում են կոնֆլիկտների կոնկրետ կիրառական ոլորտներին, բավարար կերպով չեն արտացոլում երևույթի էությունը, պատճառների խորությունը, դրանց ազդեցությունը հասարակական կյանքի և անհատների վրա: Բացի այդ, կոնֆլիկտի խնդրահարույց լինելն ունի նաև կիրառական բնույթ: Այն լայն պահանջարկ ունի կոնկրետ իրավիճակների լուծման ժամանակ, որի դեպքում բախվում են երկու և ավելի կողմերի շահերը, իսկ օպտիմալ որոշման համար անհրաժեշտ են բավարար գիտելիքներ վերջիններիս բնույթի վերաբերյալ:

Աշխատանքի **նպատակը**: Դիտարկել կոնֆլիկտների էությունը, բնույթը և վերլուծել կոնֆլիկտային իրավիճակում դրսևորվող վարքի առանձնահատկությունները:

Խնդիրները: Հիմք ընդունելով առաջադրված նպատակը, անհրաժեշտ է լուծել հետևյալ խնդիրները`

- բացահայտել կոնֆլիկտի կառուցվածքային առանձնահատկությունները, տեսակները և փուլերը,
- ներկայացնել կոնֆլիկտի վերաբերյալ տեսությունները,
- վերլուծել կոնֆլիկտի կառավարման ձևերը,
- ներկայացնել կոնֆլիկտային իրավիճակների կառավարման ռազմավարությունները կոնֆլիկտային տարբեր իրավիճակներում,

ԳԼՈՒԽ 1. ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՈՒՍՈՒՄՆԱՍԻՐՈՒԹՅԱՆ ՏԵՍԱԿԱՆ ԵՎ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆԱԿԱՆ ՀԻՄՔԵՐԸ

1.1. Կոնֆլիկտի Էությունն ու տեսական հիմքերը

«Կոնֆլիկտ» հասկացությունը ծագել է լատիներեն «conflictus» բառից, որը բառացիորեն նշանակում է «բախում, լուրջ տարածայնություն, վեճ»: Առօրյա կյանքում այն օգտագործվում է ինչպես տարբեր ենթատեքստում, այնպես էլ փոխաբերական առումով¹:

Առավել տարածված սահմանման համաձայն՝ կոնֆլիկտն այն սոցիալական իրավիճակն է, երբ երկու և ավելի կողմեր փորձում են հետամուտ լինել իրենց հակադիր շահերին կամ անհամատեղելի նպատակներին: Պետք է հիշել, որ կոնֆլիկտը հասարակական հարաբերությունների անհերքելի փաստերից է և սոցիալական փոփոխությունների շարժիչ ուժը: Կոնֆլիկտները կարող են կատարել ինչպես դրական, այնպես էլ բացասական գործառույթներ: Կոնֆլիկտների կարգավորման բովանդակությունն առավել ամբողջական պատկերացնելու համար անհրաժեշտ է հիշել, որ կարգավորումը, ինչպես նաև կոնֆլիկտը, ցանկացած մակարդակում լինի դա միջանձնային, թե միջազգային բախում, հանդես է գալիս իբրև բարդ, ժամանակի մեջ ծավալվող գործընթաց, որն ունի իր սկզբնակետն ու վերջնակետը: Կարգավորման ժամանակային բնութագրիչները կարող են արտահայտվել չափման տարբեր միավորներով՝ կախված կոնֆլիկտի կոնկրետ տեսակից և բարդությունից:

Կոնֆլիկտը երկու և ավելի սուբյեկտների /անհատ, խումբ/ փոխհարաբերության ձև է, որն առաջանում է ցանկությունների, հետաքրքրությունների, արժեքների անհամապատասխանության դեպքում:

Գոյություն ունեն կոնֆլիկտի 4 հիմնական տեսակ՝ 1. ներանձնային - երբ մեկ մարդու մեջ հակամարտության մեջ են մտնում ուժգնությամբ հավասար դրդապատճառներ, ցանկություններ, հետաքրքրություններ, ձգտումներ: 2. միջանձնային - գործող անձիք ձգտում են իրականացնել իրար բացասող նպատակներ: 3. անձի և խմբի միջև - ծագում է անձի վարքի և խմբային նորմերի անհամապատասխանության դեպքում: 4. միջխմբային - որպես կոնֆլիկտայի կողմեր են հանդես գալիս սոցիալական խմբեր, որոնք ունեն տարբեր նպատակներ և խոչընդոտում են միմյանց նպատակների հասնելու հարցում²:

¹ Նալչաջյան Ա.Ա., Հոգեբանության հիմունքներ: Եր., Հոգեբան, 1966թ.

² Бабосов ЕМ. Основы конфликтологии. Минск, 1997. С. 55

Գոյություն ունեն կոնֆլիկտի առաջացման մասին ազդանշանող մի քանի հստակ ազդակներ՝ ճգնաժամ /ճգնաժամի ընթացքում վարքի ընդունված ձևերը կորցնում են իրենց ուժը և մարդը կարող է ծայրահեղությունների գնալ/, անախորժություն, պատրվակներ, լարվածություն և դիսկոմֆորտ:

Յուրաքանչյուր զարգացում ենթադրում է կոնֆլիկտային իրավիճակ, քանի որ մարդիկ միշտ գտնվում են աճման, զարգացման գործընթացի մեջ և ոչ միշտ է նրանց ցանկությունները, պահանջմունքները, նպատակները, արժեքները համընկնում: Նպատակահարմար է ունենալ համապատասխան հմտություններ և կարողություններ կոնֆլիկտային իրավիճակների հաղթահարման համար, քան մշտապես վախենալ, խուսափել կամ բացասաբար վերաբերվել այդ իրավիճակներին:

Հոգեբանա-մանակվարժական կոնֆլիկտաբանության վերլուծությունը թույլ է տալիս փաստել հետևյալը՝

- յուրաքանչյուր կոնֆլիկտի հիմքում ընկած է հստակ հակամարտություն, որը կարող է կրել դեստրուկտիվ կամ կոնստրուկտիվ բնույթ,
- կոնֆլիկտներից խուսափելը անհնարին է. պետք չէ նրանցից վախենալ, կարևորը ունենալ համապատասխան հմտություններ դրանց լուծման համար,
- կոնֆլիկտի հաղթահարման համար անհրաժեշտ է գիտակցել դրա ծագման պատճառները, կոնֆլիկտի մեջ մտած սուբյեկտների առանձնահատկությունները:

Ժամանակային առումով կոնֆլիկտները կարող են լինել՝ 1. արագընթաց /կրում են հուզական ուժեղ երանգավորում, լի են բացասական դրսևորումներով: Հաճախ սրանք ունենում են անսպասելի ծանր ավարտ/: 2. երկարատև սուր կոնֆլիկտներ /առաջանում են, երբ հակասությունները բավական կարծր են, խորը, դժվարընդունելի: Այս դեպքում կոնֆլիկտի կողմերը կարող են վերահսկել իրենց հակազդումներն ու արարքները/: 3. թույլ արտահայտված երկարատև /բնորոշ են այն անհամաձայնությունների ժամանակ, որոնք չեն կրում սուր բնույթ, ակտիվ է լինում միայն մեկ կողմը, իսկ երկրորդը հաճախ խուսափում է սեփական կարծիքը հայտնելուց և բացահայտ անհամաձայնություն դրսևորելուց/: 4. թույլ արտահայտված արագընթաց /լուծման համար առավել արդյունավետ կոնֆլիկտներն են, երբ տեղի է ունենում հակասությունների բախում/³:

Կոնֆլիկտների մեծամասնությունը իրենց բնույթով սուբյեկտիվ են և հիմքում ունեն հոգեբանական հետևյալ պատճառներից որևէ մեկը՝

³ Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб, 2003. – С. 117.

- մարդու ոչ բավարար ճանաչում
- դիմացինի դրսևորումների սխալ ընկալում
- սխալ պատկերացում այն մասին, թե ինչ է դիմացինը մտածում
- դիմացինի արարքների դրդապատճառների սխալ մեկնաբանություն
- դիմացինի վերաբերմունքի ոչ ճիշտ գնահատում:

Բոլոր սուբյեկտիվ գործոնները կարող են կրել հաստատուն, անհատական բնույթ կամ լինել իրադրային, որոնց թվին են պատկանում գերհոգնածությունը, անբավարարվածությունը, վատ տրամադրությունը և այլն:

Կոնֆլիկտային իրավիճակներում մարդիկ հաճախ դրսևորում են տարբեր պաշտպանական վարքաձևեր՝

- ագրեսիվություն, որը կարող է ուղղված լինել ինչպես այլ մարդկանց, այնպես էլ դեպի սեփական անձը,
- պրոյեկտում, երբ սեփական բացասական գծերը վերագրվում են այլ մարդկանց, ինչը օգնում է թուլացնել սեփական լարվածությունը,
- ֆանտազիաներ, երբ այն ինչ հնարավոր չէ իրականացնել իրական կյանքում, ձեռք է բերվում երազանքներում,
- ռեգրես, երբ վարքի դրդապատճառները մնում են նույնը, սակայն փոխվում է նպատակը, նվազում է հավակնությունների մակարդակը,
- նպատակի փոփոխություն, երբ հոգեկան լարվածությունը ուղղվում է այլ գործունեության,
- խուսափում տիպի իրավիճակից, երբ մարդը անգիտակցորեն խուսափում է այն իրավիճակներից, որտեղ պարտություն է կրել:

Ցանկացած կոնֆլիկտ ունի իր կառուցվածքը, որը պարունակում է հետևյալ բաղադրատարրերը⁴

- կոնֆլիկտի կողմեր /գտնվում են անմիջականորեն կոնֆլիկտի մեջ, կամ ուղղակի կամ անուղղակի ձևով աջակցում կոնֆլիկտի սուբյեկտներին/
- կոնֆլիկտի առարկա /այն, ինչի համար առաջացել է կոնֆլիկտը/
- կոնֆլիկտային իրավիճակի ընկալում /կոնֆլիկտի առարկայի արտացոլումն է կոնֆլիկտային փոխհարաբերություններում գտնվող սուբյեկտների գիտակցության մեջ/

⁴ Дмитриев А.В. Конфликтология. – М., 2003. – С. 67.

- կոնֆլիկտի դրդապատճառներ /այն ներքին դրդող ուժերն են, որոնք առաջացրել են կոնֆլիկտ/
- միկրո- և մակրոմիջավայր /այն արտաքին պայմաններն են, որոնց մեջ ընթանում է տվյալ կոնֆլիկտը/:

Յուրաքանչյուր կոնֆլիկտ ունի իր զարգացման ընթացքը, որն անվանում են կոնֆլիկտի դինամիկա: Այն ենթադրում է մի քանի փուլեր՝

1. Կոնֆլիկտի գաղտնի շրջան /նախակոնֆլիկտ/ իր մեջ ներառում է օբյեկտիվ խնդրային իրավիճակի առաջացում, սուբյեկտների կողմից այդ խնդրի գիտակցում, փորձեր լուծել խնդիրը առանց կոնֆլիկտի, նախակոնֆլիկտային իրավիճակի առաջացում,

2. Բուն կոնֆլիկտի շրջան՝ պատրվակ, Եսկալացիա /ենթադրում է կոզնիտիվ ոլորտի նեղացում, հուզականության աճ, դիմացինի ոչ ադեկվատ ընկալում, բռնության կիրառում և այլն/, հակամարտություն, ավարտ,

3. Ետկոնֆլիկտային շրջան՝ հակամարտողների փոխհարաբերությունների մասնակի կամ լիարժեք լավացում⁵:

Կոնֆլիկտների արդյունավետ լուծումը սովորաբար ընդգրկում է մի քանի փուլից բաղկացած շրջան՝ խնդրի ձևակերպում, վերլուծություն, լուծմանը անհրաժեշտ գործողություններ և արդյունքների գնահատում: Նախ և առաջ պետք է հասկանալ, թե ինչ է տեղի ունեցել, ինչում է խնդիրը: Այս փուլում կարևոր են բոլորի փաստերը, որպեսզի բոլորը համաձայնվեն խնդրի ձևակերպման հարցում: Չզացմունքներն ու արժեքային գնահատականները պետք է հստակ տարբերվեն փաստերից:

Յուրաքանչյուր կոնֆլիկտ ունի իր թե դրական, թե բացասական կողմերը՝ կախված տարբեր հանգամանքներից: Այնինչ, այն կարծիքն է ձևավորվում, որ կոնֆլիկտը վատ, անախորժություններով լի, տհաճ երևույթ է, բայց եթե հաշվի առնենք, որ կոնֆլիկտը (թե միջանձնային, թե ներանձնային) նպաստում է ներքին պոռթկումների, լարվածության, բացասական ապրումների դուրս թափմանը, ապա հասկանալի է նաև կոնֆլիկտի դրական կողմը, որը նպաստում է հոգեկան հարմարավետ վիճակի առաջացմանը և ներքին հանգստությանը:

Բացի այդ, հաճախ կոնֆլիկտները նպաստում են դրական հարաբերությունների ստեղծմանը, վատ հարաբերությունների լավացմանը, քանի որ շատ հաճախ հենց բանակցությունների, քննարկումների ու վիճաբանությունների արդյունքում են առաջանում բարիդրացիական հարաբերություններ: Ուստի, երբեմն օգտակար է

⁵ Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. – СПб, 2003. – С. 117.

կոնֆլիկտը. չպետք է միշտ խուսափել դրանից, այլ պետք է առաջացած կոնֆլիկտը առողջ հանգուցալուծել, որի համար անհրաճեշտ է հաշվի առնել բոլոր հանգամանքները՝ սեռային, տարիքային, կրթական: Ելնելով դրանցից՝ պետք է հակամարտող կողմերը կարողանան ճիշտ հասկանալ միմյանց, առողջ փոխզիջման գնան, ինչը հաճախ մեծ ջանքեր, վարպետություն, խելամտություն ու ճկունություն է պահանջում, որոնց բացակայության դեպքում հաճախ կոնֆլիկտը ավելի սուր ընթացք է ստանում:

1.2. Անձի հնարավոր վարքային դրսևորումները կոնֆլիկտում

Միջանձնային կոնֆլիկտի ընթացքն անմիջականորեն կախված է դրա կողմերի վարքային դրսևորումներից: Ընդհանուր առմամբ առանձնացվում են կոնֆլիկտային վարքի վեց տարբերակներ՝ հակամարտություն, խուսափում, զիջում, փոխհամաձայնություն, համագործակցություն և ասերտիվ վարք:

Հակամարտությունը բնութագրվում է սեփական նպատակներին հասնելու համար մղվող անզիջում, համառ պայքարով: Այս ձևով դրսևորվող կոնֆլիկտի կողմը բացառում է ցանկացած համագործակցություն և փորձում հասնել իր նպատակին ցանկացած միջոցով:

Խուսափողական մարտավարության դեպքում կոնֆլիկտող կողմը փորձում է հեռանալ կոնֆլիկտից՝ չտալով դրան մեծ արժեք:

Միջանձնային կոնֆլիկտի *զիջող* կողմը մյուս կողմի հետ իր փոխհարաբերություններն առավել վեր է դասում կոնֆլիկտի առարկայից: Նա պատրաստ է կոնֆլիկտի առարկան հանձնել դիմացի կողմին, միայն թե չխարխլվեն իրենց փոխհարաբերությունները:

Փոխզիջումը ենթադրում է որոշակի զիջումներ կոնֆլիկտող բոլոր կողմերից: Ընդ որում, այդ փոխզիջումները պետք է հանգեցնեն իրավիճակի այնպիսի փոփոխությունների, որոնք ընդունելի կլինեն բոլոր կողմերի համար:

Համագործակցության դեպքում կոնֆլիկտող կողմերը միավորում են իրենց ջանքերն ու հնարավորությունները կոնֆլիկտի հանգուցալուծման նպատակով: Այս դեպքում ստեղծվում է կոնֆլիկտային իրավիճակի համակողմանի դիտարկման հնարավորություն:

Համագործակցական գործելակերպը ենթադրում է փոխզիջումներ:

Ասերտիվ վարքի դեպում կոնֆլիկտի կողմը չի հրաժարվում իր մտադրություններից ու նպատակներից: Սակայն նա փորձում է հասնել դրանց, իրականացնել դրանք չոտնահարելով մյուս կողմի շահերը, նույնիսկ նպաստելով դրանց իրականացմանը: Այս մարտավարությունն առավել արդյունավետ է, եթե կոնֆլիկտի բոլոր կողմերը գործում են նույն մարտավարությամբ:

Կոնֆլիկտային են այն անձինք, ովքեր իրենց որոշակի որակների ազդեցությամբ հանդես են գալիս որպես բազմաթիվ բացասական կամ դեստուկտիվ կոնֆլիկտների նախաձեռնող, կամ ի հայտ են բերում մյուսների կոնֆլիկտներին միջամտելու հակում: Կոնֆլիկտային անձինք լինում են երկու՝ իրադրական-կոնֆլիկտային և կառուցվածքային-կոնֆլիկտային, տիպի: Առաջին տիպի համար կոնֆլիկտայնությունը հանդես է գալիս ոչ թե որպես անձնային գիծ, այլ որպես կոնկրետ իրավիճակին տրվող հակազդեցություն: Կառուցվածքային-կոնֆլիկտային տիպի համար կոնֆլիկտայնությունը բնավորության, անձնային հոգեկերտվածքի մշտական գիծ է:

Չետազոտությունների արդյունքում պարզվում է, որ կառուցվածքային-կոնֆլիկտային տիպի անձնանց մոտ առկա է կոնֆլիկտային դրսևորման պահանջմունք (հնարավոր է, որ այն ընդամենը այլ պահանջմունքների՝ ինքնահաստատման, ճանաչման, հաղթանակելու, ինքնադրսևորման արտահայտություն է): Եվ, որ չափազանց հետաքրքիր է, նման անհատների մոտ նկատվում է կոնֆլիկտայնության մակարդակի իջեցում, եթե նրանք ժամանակավորապես բավարարում են իրենց այդ պահանջմունքը (մասնակցում են ինչ-որ կոնֆլիկտի):

Մյուս կողմից, անձի կոնֆլիկտայնությունը կապվում է ներանձնային խնդիրների կամ կոնֆլիկտների առկայության հետ: Ներանձնային կոնֆլիկտներով մարդիկ առավել հաճախակի են ներգրավվում միջանձնային կամ անձ-խումբ տիպի կոնֆլիկտներում: Անձի կոնֆլիկտայնության մեջ մեծ նշանակություն ունի նաև նրա խառնվածքի տիպը. առավել կոնֆլիկտային են խոլերիկ խառնվածքի մարդիկ:

Կոնֆլիկտային անձինք առանձնանում են գործողությունների և գնահատականների իմպուլսիվությամբ, ինքնատիրապետման և ինքնակառավարման ցածր մակարդակով, մեկուսացվածությամբ, անհանգստությամբ, անվստայնությամբ, տագնապայնությամբ, թերարժեքության արտահայտված զգացումով: Այսպիսի անձինք անկանխատեսելի են (բառիս բացասական իմաստով), ագրեսիվ, կասկածամիտ: Իրավիճակը, նրանց համար, միշտ հագեցած է վտանգով: Կոնֆլիկտային անձանց հատուկ է եսասիրությունն ու եսակենտրոնությունը: հետաքրքրական է այն հանգամանքը, որ որպես կոնֆլիկտի նախաձեռնողներ կարող են հանդես գալ ինչպես

այն անձինք, ովքեր ձգտում են գերակայման (հաղթանակի դեպքում նրանք կարող են ամրապնդել իրենց դիրքերը, ապացուցել իրենց գերակայությունը), այնպես էլ նրանք, ովքեր հակված են իրենց դիտարկելու որպես զոհի (իրահրելով կոնֆլիկտային իրավիճակ, այսպիսի անհատները ձգտում են ոչ թե հաղթանակի այլ պարտության: Դրանով նրանք հաստատում են զոհի իրենց կարգավիճակը):

Հայտնվելով կոնֆլիկտային փոխազդեցության պայմաններում անձը ցուցաբերում է որոշակի վարքային դրսևորում, ընտրում է որոշակի մարտավարություն: Ընդ որում, անձի կոնֆլիկտային վարքի հնարավոր դրսևորումները սահմանափակ են և կրկնում են բոլոր տիպի (բացառությամբ ներանձնային) կոնֆլիկտներում կողմերի դրսևորումների հիմնական սխեման: Անձի կոնֆլիկտային վարքի հիմնական դրսևորումներն են՝

1. Խուսափում – անձին կարծես չի մտահոգում ստեղծված կոնֆլիկտային իրավիճակը: Նա ոչ փորձում է համագործակցել հակառակորդի հետ, խնդիրը լուծելու նպատակով, և ոչ էլ ջանում է պաշտպանել իր հետաքրքրությունները: Նա ուղղակի անտեսում է կոնֆլիկտը: Նման մարտավարությունը արող է հանգեցնել ինքնազնահատականի իջեցմանը, սեփական ուժերի հանդեպ անվստահության ձևավորմանը:

2. Չիջում (հարմարում) – այս դեպքում անձը փորձում է թուլացնել կոնֆլիկտային լարվածությունը, վերադարձնել հակառակ կողմի հետ փոխհարաբերությունների նախկին ներդաշնակությունը: Նա պատրաստ է զիջել դիմացի կողմին, որպեսզի պահպանի նրա հետ իր փոխհարաբերությունները:

3. Հակամարտություն – այս դեպքում անձը նախաձեռնում է սեփական հետաքրքրությունների բավարարմանն ուղղված գործողություններ՝ հաշվի չառնելով հակառակ կողմի հետաքրքրությունները, որոշ դեպքերում նույնիսկ ոտնահարելով դրանք: Ընդ որում, այս դեպքում կարող են կիրառվել ինչպես անուղղակի (սիրաշահում, կեղծ գովաբանություններ ու շողոքոթություն, խորամանկություններ ու խաբեություններ), այնպես էլ ուղղակի, կոշտ (սպառնալիքներ, ուժի կիրառում) միջոցներ:

4. Համագործակցություն – այս դեպքում կոնֆլիկտող անձը համագործակցում է դիմացի կողմի հետ համատեղ լուծում գտնելու նպատակով: Նա ձգտում է սեփական հետաքրքրությունների առավելագույն բավարարմանը, սակայն հաշվի է առնում նաև հակառակ կողմի հետաքրքրությունները:

5. Փոխզիջում – այս դեպքում նույնպես հաշվի են առնվում կոնֆլիկտող բոլոր կողմերի հետաքրքրությունները, սակայն նրանք պատրաստ են հրաժարվել դրանց որոշակի մասից:

6. Ասերտիվ մարտավարություն – կոնֆլիկտող անձը պաշտպանում է իր շահերը, պնդում է իր դիրքորոշումները, սակայն դա անում է հաշվի առնելով հակառակ կողմի հետաքրքրությունները, փորձելով նպաստել դրանց բավարարմանը ևս:

Տվյալ մարտավարություններից որևէ մեկի ընտրությունն անմիջականորեն կապված է կոնֆլիկտային իրավիճակում անձի մոտիվացիոն կողմնորոշման հետ: Դույն առանձնացնում է այդպիսի կողմնորոշումների երեք տիպ: Առաջինը կոոպերացիոն կողմնորոշումն է, որտեղ անձը հետաքրքրված է ինչպես սեփական, այնպես էլ դիմացինի բարեկեցության մեջ: Երկրորդը ինդիվիդուալիստական կողմնորոշումն է՝ անձը ձգտում է առավելագույն սեփական շահին, անտեսելով դիմացի կողմի շահերը: Եվ վերջապես երրորդ՝ մրցակցային կողմնորոշման դեպքում անձը ձգտում է կոնֆլիկտի արդյունքում ստանալ ավելին քան դիմացի կողմը:

Կոնֆլիկտի առաջացման պատճառները տարբեր են՝ օբյեկտիվ, սուբյեկտիվ: Երկու դեպքում էլ անհրաժեշտ է վերացնել կոնֆլիկտածին գործոնը, սակայն սովորաբար օբյեկտիվ գործոնը վերացնելն ավելի հեշտ է, քան սուբյեկտիվ գործոնը, որը մեծապես կախված է հակամարտող կողմերի անձնային ուղղվածությունից և միմյանց նկատմամբ ունեցած վերաբերմունքից: Սուբյեկտիվ գործոնի մեջ են մտնում մարդկային տիպերը. ոմանք մտածում են, թե մեղավոր են բոլորը, բացի իրենցից. սա տիպիկ ագրեսոր է: Մյուսները ողջ մեղքը բարդում են իրենց վրա. սրանք էլ տիպիկ «զոհ» են: Երրորդներն էլ համարում են, որ «կյանքն է այդպիսին»՝ հաշտվելով իրավիճակի հետ:

Սովորաբար կոնֆլիկտի ընթացքն այսպիսին են. «հերոսներից» մեկը հարձակվում է մյուսի վրա: Սա պահանջում է հակազդման երեք տարբերակներից մեկի ընտրություն. «պարտություն - հաղթանակ», «հաղթանակ - հաղթանակ», «պարտություն - պարտություն»՝ կախված նրանից, թե՛ ով ինչպես է դուրս գալիս այդ իրավիճակից: Եթե հնարավոր չէ լրիվ հանգուցալուծել կոնֆլիկտը, պետք է գոնե թուլացնել անձի հուզական լարվածությունը⁶: Ինչպե՞ս հասնել դրան.

1. Անհրաժեշտ է չներփակվել սեփական վիճակի, մտքերի մեջ: Պետք է փորձել լավ տրամադրվել դիմացինի նկատմամբ, իրեն պատկերացնել նրա փոխարեն և փորձել զգալ այն, ինչ նա էր զգում այդ իրավիճակում:

⁶ Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995. – С. 64.

2. Պետք է թույլ տալ, որ «ագրեսորը» արտահայտվի, և ուշադիր լսել նրա ասածը, որը համեմատաբար կթուլացնի հակառակորդի լարվածությունը:

3. Ագրեսիվ հարձակման դեպքում լավագույն արդյունք կտա հակազդեցության հանկարծակիությունը: Անշուշտ, «ագրեսորը» սպասում է, որ դիմացինը կհարձակվի կամ կխուսափի: Մի արդարացրեք նրա հույսերը, նրա խոսքերը իրեն «վերադարձրեք»:

4. Չրույցը խաղաղ կանցնի, եթե դուք հայտնեք նրան ձեր վրա իր խոսքերի թողած ազդեցության մասին: Փորձեք ավելի հարգանքով ու մեծահոգաբար վերաբերվել նրան, և դրանով ավելի «նսեմացրեք» նրան:

5. Անհրաժեշտության դեպքում դիմեք փաստերին, քննարկումներին, պարզաբանումներին, թույլ տվեք, որ դիմացինը խոսի և ճիշտ բացատրի իր քայլերը, հետո նոր հաստատեք ձեր տեսակետը:

6. Եթե իրավիճակը հեշտ լուծելի է, մի բարդացրեք, փորձեք առաջինը դուք համերաշխության առաջարկ անել, ինչ-որ ընդհանուր բան գտեք նրա հետ: Դա նրան կհասկացնի, որ դուք բարեխիղճ ու ազնիվ մարդ եք, քան ինքը:

7. Փորձեք օգտվել դիմացինի թույլ կողմերից (առանց վիրավորելու նրան), որը թույլ կտա սեփական սխալներին կողքից նայել:

8. Հուժկորդ հուզական լարվածությունը թուլացնելու հիանալի միջոց է, բայց անհրաժեշտ է դրանից զգույշ օգտվել, քանի որ հաճախ անհաջող հուժկորն է դառնում կրկնակի կոնֆլիկտի պատճառ:

9. Չպետք է միշտ զիջողի դերում դուք լինեք, բայց նույնիսկ հարձակողական քայլը խելամիտ ձևով իրականացրեք՝ պահելով ձեր ինքնասիրությունն ու հեղինակությունը:

Այսպիսով, որքան էլ թվենք կոնֆլիկտի առաջացման պատճառները, դրա ձևավորման, զարգացման ու դրսևորման առանձնահատկությունները, տեսակները, հանգուցալուծման համար անհրաժեշտ հնարավոր տարբերակները, միևնույնն է, այդ ամենը խիստ անհատական է: Դրա մեջ մտնում են հակամարտող կողմերի տարբեր առանձնահատկությունները՝ բնավորությունը, խառնվածքը, զարգացվածությունը, դաստիարակվածությունը, անձնային ուղղվածությունը: Օրինակ՝ միևնույն կոնֆլիկտը խոլերիկն այլ կերպ է լուծում, մելանխոլիկը՝ այլ, գեղարվեստական մարդն այլ կերպ է դա հասկանում, մտածող տիպի մարդն՝ այլ: Ուստի, թե հակամարտող կողմերը, թե միջնորդը կոնֆլիկտի հանգուցալուծման հարցում պետք է անպայման հաշվի առնի այդ հանգամանքները:

Կոնֆլիկտի հանգուցալուծման մեջ հաղորդակցման դերն այնքանով է կարևորվում, որ մարդ կարողանա ճիշտ շարադրել իր մտքերը: Ամենագործուն միջոցը դժվար իրավիճակներում սեփական անձի մասին մտքերից շեղվելն է, ուղեղը զբաղեցնելն է որևէ այլ աշխատանքով, կոնֆլիկտածին գործոնի վրա չկենտրոնանալն է:

Կոնֆլիկտի հաղթահարմանը նպաստում են հետևյալ կարևոր հմտությունները՝

- իրավիճակի օբյեկտիվորեն ընկալումը
- շուտափույտ եզրակացություններից խուսափումը
- քննարկման ժամանակ տարբեր կողմերի կարծիքների վերլուծումը, միմյանց մեղադրանքներից խուսափումը
- կոնֆլիկտի ընդլայնման կանխումը
- դիմացինի հարգանքը, թեև նա կոնֆլիկտի մյուս կողմում է
- փոխզիջումի մշտական ձգտումը:

Կոնֆլիկտի դադարեցման հիմնական ձևերն են⁷

- Կոնֆլիկտի լուծում՝ մասնակիցների ընդհանուր միասնական գործողություններն են, որոնք ուղղված են հակամարտության դադարեցմանը և խնդրի լուծմանը: Սա ենթադրում է բոլոր կողմերի ակտիվությունը, հակամարտող կողմերից գոնե մեկի փոփոխությունը, այլ կողմի հանդեպ վերաբերմունքի փոփոխությունը:
- Կոնֆլիկտի կարգավորում՝ լուծումից տարբերվում է նրանով, որ այս դեպքում մասնակցում է երրորդ կողմը, սակայն անպայման չէ, որ կոնֆլիկտի դադարեցման ժամանակ լուծվեն հիմքում ընկած հակասությունները:
- Կոնֆլիկտի մարում՝ կոնֆլիկտի հիմնական առանձնահատկությունների պահպանման դեպքում հակամարտության ժամանակավոր դադարեցում: Կոնֆլիկտը անցնում է «գաղտնի», թաքնված վիճակի: Սա կարող է հանդիպել ռեսուրսների սպառման, հակամարտության դրդապատճառների կորստի, ավելի կարևոր խնդիրների առաջացման դեպքում:
- Այլ կոնֆլիկտի վերածում՝ ի հայտ է գալիս, երբ կողմերի միջև ծագում են նոր, ավելի սուր հակամարտություն:

Կոնֆլիկտի վերջը իրենից ներկայացնում է կոնֆլիկտի դադարում ցանկացած պատճառով: Ավարտված կոնֆլիկտների ձևերն են՝ լուծումը, կարգավորումը, մարումը, վերածում նոր կոնֆլիկտի: Կոնֆլիկտի արդյունքը պայմանավորված է կոնֆլիկտող կողմերի վերաբերմունքով ինչպես միմյանց, այնպես էլ կոնֆլիկտի օբյեկտի նկատմամբ:

⁷ Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995. – С. 64.

**ԳԼՈՒԽ 2. ԿՈՆՖԼԻԿՏԱՅԻՆ ԻՐԱՎԻՃԱԿՈՒՄ ԴՐՍԵՎՈՐՎՈՂ ՎԱՐՔԻ
ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ**

2.1 Հետազոտության մեթոդների և մեթոդիկաների ընտրություն

Ինչպես արդեն նշվել է աշխատանքի տեսական մասում, միջանձնային կոնֆլիկտի հիմնական պատճառները պայմանավորված են մարդկանց տարբեր հայացքներից, խառնվածքներից, արժեքներից, և ավելի շատ հոգեբանական բնույթ են կրում: Աշխատանքի գործնական մասի նպատակն է ուսումնասիրել կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի առանձնահատկությունները:

Աշխատանքի հետազոտական մասն իրականացնելու համար ընտրվել է Հոգեբանական թեստերի մեթոդը:

Հոգեբանական թեստերի մեթոդը - Ժամանակակից հոգեբանությունը բացի հետազոտական, զուտ գիտական պրոբլեմներից կոչված է նաև լուծելու կյանքի տարբեր բնագավառներում առաջ եկող բազմաթիվ գործնական խնդիրներ: Պետք է ունենալ մեթոդներ, որոնց օգնությամբ հնարավոր է կարճ ժամանակահատվածում պարզել անձի մեջ այս կամ այն ընդունակությունների, հմտությունների, անձնային գծերի առկայությունը, մեր դեպքում հաղորդակցման ոճերը, նրանց անհատական տարբերությունները, բանականություն զարգացման մակարդակն ու նրա կառուցվածքը, դիրքորոշումներ և վարքի բնորոշ ձևերը: Այդպիսի մեթոդներ են հոգեբանական թեստերը:

Թեստի, որպես հոգեբանական հետազոտության մեթոդի առավելությունն այն է, որ կարող է օգտագործվել, միաժամանակ, մեծ թվով մարդկանց ստուգման ենթարկելու համար: Այսպիսի դեպքերում թեստերի օգտագործումն արդարացված է, որով էլ պայմանավորված է մեր կողմից հոգեբանական թեստի ընտրությունը:

Կիրառված մեթոդիկան է՝ Կ.Թոմասի «Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը» բացահայտող թեստը, (հավելված 1),

1. Կ.Թոմասի «Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը» բացահայտող թեստ:

Կ.Թոմասի «Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը» բացահայտող թեստում նկարագրվում է կոնֆլիկտային իրավիճակներում անձի վարքագիծը բնորոշող հնարավոր հինգ ոճեր, և հնարավորություն է տալիս բացահայտել անձի վարքագծի կոնֆլիկտայնության մակարդակը: Այս մեթոդիկան կարելի է օգտագործել անձի վարքագծի կոնֆլիկտայնության և ագրեսիվության մակարդակի բացահայտման նպատակով:

Կ.Թոմասի «Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը» բացահայտող թեստը պարունակում է 30 իրադրություններ, որոնց համար կա երկու տարբերակ՝ «ա» և «բ»: Մասնակիցները պետք է ընտրեն այն տարբերակը, որն իրենց վարքագծին ավելի բնորոշ է: Թեստի արդյունքների վերլուծությունը իրականացվում է այս թեստի համար նախատեսված «բանալիների» օգնությամբ: Եթե «բանալու» պատասխանը համընկնում է թեստ լրացնողի պատասխանի հետ, ապա նա ստանում է 1 միավոր:

Թեստի բանալիները հետևյալն են.

Հաղորդակցման ոճերը					
N	մրցակցություն	համագործակցություն	փոխզիջում	խուսափում	հարմարում
1.				Ա	Բ
2.		Բ	Ա		
3.	Ա				Բ
4.			Ա		Բ
5.		Ա		Բ	
6.	Բ			Ա	
7.			Բ	Ա	
8.	Ա	Բ			
9.	Բ			Ա	
10.	Ա		Բ		
11.		Ա			Բ
12.			Բ	Ա	
13.	Բ		Ա		
14.	Բ	Ա			
15.				Բ	Ա

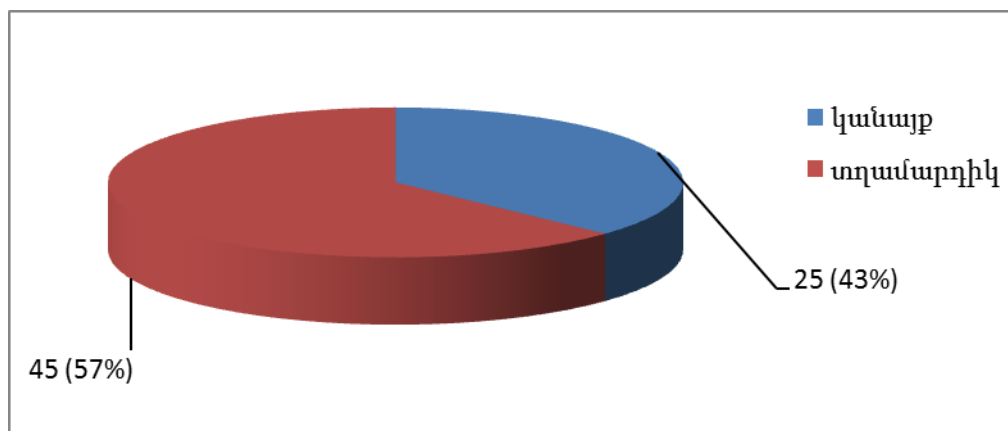
Հաղորդակցման ոճերը					
N	մրցակցություն	համագործակցություն	փոխզիջում	խուսափում	հարմարում
16.	Բ				Ա
17.	Ա			Բ	
18.			Բ		Ա
19.		Ա		Բ	
20.		Ա	Բ		
21.		Բ			Ա
22.	Բ		Ա		
23.		Ա		Բ	
24.			Բ		Ա
25.	Ա				Բ
26.		Բ	Ա		
27.				Ա	Բ
28.	Ա	Բ			
29.			Ա	Բ	
30.		Բ			Ա

Արդյունքների վերլուծության համար անհրաժեշտ է սյունակների միավորները գումարել: Առավելագույն միավորները ցույց են տալիս աշխատակցի մոտ տվյալ հաղորդակցման ոճի գերակշռում: Եթե հավասար միավորներն են հավաքել 2 կամ ավելի սանդղակներում, ապա աշխատակցին բնորոշ է խառը ոճը:

2.2 Հետազոտության արդյունքները

Հետազոտությունն անց է կացվել տարբեր կազմակերպությունների 70 աշխատակիցների շրջանում: Աշխատակիցների անուն, ազգանունները կողավորել են: Յուրաքանչյուր աշխատակցի կողմից լրացվել են բոլոր 3 թեստերը, որոնք եղել են միասին կարված: Լրացված թեստերի արդյունքների հիման վրա կազմվել է տվյալների համակարգչային բազա, որը հիմք է հանդիսացել համակարգչային գծապատկերների, աղյուսակների ստեղծման համար:

Հետազոտությանը մասնակցած աշխատակիցների մեծամասնությունը տղամարդիկ են 45(57%), իսկ 25(43%) կանայք: (Տես.՝ գծապատկեր 1)



Գծապատկեր 1. Աշխատակիցների դասակարգումն ըստ սեռի

Ներկայացնենք հետազոտության արդյունքների վերլուծությունը ըստ յուրաքանչյուր թեստի:

Կ.Թոմասի «Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը» բացահայտող թեստի արդյունքների վերլուծությունից բացահատվեց, որ աշխատակիցների մեծամասնությունը 24 (34,3%-)ը ունեն կոնֆլիկտային իրավիճակներում փոխզիջող վարքագծի ոճ: Այս ոճի ժամանակ երկու կողմերն էլ գնում են փոխզիջման: Դա կատարվում է սակարկման և փոխզիջման միջոցով: Ի տարբերություն համագործակցային ոճի այս ոճի ժամանակ յուրաքանչյուր կողմ ինչ-որ հարցերում գնում է զիջման և արդյունքում հասնում են խնդրի ընդհանուր լուծմանը: Փոխզիջման ժամանակ թաքնված շահեր չկան:

Աշխատակիցներից 18 (25,7%-)ին հատուկ էր *համագործակցող ոճը*: Այս ոճի անձն ակտիվորեն մասնակցում է կոնֆլիկտի լուծմանը՝ պաշտպանելով իր շահերը, միաժամանակ փորձելով համագործակցել այլ մարդկանց հետ: Սա լավ միջոց է բավարարելու երկու կողմերի շահերը, որը պահանջում է ըմբռնել

կոնֆլիկտի պատճառները և համատեղ որոնել նոր այլընտրանքային կոնֆլիկտի լուծման ճանապարհներ: Ի թիվս այլ ոճերի այս ոճն առավել բարդ, բայց առավել արդյունավետ ոճ է բարդ և կարևոր կոնֆլիկտների լուծման ժամանակ:

16 (22,9%) աշխատակցի բնորոշ է կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի *հարմարվող ոճը*: Այս ոճին բնորոշ է համագործակցել ուրիշների հետ առանց սեփական շահը պնդելու: Ի հակադրություն՝ խուսափման ոճի, այս ոճի ժամանակ հաշվի է առնվում համագործակցող կողմի շահերը: Այս ոճը փոխզիջման, համաձայնության և սեփական շահերը զիջելու ոճ է: 12 (17,1%) *խուսափող ոճ*: Խուսափման ոճի անձը չի պնդում իր իրավունքները, ոչ մեկի հետ չի համագործակցում խնդրի լուծման մշակման համար կամ խուսափում է կոնֆլիկտի լուծումից: Դրա համար նա խուսափում է խնդրից (դուրս է գալիս սենյակից, թեման փոխում է և այլն), անտեսելով այն, խնդրի լուծման պատասխանատվությունը թողնելով ուրիշի վրա, ձգձգելով որոշումները և այլն:

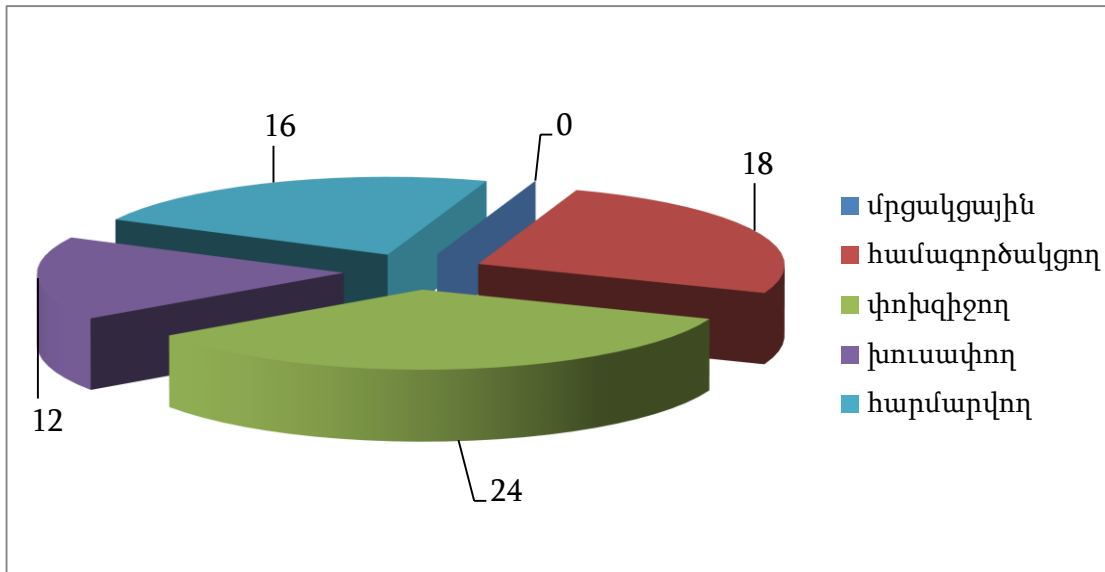
Աշխատակիցներից ոչ մեկին բնորոշ չէ կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի *մրցակցային ոճը*: Մրցակցային ոճի անձն ակտիվ է և նախընտրում է խնդիրը լուծել իր սեփական նախաձեռնությամբ: Նա հետաքրքրված չէ ուրիշների հետ համագործակցելուն և հասնում է իր նպատակին, օգտագործելով իր կամային հատկությունները: Նա փորձում է առաջին հերթին բավարարել իր սեփական շահերը, թեկուզ և ի վնաս ուրիշների, ստիպելով նրանց ընդունել խնդրի լուծման իրեն հարմար տարբերակը: Կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերի արդյունքները ներկայացնում ենք աղյուսակ 1-ում և գծապատկեր 2-ում:

Աղյուսակ 1

**Կ.Թումասի կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճը
բացահայտող թեստի արդյունքները**

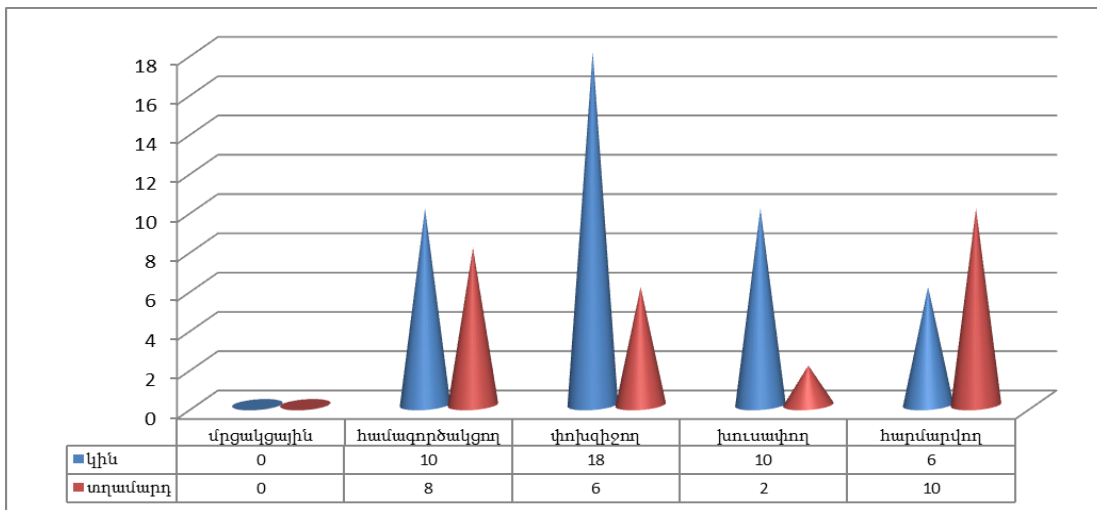
Հաղորդակցման ոճերը	Բացարձակ թիվ (մարդ)			Տոկոս
	կին	տղամարդ	ընդամենը	
մրցակցային	0	0	0	0%
համագործակցող	10	8	18	25,7%
փոխզիջող	18	6	24	34,3%
խուսափող	10	2	12	17,1%
հարմարվող	6	10	16	22,9%

Ընդամենը	44	26	70	100%
-----------------	-----------	-----------	-----------	-------------



Գծապատկեր 2. Աշխատակիցների կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը ըստ Կ.Թոմասի թեստի

Համեմատելով հետազոտությանը մասնակցած աշխատակից կանանց և տղամարդկանց կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերը, բացահայտեցինք, որ մեծամասնությունը՝ 18 (40.9%) կանանց մոտ գերիշխում է փոխզիջող ոճը, իսկ 10(38.5%)-ը տղամարդկանց բնորոշ է հարմարվող, համագործակցող և խուսափող ոճերը, որը ներկայացրել ենք Գրաֆիկ 1-ում:



Գծապատկեր 3. Աշխատակից կանանց և տղամարդկանց կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի ոճերի համեմատությունն ըստ Թոմասի թեստի

ՕՐԻՆԱԿ

Այսպիսով՝ ահա աշակերտի վարքագծի պատճառով ուսուցչի և ծնողի միջև կոնֆլիկտի օրինակ. 7-ամյա աշակերտուհի Աննան դասարանում խանգարող վարք է դրսևորում: Նա հաճախ է ընդհատում ուսուցչին, շեղում է մյուս աշակերտների ուշադրությունը և հրաժարվում է հետևել հրահանգներին:

Կոնֆլիկտ- Ես՝ ուսուցչուհին, տարբեր ռազմավարություններ եմ փորձել՝ լուծելու Աննայի վարքագիծը: Ես իրականացրել եմ վարքագծի կառավարման պլան, տրամադրել եմ լրացուցիչ աջակցություն և շփվել Աննայի ծնողների հետ այս հարցի շուրջ: Այնուամենայնիվ, չնայած այս ջանքերին, Աննայի վարքագիծը շարունակում է խաթարել ուսումնական միջավայրը:

Ծնողների տեսակետը- Աննայի ծնողները՝ պարոն և տիկին Դավթյանները, անհանգստացած են իրենց դստեր պահվածքով: Նրանք կարծում են, որ ուսուցիչը բավականաչափ ջանքեր չի գործադրում՝ լուծելու Աննայի խանգարող վարքի հիմքում ընկած պատճառները: Նրանք կարծում են, որ Աննայի վարքագիծը կարող է պայմանավորված լինել որոշ առարկաների հետ պայքարելու կամ դասարանում անտեսված լինելու պատճառով:

Հաղորդակցության խզում- կոնֆլիկտը ծագում է ուսուցչի և ծնողների միջև հաղորդակցության խզման պատճառով: Ես կարծում եմ, որ նախաձեռնող եմ եղել Աննայի վարքագծին անդրադառնալիս, մինչդեռ պարոն և տիկին Դավթյանները կարծում են, որ իրենց մտահոգությունները պատշաճ կերպով չեն արձագանքվել:

Բանաձև- Հակամարտությունը լուծելու համար նախատեսվեց հանդիպում ուսուցիչների և Աննայի ծնողների միջև: Հանդիպման ընթացքում քննարկել ենք մեր մտահոգություններն ու հեռանկարները: Ես կիսվեցի իմ ռազմավարություններով և միջամտություններով՝ բացատրելով այն քայլերը, որոնք ձեռնարկել եմ Աննայի վարքագծին անդրադառնալու համար: Ծնողներն իրենց մտահոգությունն են հայտնում Աննայի ակադեմիական առաջադիմության վերաբերյալ և խնդրում են լրացուցիչ աջակցություն կամ միջամտություններ: Որպես լուծում՝ որոշում ենք ավելի սերտ համագործակցել՝ Աննայի համար անհատականացված ծրագիր մշակելու համար: Սա ներառում է կանոնավոր հաղորդակցություն՝ լուծելու համար առաջացող ցանկացած խնդիր, Աննային լրացուցիչ ակադեմիական աջակցություն տրամադրելը և նրա վարքագծի հիմքում ընկած հնարավոր պատճառների ուսումնասիրությունը: Նաև համաձայնում ենք ներգրավել դպրոցի խորհրդատուին կամ այլ մասնագետների՝ գնահատելու և լուծելու ուսուցման հնարավոր դժվարությունները կամ հուզական մտահոգությունները: Բաց հաղորդակցության, փոխըմբռնման և Աննայի ակադեմիական և վարքային կարիքներին աջակցելու ընդհանուր նպատակի միջոցով լուծվում է ուսուցչի և ծնողների միջև կոնֆլիկտը, ինչը թույլ է տալիս աշակերտի համար ստեղծել ավելի արդյունավետ և աջակցող կրթական միջավայր:

ԵՁՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ

Այսպիսով՝ կոնֆլիկտը ժամանակակից հասարակական կյանքում առկա կարևոր երևույթներից մեկն է, իսկ մարդկության քաղաքակրթության պատմությունը վառ ապացույցն է այն բանի, որ կոնֆլիկտն առաջացել և զարգացել է մարդկության ծագման ու զարգացման հետ զուգահեռ: Հասարակական կյանքը լի է մշտապես բարդ և բազմապլանային հակասական երևույթներով, որոնք շատ հաճախ հանգեցնում են ինչպես տարբեր անհատների, այնպես էլ փոքր և մեծ խմբերի, հասարակական միավորումների և այլոց շահերի բախմանը: Ներկայումս «կոնֆլիկտե հասկացության միասնական սահմանում չկա, ինչը պայմանավորված է նրանով, որ կոնֆլիկտը կապված է սոցիալական երևույթի հետ, որի սահմանները հնարավոր չէ ընդգծել, ունի բազմաթիվ կողմեր, ոլորտներ և այլն: Ընդհանուր առմամբ, կոնֆլիկտը սահմանում են որպես մարդկանց՝ օբյեկտիվորեն իրարից տարբերվող շահերի, նպատակների, որոշակի արժեքների, կարգավիճակի և այլնի բախում, որը անկախ դրսևորման ձևից ուղեկցվում է կոնֆլիկտող կողմերի անհամաձայնությամբ և կարող է պայմանավորված լինել հոգեբանական, տնտեսական, քաղաքական, արժեքային, կրոնական և այլ գործոններով:

Լինելով բարդ համակարգ՝ կոնֆլիկտը կազմված է օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ կամ հոգեբանական տարրերից, որոնք կարող են գոյություն ունենալ անկախ կոնֆլիկտային իրավիճակի տեսակից և ձևերից(մասնակիցներ, կոնֆլիկտի օբյեկտ, առարկա, միկրոմիջավայր, մակրոմիջավայր) և որոնք կարող են ներգրավվել կախված կոնկրետ կոնֆլիկտի մասնակիցներից կամ դրանք առաջանում են որոշակի պայմաններում(կոնֆլիկտային իրավիճակի հոգեբանական մոդել, կողմերի գործողությունների մոտիվները, նպատակները, պայքարի հավանական արդյունքները և այլն): Չնայած կոնֆլիկտների դասարակարգման դժվարություններին, ինչը պայմանավորված է այս երևույթի ծավալայնությամբ, նրանց խմբավորում են ըստ տարբեր հատկանիշների՝ առաջացման պատճառի, դրսևորման ոլորտի, տևողության և լարվածության, կոնֆլիկտային հարաբերությունների սուբյեկտների, հետևանքների, օբյեկտի, մասնակիցների, գործոնների քանակի և բնութագրի, ընթացքի, մասշտաբի, պատճառի և այլն:

Այսպիսով, թեստերի արդյունքների վերլուծությունից բացահայտվեց, որ աշխատակիցների համար բնորոշ է միջին շփվողականության մակարդակ, բարձր

կոմունիկացիոն ինքնակառավարման մակարդակ և կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի հարմարվող և խուսափող ոճեր:

Այսպիսով, անցկացված հետազոտությունները հնարավորություն տվեցին բացահայտելու աշխատանքային վարքագծի մշակութային առանձնահատկությունների, կոնֆլիկտային իրավիճակներում վարքագծի, հաղորդակցման ոճերի և միջանձնային փոխհարաբերությունների առանձնահատկությունները::

ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. Նալչաշյան Ա.Ա., Հոգեբանության հիմունքներ: Եր., Հոգեբան, 1966թ.
2. Бабосов ЕМ. Основы конфликтологии. Минск, 1997
3. Дмитриев А.В. Конфликтология. - М., 2003
4. Донченко Е.А., Титаренко Т.А., Личность: конфликт, гармония. - Киев, 1999
5. Запрудский Ю.Г. Социальный конфликт. Ростов н/Д, 1992
6. Кабаченко Т.С. Психология управления, М., Российское педагогическое агенство, 1997
7. Кочетова А.И. Психологические основы современного управления персоналом. - М., 1999
8. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта. - СПб, 2003
9. Чумиков А.Н. Управление конфликтами. М., 1995
10. Шейное В.П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение. Минск, 1996