



«ԻՆՏԵՐԱԿՏԻՎ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ ԶԱՐԳԱՑՈՒՄ»  
ՀԻՄՆԱԴՐԱՄ



ՀԵՐԹԱԿԱՆ ԱՏԵՍՏԱՎՈՐՄԱՆ ԵՆԹԱԿԱ  
ՈՒՍՈՒՑԻՉՆԵՐԻ ՎԵՐԱՊԱՏՐԱՍՏՄԱՆ  
ԴԱՍԸՆԹԱՑ 2023

ՀԵՏԱԶՈՏԱԿԱՆ ԱՇԽԱՏԱՆՔ

ԹԵՄԱ	-Կոնֆլիկտի վերլուծության հնարները-----
ԱՌԱՐԿԱ	--Հոգեբանություն-----
ՀԵՂԻՆԱԿ	--Աշխեն Դանիելյան-----
ՄԱՐԶ	--Երևան-----
ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ՀԱՍՏԱՏՈՒԹՅՈՒՆ	-Երևանի հ. 174 հիմնական դպրոց-----

## Բովանդակություն

Տխողոսաթերթ-----	1--	
ներածություն.....	3	
ԳԼՈՒԽ 1- ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ.....	5	
ԳԼՈՒԽ 1.1 ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՏԵՍԱԿՆԵՐԸ.....		
ԳԼՈՒԽ 1.2 ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ԱԶԴԵՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԻՋԱՆՁՆԱՅԻՆ ՓՈԽՀԱՐԱԲԵՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՎՐԱ.....		
ԳԼՈՒԽ. 2-----	ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ ԱՌԱՋՆՀԱՏԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԸ.....	11
ԳԼՈՒԽ 2.1 ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅԱՆ ԴԵՐԸ ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՀԱՆԳՈՒՑԱԼՈՒԾՄԱՆ ԳՈՐԾՈՒՄ .....		
ԳԼՈՒԽ 2.2.ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ .....	ՀՆԱՐՆԵՐԸ	
ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ-----		16
ՕԳՏԱԳՈՐԾՎԱԾ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ-----		18

## ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Կոնֆլիկտները մարդկային հարաբերությունների անբաժանելի մասնիկն են , իսկ մեր կյանքում առկա մարդկային հարաբերությունների որակը կանխորոշում է մեր որակը: Ահա թե ինչու մենք պետք է սովորենք լինել բավականաչափ գիտակից հասկանալու համար կոնֆլիկտների դերը մեր կյանքում , ինչպես նաև գտնել կառուցողական լուծումներ այդ կոնֆլիկտները հաղթահարելու համար: Կոնֆլիկտը լատ.conflictus բախում , ընդհարում բառից է , կողմերի բախում, հակամարտություն , որի ընթացքում կողմերից գոնե մեկը հակառակ կողմի գործողություններն ընկալում է որպես իր սեփական հետաքրքրություններին ուղղված սպառնալիք :Այլ կերպ ասած կոնֆլիկտն իրականացած տարաձայնություն է, այսինքն փոխազդեցության մեջ հակադրվող արժեքների, դիրքորոշումների ,մոտիվների արտահայտում, ընդ որում, իր հանգուցալուծման համար տարաձայնությունն, անհրաժեշտաբար պետք է բացահայտվի կողմերի գործողությունների մեջ: Կոնֆլիկտի կարգավորումը անհրաժեշտ է սկսել կոնֆլիկտի մասնակիցների մոտ կոնֆլիկտի գիտակցման և ընկալման փոփոխությունից, կոնֆլիկտի կարգավորման հնարավոր ուղիների նկատմամբ նրանց փոխադարձ պատկերացումներից: Որքան էլ կոնֆլիկտի կողմերի կողմից իրականության և կոնֆլիկտի պատճառների ընկալումները չհամապատասխանեն իրականության հետ, դրանք պետք է հաշվի առնել: Կոնֆլիկտային իրավիճակում կողմերը ձեռնարկում են այս կամ այն գործողությունները, ընտրում են խնդրի լուծման ուժային կամ խաղաղ ուղիներ, ոչ թե ելնելով իրենց միջև «օբյեկտիվ» հակասությունների առկայությունից, այլ իրավիճակի իրենց ընկալումից ու գնահատականից: Սակայն իրենք`կողմերը, քիչ ուշադրություն են դարձնում ընկալումների տարբերության փաստին`փորձելով ասպացուցել իրենց սեփական տեսակետի ճշտությունը, դրա համապատասխանությունը իրավիճակի օբյեկտիվ բնութագրիչներին: Կոնֆլիկտների լուծման համար շատ կարևոր է վերլուծել դիմացի մարդու կամ առհասարակ մարդկանց վարքի պատճառները: Սովորաբար կոնֆլիկտի վիճակում գտնվող մարդիկ կարծում են, որ կոնֆլիկտի մյուս կողմում գտնվող մարդը ցանկանում է իրենց վնասել: Սակայն մեծ հաշվով մարդիկ վարվում են այս կամ այն կերպ միայն իրենց ներքին մղումներից և իրենց սեփական խնդիրները լուծելու համար: Այսինքն` իրենց վարքը հիմնականում պայմանավորված է իրենց վախերով, անհանգստություններով, անլիարժեքության զգացմամբ և այլն: Կոնֆլիկտային իրավիճակներում շատ օգտակար է ռեալացնել սեփական ակնկալիքները: Երբ մենք զգալիորեն պակասեցնում ենք մեր ակնկալիքները, բնականաբար կոնֆլիկտի առիթը նույնպես նվազում է: Շատ կարևոր է վերլուծել մեր ակնկալիքների իրատեսականությունը:

1. **Հետազոտական աշխատանքի արդիականությունը**- պայմանավորված է նրանով, որ կոնֆլիկտը մարդու կյանքում մեծ դեր ունի , ոչ միայն նրա ինքնիրացման ,զարգացման համար , այլև մարդկանց, հասարակության հետ հարաբերությունների կառուցման ,դրանց կանոնակարգման ,և գործունեության մեջ հաջողությունների հասնելու և ամբողջ կենսագործունեության ընթացքում:

2. **Հետազոտական աշխատանքի նպատակը**- նպատակն է հետազոտության ենթարկել այն անձնային և սոցիալ-հոգեբանական գործոնները,որոնք պայմանավորում են կոնֆլիկտի վերլուծության և հաղթահարման արդյունավետությունը:

3. **Հետազոտական աշխատանքի խնդիրները** – աշխատանքի նպատակից ելնելով առաջադրվել են հետևյալ խնդիրները

1.ուսումնասիրել թեմատիկ գրականություն

2.բացահայտել կոնֆլիկտի սոցիալ հոգեբանական առանձնահատկություններն ու հաղթահարման ուղիները

3վերլուծության միջոցով բացահայտել կոնֆլիկտի ծագման առանձնահատկությունները 4.հետազոտել կոնֆլիկտաբանության ոլորտում առկա մասնագիտական փորձը

4. **Հետազոտական աշխատանքի մեթոդները**-հիմք են ծառայել հոգեբանական գրականության ուսումնասիրությունն ու համեմատական վերլուծությունը

5. **Հետազոտական աշխատանքի կիրառական նշանակությունը**-ուսումնասիրել և հավաքագրել նյութեր,որոնք հնարավոր կլինի կիրառել կոնֆլիկտի վերլուծության միջանձնային փոխհարաբերությունների բարելավման բնագավառում

6. **Պաշտպանության ներկայացվող դրույթներ**

1. կոնֆլիկտի տեսակները

2.կոնֆլիկտի ազդեցությունը միջանձնային փոխհարաբերությունների վրա

3. հաղորդակցության դերը կոնֆլիկտի հանգուցալուծման գործում

4. կոնֆլիկտի վերլուծության հնարները

7. աշխատանքի ծավալն ու կառուցվածքը

## **ԳԼՈՒԽ 1. կոնֆլիկտի ընդհանուր բնութագիրն**

### **ԳԼՈՒԽ 1.1 կոնֆլիկտի տեսակները**

Կոնֆլիկտը մարդկային հարաբերությունների, ինչպես նաև կազմակերպչական փոխազդեցության առավել տարածված ձևերից է: Կոնֆլիկտների եւ դրա հետևանքով առաջացած ապրումների վրա ծախսվում է կազմակերպությունների աշխատակազմի ժամանակի 15%, իսկ դեկավարների ժամանակի 20%: Կոնֆլիկտի էությունը փոխազդեցության մեջ գտնվող սուբյեկտների հակադիր ուղղված նպատակների, շահերի, դիրքորոշումների, կարծիքների, հայացքների բախումն է: Կոնֆլիկտը սահմանվում է, որպես հակադիր ուղղված, անհամատեղելի, բացասական, հուզական ապրումներով ուղեկցվող միտումների բախում անձի գիտակցության մեջ: Կոնֆլիկտի դրական եւ բացասական կողմերը:

**Գրական-** Օգնում է խնդիրների, դրանց վերաբերյալ տեսանկյունների, լուծման տարբերակների բացահայտմանը: Նպատակն է աշխատանքի արդյունավետության բարձրացմանը, երբեմն կարող է միավորել կոլեկտիվը արտաքին ճնշման դեմ:

**Բացասական-** Բերում է կազմակերպության սոցիալ-հոգեբանական մթնոլորտի վատացմանը, բարձրացնում է մարդկանց նյարդայնությունը, հանգեցնում է սթրեսների, շատ մարդկանց շեղում է իրենց անմիջական ծառայողական պարտականությունների կատարումից:

### **Կոնֆլիկտի կառուցվածքը, Կոնֆլիկտի օբյեկտ, Կոնֆլիկտի մասնակիցները, Կոնֆլիկտային իրավիճակ, Միջադեպ:**

Կոնֆլիկտի օբյեկտը այն սոցիալական երևույթն է (վիճելի հարց, խնդիր), որի պատճառով առաջացել է տվյալ կոնֆլիկտային իրավիճակը: Կոնֆլիկտի մասնակիցները առանձին անձինք են, մարդկանց խմբեր, կազմակերպություններ, պետություններ: Կոնֆլիկտի մասնակիցները իրականացնում են միմյանց դեմ ակտիվ կամ պասիվ գործողություններ: Կոնֆլիկտի օբյեկտի եւ մասնակիցների առկայությունը առաջացնում է կոնֆլիկտային իրավիճակ: Կոնֆլիկտի առաջացման համար հարկավոր է միջադեպ:

**Կոնֆլիկտի տեսակները-** Ըստ ուղղվածության կոնֆլիկտները բաժանվում են՝ Հորիզոնական = Ուղղահիգ (ղեկավարի եւ ենթակայի) Այս տեսակի կոնֆլիկտները կազմում են կազմակերպչական կոնֆլիկտների 70-80%: Կոնֆլիկտները լինում են նաև ներանձնային եւ միջանձնային: Ներանձնային հավասարաչափ դրական հնարավորությունների կոնֆլիկտ: երկու լավ հնարավորությունների միջև: Հավասարաչափ բացասական հնարավորությունների կոնֆլիկտ: փասուստ, իսկ եթե հնարավոր չէ հանգեցնում է ուժեղ սթրեսային իրավիճակի Դրական-բացասական հնարավորությունների կոնֆլիկտ: Ընտանիքին նվիրված եւ ուշ վերադարձող մարդ, աշխատավարձի բարձրացում, սակայն հոգսաշատ եւ նյարդային աշխատանք: Ես-դեր կոնֆլիկտ, մարդը չունի իր պաշտոնին համապատասխան գիտելիքներ հմտություններ և ունակություններ:

**Միջդերային կոնֆլիկտ** – ղեկավարը պարտավոր է պահանջել բոլորից կազմակերպության կարգի պահպանում սակայն տվյալ կազմակերպությունում աշխատում են նաև նրա ընկերները եւ բարեկամները: Կոնֆլիկտը լինում է կոնստրուկտիվ եւ դեստրուկտիվ: Միջանձնային կոնֆլիկտ աշխատակիցների տեխնոլոգիական փոխկախվածությունը եւ փոխկապվածությունը Ուղղահայաց հարթության վրա լուծվելիք հարցերի տեղափոխումը հորիզոնական հարթություն:

**Ղեկավար-ենթակա** համակարգում ֆունկցիոնալ պարտականությունները չկատարելը անձի արարքների անհամապատասխանությունը տվյալ կոլեկտիվում ընդունված նորմերին եւ կյանքի արժեքներին: Կոնֆլիկտների 80% առաջանում է դրա մասնակիցների կամքից անկախ: Դա տեղի է ունենում մեր հոգեբանական մի շարք գործառույթներից, որոնց մասին մենք չգիտենք կամ ուշադրություն չենք դարձնում: Կոնֆլիկտի առաջացման մեջ կարևոր դեր ունեն կոնֆլիկտոգենները՝ բառեր եւ գործողություններ, կամ անգործություն, որոնք խթանում են կոնֆլիկտի առաջացմանը: Առաջին հերթին կոնֆլիկտոգենների էությունը կարելի է բացատրել այն հանգամանքով, որ մենք ավելի զգայուն ենք ուրիշների խոսքերի նկատմամբ, քան մեր սեփական: «Կա աֆորիզմ, որ կանայք

ուշադրություն չեն դարձնում իրենց խոսքերի վրա, սակայն հսկակայն ուշադրություն են ընձեռում այն բառերին, որոնք լսում են: Դա ոչ միայն կանանց է վերաբերվում այլ բոլորին: Ուրիշների բառերի վրա նման մեծ ուշադրության առկայությունը բացատրվում է սեփական արժանապատվությունը պաշտպանելու ցանկությամբ, սակայն միևնույն ժամանակ ավելի թույլ է վերահսկվում սեփական բառերը, որոնք կարող են վիրավորել դիմացինի արժանապատվությունը: Մի կոնֆլիկտոգենը հազիվ թե կարողանա առաջացնել կոնֆլիկտ, դրա առաջացման համար հարկավոր է կոնֆլիկտոգենների շարք՝ էսկալացիա: Մեր հասցեին ուղղված կոնֆլիկտոգենրին մենք հակված ենք պատասխանելու ավելի ուժեղ կոնֆլիկտոգենով, որպեսզի հնարավոր լինի ազատվել այն նյարդային իրավիճակից, որը առաջացել է դիմացինի խոսքերը լսելուց հետո:

Հազվադեպ է հնարավոր լինում գապել և չպատասխանել: Մակայն մարդկանց հիմնական մասը պատասխանում է կոնֆլիկտոգեներով, որոնցից առանձնացվում են հիմնական 3 տիպերը:

**Գերազանցության ձգտումը, Ագրեսիայի դրսևորում, Էգոիզմի դրսևորում:**

Ինչպես խուսափել կոնֆլիկտոգեներից, որոնք առաջանում են մարդկանց միջև փոխազդեցության ժամանակ:

Լուծումներ

1. Պարտավորությունների եւ իրավունքների հստակ սահմանազատում եւ նկարագրություն:
2. Հրահանգների կատարման հերթականության հստակեցում ենթական գիտի ում հրահանգներին պետք է տա առաջնությունը:
- 3 Ընդհանուր սկզբունքների ձևավորումը: Կամզակերպության քաղաքականության եւ տարբեր ստորաբաժանումների վերաբերյալ տեղեկացվածությունը, ընդհանուր նպատակի առկայությունը:

Մակդոնալդս- համեղ եւ արագ 4 Համատեղ որոշումների կայացում 5 Ագրեսիվություն Պասիվ ձեւ — կիսվել որևէ մեկի հետ հնարավորության դեպքում լացել: Ակտիվ ձև – ֆիզիկական աշխատանք Բանական ձև– վերլուծություն, խնդրի էության ըմբռնում Կոնֆլիկտի կառավարում

1Արտահայտվելու հնարավորություն տալ ինչպես բարկությունը նվազեցնելու այնպես էլ իր տեսակետները արտահայտելու համար:

2Դիմացինի հակակրանքը կամ ագրեսիան թուլացրեք անսպասելի քայլերով: (խորհուրդ հարցրեք, հարցրեք նրան մի թեմայից, որը կարևոր է նրա համար, հիշեցրեք ձեր ընդհանրությունների մասին և անցյալի հետ կապի, կոմպլիմենտ արեք, ցավակցեք նրա կորուստներին)

3 Բացասական գնահատականներ մի տվեք, այլ խոսեք ձեր զգացմունքների մասին: Դուք ինձ խաբել եք և ես ինձ զգում եմ խաբված

4 խնդրեք, որ գործընկերը ներկայացնի սպասվելիք արդյունքը եւ հիմնախնդիրը: Չերժ մնացեք զգացմունքային դրսևորումներից:

5 Մի վարկաբեկեք դիմացինին, հնարավորություն տվեք իրեն իր հեղինակությունը փրկել:

6 Գնահատեք նրա արարքները այլ ոչ թե իրեն՝ Դուք արդեն երկրորդ անգամն է ինչ չեք կատարել ձեր խոստումը, այլ ոչ թե դուք անպարտաչանաչ կամ ստախոս եք:

7 Հանգիստ եւ վստահ պահելաձև, որը հավասարը-հավասարի ազդեցություն է թողնում:

8 Մի խուսափեք ներողություն ասելուց, եթե զգում եք, որ սխալվել եք: Նախ դա զինաթափում է դիմացինին, հարգանք է առաջացնում, քանի որ ներողություն ասելու ունակ են հիմնականում հասուն և վստահ մարդիկ:

9 Ոչինչ պետք չէ ապացուցել: Կոնֆլիկտային իրադրության մեջ մեկը մյուսին ոչինչ չի կարող ապացուցել: Եթե այնուամենայնիվ դուք բռնկվել եք և սկսել արտահայտվել, առավել կարելուք բաներից է մնում՝ պարզապես լռել, իհարե դիմացինի համար լռությունը չպետք է լինի վիրավորական: Խոսիր այն ժամանակ, երբ գործընկերը հանգստացել է 12 անկախ կոնֆլիկտի լուծումից հարաբերությունները մի փչացրեք:

1 Պետք է հստակ գիտակցել, որ մեր ցանկացած արտահայտություն, որն ուղղված է կոնֆլիկտի էսկալացիային, կարող է հանգեցնել կոնֆլիկտի: 2 Հարկավոր է պատկերացնել, թե ձեր ասվածը ինչպես կընդունվի դիմացինի կողմից :

### **Կոնֆլիկտային անձնավորություններ՝**

**Ցուցադրական տեսակ:** Ցանկանում է լինել ուշադրության կենտրոնում, սիրում է ուրիշների աչքում լավ երեւալ, նրա վերաբերմունքը մարդկանց նկատմամբ, որոշվում է այդ մարդկանց իր նկատմամբ ունեցած վերաբերմունքով: Հեշտությամբ է հաղթահարում մակերևութային կոնֆլիկտները, չի խուսափում կոնֆլիկտային իրավիճակներից: Հեշտությամբ հարմարվում է տարբեր իրավիճակներին, գերիշխում է զգացմունքային պահվածքը, իր քայլերը իրականացնում է իրավիճակային, առանց պլանավորելու: Քրտնաջան աշխատանքից խուսափում է:

**Կոշտ տեսակ:** Կասկածամիտ, մեծամիտ, մշտապես պահանջում է սեփական անձի կարևորությունը նշելու անհրաժեշտություն: Հանախ նկատի չի առնում իրավիճակի և դրությանը փոփոխությունը: Ճկուն չի և ասում է այն ինչ մտածում է: Դժվարությամբ է ընդունում շրջապատի տեսակետը և հաշվի չի առնում այն: Ծրջապատի կողմից ներկայացվող հարգանքին պատասխանում է համապատասխան կերպ: Ծրջապատի կողմից արտահայտված անբարյացակամ վերաբերմունքին վերաբերվում է որպես վիրավորանքի: Իր քայլերի նկատմամբ քննադատական վերաբերմունքը գրեթե բացակայում է, խիստ վիրավորվող է, գերզգայուն իրական և երևակայական անարդարությունների նկատմամբ:



**Անվերահսկվող տեսակ:** Տաքարյուն, հաճախ չի կարողանում իրեն վերահսկել: Անկանխատեսելի, ագրեսիվ պահվածք: Բռնկման ժամանակ ուշադրություն չի դարձնում համընդհանուր նորմերի վրա:

Մեծ հավականություններ ունեցող: Ինքնաքննադատությունը բացակայում է: Անհաջողությունների մեջ մեղադրում է ուրիշներին: Չի կարողանում պլանավորել իր քայլերը: Հազվադեպ է կարողանում գուգահեռներ անցկացնել իր արարքների եւ նպատակների միջև: Անցյալի սխալներից գրեթե ոչինչ չի սովորում:

**Գերճշգրիտ Տեսակ:** Պատասխանատու է վերաբերվում աշխատանքին, իր անձի և շրջապատի հանդեպ ունի չափազանցված պահանջներ, չափից դուրս անհանգիստ է, զգայուն է մանրուքների նկատմամբ, զգայուն է շրջապատի նկատողություններին: Խզում է կապերը ընկերների, ծանոթների հետ, քանի որ իրեն թվում է, որ նրանք վիրավորել են իրեն: Տանջվում է իր կատարած բացթողումների եւ սխալների համար, զուսպ է արտաքին զգացմունքային դրսևորումների հանդեպ: Լիարժեք չի հասկանում կոլեկտիվում առկա փոխհարաբերությունները:

**Ոչ կոնֆլիտային տեսակ:** Իր գնահատականների և կարիքների մեջ կայուն չէ: Հեշտ է համոզվում: Ներքին անհամաձայնություն: Հեռատես չէ, կախված է շրջապատի կարծիքից, զիջողական է, քիչ է մտածում իր արարքների հետևանքների մասին:

### **ԳԼՈՒԽ 1.2 կոնֆլիկտի ազդեցությունը միջանձնային փոխհարաբերությունների վրա**

Մեզանից ոչ մեկ չի ապրում քարանձավում, և յուրաքանչյուր օր մենք շփվում ենք տարբեր մարդկանց հետ: Առողջ հարաբերությունն այն է, երբ հարաբերության երկու կողմերը գիտեն, արժևորում ու հարգում են միմյանց կարիքները: Երբ հարաբերության մի կողմը կամ երկու կողմերն էլ չեն տեսնում կամ պատրաստակամ չեն տեսնել ու հարգել դիմացինի կարիքները, առաջանում է կոնֆլիկտ: Օրինակ, եթե ձեր սիրելի մարդը ցանկություն ունի ձեզ հետ լավ ժամանակ անցկացնել, իսկ դուք նախընտրում եք աշխատել ու այդ ժամանակը չանցկացնել ձեր սիրելի մարդու հետ, ապա առաջանում է կոնֆլիկտ: Եթե Դուք նրա հետ եք ժամանակ անցկացնում, աշխատելու Ձեր կարիքը մնում է չբավարարված: Եթե Դուք որոշում եք աշխատել, ապա Ձեր կարիքը բավարարվում է, իսկ Ձեր սիրելի մարդու կարիքը մնում է չբավարարված: Դուք կարող եք փորձել չնկատելու տալ այս կոնֆլիկտը կամ փորձել ձևացնել, թե իբր այն չկա:

Բայց նման վերաբերմունքը միայն խորացնելու է կողմերից մեկի ներքին անբավարարվածությունը, իսկ երկարաժամկետ կտրվածքում խորապես վնասելու է Ձեր հարաբերությունը: Ահա թե ինչու, եթե Ձեզ համար իսկապես կարևոր է պահպանել այդ հարաբերությունը, Դուք պետք է ժամանակ և էներգիա տրամադրեք՝ փորձելու լուծում տալ առաջ եկած կոնֆլիկտին: Միջանձնային կոնֆլիկտները ցանկացած սոցիալական համակարգի գոյության անբաժանելի մասն են: Հատկապես աշխատանքային կոլեկտիվներում, որտեղ հավաքված են՝ ըստ խառնվածքի, բնավորության, արժեհամակարգերի, ստացած ընտանեկան դաստիարակության, մտածելակերպի, անհատական-հոգեբանական առանձնահատկությունների, միանգամայն տարբեր մարդիկ, բախումները, միջանձնային, ներխմբային լարվածությունը, խմորումները, «թայֆայացման» միտումները կամ դրանց վերանումը բաց առնակատումների, չեն բացառվում: Ճիշտ է, միանշանակ ասել, որ կոնֆլիկտները ընդհանուր առմամբ ապակառուցողական նշանակություն ունեն, թերևս սխալ կլինի: Երբեմն դրանք նպաստում են կազմակերպական մակարդակում սոցիալական արդարության հետ կապված խնդիրների լուծմանը, կորպորատիվ մշակույթի հայեցակարգերում բովանդակային բարեփոխներին, կազմակերպությունների տարբեր օղակների, ենթակառուցվածքների միջև արդյունավետ համագործակցությանը և այլն: Ցավոք, որոշ միջանձնային կոնֆլիկտներ ունեն բացառապես ապակառուցողական բնույթ: Սակայն, մինչ դրանց քննարկմանն անցնելը հստակեցնենք, թե ինչ է իրենից ներկայացնում միջանձնային կոնֆլիկտը:

Միջանձնային կոնֆլիկտը՝ դա փոխներգործության մեջ մտած երկու անձանց շահերի, հետաքրքրությունների, պահանջումների, պատկերացումների, հայացքների, արժեքների, նպատակների, համոզմունքների, և անձնական նշանակալիություն ունեցող այլ գործոնների բախումն է, որն ուղեկցվում է միջանձնային լարվածությամբ, բացասական հույզերով և հարաբերությունների խաթարմամբ:

Կոնֆլիկտների լուծման համար շատ կարևոր է վերլուծել դիմացի մարդու կամ առհասարակ մարդկանց վարքի պատճառները: Սովորաբար կոնֆլիկտի վիճակում գտնվող մարդիկ կարծում են, որ կոնֆլիկտի մյուս կողմում գտնվող մարդը ցանկանում է իրենց վնասել: Սակայն մեծ հաշվով մարդիկ վարվում են այս կամ այն կերպ միայն իրենց ներքին մղումներից և իրենց սեփական խնդիրները լուծելու համար: Այսինքն՝ իրենց վարքը հիմնականում պայմանավորված է իրենց վախերով, անհանգստություններով, անլիարժեքության զգացմամբ և այլն: Կոնֆլիկտային իրավիճակներում շատ օգտակար է ռեալացնել սեփական ակնկալիքները: Երբ մենք զգալիորեն պակասեցնում ենք մեր ակնկալիքները, բնականաբար կոնֆլիկտի առիթը նույնպես նվազում է: Շատ կարևոր է վերլուծել մեր ակնկալիքների իրատեսականությունը: Կոնֆլիկտները լուծելուն շատ է օգնում այն գաղափարը, որ ճշմարտությունը տարբեր է: Այս իրավիճակին համապատասխան մի ասույթ կա. «Այս աշխարհում երեք ճշմարտություն կա՝ իմ ճշմարտությունը, քո ճշմարտությունը և ճշմարտությունը»:

Այս գիտակցումն օգնում է կոնֆլիկտային իրավիճակներում լինել ավելի հանդուրժող և ճկուն: Իքնին հակասությունների առկայությունը ոչ միշտ է տանում կոնֆլիկտի: Կոնֆլիկտի զարգացման համար կողմերը պետք է գիտակցեն, որ իրենց շահերը և նպատակները անհամատեղելի են, ինչպես նաև ունենան կողմնորոշվածություն դեպի հակասությունների լուծման կոնֆլիկտային ուղիները: Ավելին, օբյեկտիվորեն կողմերի նպատակները և շահերը կարող են չհակասել, բայց եթե դրանք ընկալվում են որպես փոխբացառող, ապա դա կարող է իր հետ բերել կոնֆլիկտի ծագման հավանականություն: Այսպիսով կոնֆլիկտը կարելի է սահմանել նաև որպես ընկալվող շահերի կոնֆլիկտ՝ հաշվի առնելով այն, որ ցանկացած դեպքում կոնֆլիկտում կողմերը միմյանց շահերը ընդունում են որպես փոխհակասող՝ անկախ այն բանից, թե ինչպիսին են դրանք իրականում:

## **ԳԼՈՒԽ 2**

### **կոնֆլիկտի վերլուծության հոգեբանական առաձնհատկությունները**

#### **գլուխ 2.1 հաղորդակցության դերը կոնֆլիկտի հանգուցալուծման գործում**

Ցանկացած կոնֆլիկտ ունի ինչպես իր առաջացման պատճառները, օբյեկտը, ընթացքը, զարգացման պայմանները, այնպես էլ իր ավարտը: Կոնֆլիկտի հանգուցալուծման գործում կարևոր են բանակցությունները, քննարկումները, զիջումը, հաշտեցումը: Բնակա-նաբար, այս միջոցները անհնար է պատկերացնել առանց հաղորդակցության, առանց խոսքի ու լեզվի: Իսկ ի՞նչ է նշանակում հաշտեցում: – Հաշտեցումը միմյանց հասկանալու և հասկացված լինելու մեծ առաքինությունն պարունակող ցանկության դրսևորում է, որը կարող է գործնականում իրականացվել: Այն ցանկացած պահի փորձում է հակամարտությունը լուծել առանց ուժի գործադրման: Հաշտեցման նպատակը երկկողմ պայքարը եռակողմ բացատրության վերածելն է, որը տանում է դեպի ելքի որոնում: Որպեսզի զրույցն արդյունավետ լինի, անհրաժեշտ է հաշվի առնել հետևյալ պայմանները՝ շփման եզրեր գտնել զրուցակցի հետ, բարենպաստ միջավայր ստեղծել զրույցի համար, գրավել գուզրնկերոջ ուշադրությունը և հետաքրքրությունն առաջացնել զրույցի նկատմամբ: Չրուցակիցները սովորաբար առավել մեծ ուշադրությամբ են լսում զրույցի սկիզբը, հենց այդ ընթացքում էլ ձևավորվում է առաջին տպավորությունը, որը մեծ ազդեցություն է ունենում խոսակցության արդյունքի վրա: Պետք է խուսափել հետևյալ խոսքերից. »Չգիտեմ, թե ինչ կտա մեզ այս զրույցը», «Խնդրում եմ, եթե ժամանակ ունենք ինձ լսեք»: Ընդհակառակը, պետք է վստահություն ներշնչել և նպաստել, որ զրուցակիցներն ավելի արդյունավետ ինֆորմացիա փոխանակեն: Հաճախ զրույցի ընթացքում առաջացած լարվածությունը հնարավոր է լինում թուլացնել մի քանի ջերմ խոսքերով, նուրբ կատակներով:

Շփման եզրի հիմնախնդիրը – Շփման եզր գտնելը հաղորդակցության առջին փուլի հիմնական բովանդակությունն է: Շփման եզր ասելով՝ հասկանում ենք զրուցակիցների միջև համակրանքի առկայությունը, համագործակցելու ցանկությունը, վստահությունն ու անկեղծությունը: Այստեղ կարևոր է արտաքինը(սանրվածքը, նստելաձևը, ժեստերը): Այդ տպավորությունը ձևավորվում է վայրկենաբար, ըստ այդմ՝ հնչում են տարբեր կարծիքներ. մեկն ասում է «երկարամազներին», մյուսը սիրահարվում է այն մարդուն, ով «գեղեցիկ հեքիաթներ» է պատմում: Ձևավորված դրական դրվածքը օգնում է մեզ ուշադիր, անկեղծ և ընկալունակ լինել, բայց հաճախ առաջ է գալիս լուսապսակի խաբկանքը, ուստի չպետք է տարվել նրա պերճախոսությամբ, այլ իրավիճակը դատել ավելի օբյեկտիվ: Մեծ դեր են խաղում ամենաառաջին խոսքերը: Ողջույնի ավանդական բառերին, նստելու հրավերքին զուգահեռ ցանկալի է նրան դիմել հենց անուն-ազգանունով: Անունը կարելի է իմանալ մինչ զրույցը սկսելը նրա կազմած անձնական փաստաթղթերից:

**Զրույցը վարելու ոճը** – Հաճախ հաղորդակցության ընթացքում նույնիսկ դրական տրամադրվածության դեպքում զրույցը չի ստացվում: Պատճառը զրույցը վարելու ոճի մեջ է: Զրույցը վարելու ոճի մեջ են մտնում հետևյալ տարրերը՝ տոնի բարձրությունը, տեմբրը, ձայնի բարձրությունը, խոսելու արագությունը, դիմախաղի առկայությունն ու բնույթը, ինտոնացիան, կրկնությունը և այլն: Օրինակ՝ զրուցակիցների խոսքի արագության և դադարների տևողության անհամապատասխանությունը կարող է հանգեցնել նրան, որ մեկի մեջ տպավորություն ստեղծվի, թե մյուսը չի ցանկանում մասնակցել զրույցին, շփվող չէ, կամ անվճռական ու երկչոտ է: Կամ ձայնի բարձրությունը կարող է զրուցակցի մոտ այն տպավորությունն ստեղծել, որ իր վրա բղավում են, ճնշում, որի պատճառով ինքը կաշկանդվում է և նպատում զրույցի խաթարմանը: Շատ բան կարող է ասել մարդու կեցվածքը և նստելաձևը: Բերենք օրինակներ. – Եթե մարդը լսում է՝ հետ թեքված կամ բազկաթոռի մեջ շուռումուռ գալով, դա դիտվում է որպես անհարգալից վերաբերմունք զրուցակցի նկատմամբ: Իսկ զրույցի ժամանակ զրուցակցի մի փոքր առաջ հակվելը խոսում է նրա ուշադրության մասին: – Իսպաձև ոտքերն ու ձեռքերը հաճախ օտարության, բացվել չցանկանալու նշան է: Կրծքին խաչաձև ազուցած կամ դիք կեցվածքով դրված ձեռքերը ընկալվում է որպես գերիշխելու, դիմացինին իրենից ցածր դիտելու ցանկությունն է: Դիմացինին գերազանցելու դիրք է նաև այն, երբ կանգնած մարդը ձեռքերը պահում է գրպանում՝ բուրձ մատերը դուրս ազուցած: – Կտրուկ թեքվելը, գլուխը թեքելը, «հարուստ» դիմախաղը նշանակում է, որ ունկնդիրը ուզում է արտահայտվել, իր խոսքն ասել: – Եթե նստած մարդը ափը հենում է ծնոտին կամ այտին, դա ցույց է տալիս, որ ուշադիր լսում է կամ մտորում: Դաստակը ծնոտին, ցուցամատը այտին մեկնած՝ նշանակում է, որ նա լսում և քննադատաբար վերլուծում է ասվածը: Տղամարդ զրուցակցի վրա մեծ ազդեցություն է թողնում այն կինը, ով լսում է՝ գլուխը թեքած: – Եթե զրույցի ժամանակ զրուցակիցը սկսում է քիթը սրբել, այտը, ականջը շփել, ծոծրակը քորել, նշանակում է, որ նա մտահոգված է, ուզում է ժամանակ շահել:

Եթե մարդն ինչ-որ բան է խաղացնում ձեռքին կամ գրիչն է կտկտացնում, դա հոգեբանական լարվածության, շփոթության նշան է: Չարժե մոռանալ նաև գրուցակիցների միջև առկա տարածության մասին. հուզական, մոտիկ հարաբերությունների համար բարենպաստ է մինչև մեկուկես մետր հեռավորությունը: Գործնական շփման համար հարմար է մեկ մետր հեռավորությունը: Չրույցի ժամանակ սեղանի առկայությունը վկայում է լրջության, պատկառելիության, հուսալիության մասին: – Կարևոր է հաշվի առնել նաև նայելու ձևը, հայացքը: Համառ, սևեռուն հայացքը շփոթեցնում էր գրուցակցին: Իսկ եթե գրուցակիցը չի նայում դիմացինին, հաճախ փախցնում է հայացքը, դա նշանակում է, որ նա կամ ինչ-որ բան է թաքցնում կամ ամաչում է: Այս ամենը բացատրելով՝ պարզեցինք նաև, որ կոնֆլիկտի հանգուցալուծման համար հաղորդակցության պրոցեսում բացի խոսքային ներգործություններից, վերբալ դրսևորումներից, ոչ պակաս կարևոր դեր է խաղում նաև ոչ խոսքային ազդանշանների համակարգը, որին պետք է տիրապետի համապատասխան մասնագետը, հաշտարարը:

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

Ըստ ռուս հոգեբան [Վասիլյուկի](#) ներանձնային կոնֆլիկտի արդյունքում առաջ եկող սուբյեկտիվ ապրումներն արտահայտում են ներհոգեկան գործունեության այնպիսի ձևեր, որոնք օգնում է անհատին հաղթահարել կենսական դժվարությունները, վերականգնել հոգեկան հավասարակշռությունը, դուրս գալ ստեղծված կրիտիկական իրավիճակից:

Վասիլյուկն առանձնացնում է ապրումների չորս տարատեսակ՝ հեղոնիստական, իրատեսական, արժեքային և ստեղծագործական:

Վասիլյուկի կարծիքով, ներքին կոնֆլիկտին հատուկ է արժեքային ապրումը (կոնֆլիկտը հանդիսանում է հենց արժեքային կենսական աշխարհի կրիտիկական իրավիճակ): Ընդ որում, առանձնացվում է արժեքային ապրման երկու տարատեսակ (կամ մակարդակ): Առաջին դեպքում փոխակերպվում է անհատի ամբողջ արժեքային-մոտիվացիոն համակարգը: Որոշ դեպքերում, արժեքներին չհամապատասխանող մոտիվները մերժվում են գիտակցության կողմից, կամ արժեզրկվում են՝ կորցնելով իրենց նախկին նշանակությունը: Երկրորդ տիպի արժեքային ապրումները հատուկ են արժեքային գիտակցության առավել բարձր մակարդակի վրա գտնվող անհատներին: Այս դեպքում, ոչ թե արժեքն է պատկանում անհատին, այլ անհատն ինքը հանդես է գալիս որպես իրեն պարուրող արժեքի մաս, անհատը պատկանում է այդ արժեքին, որի մեջ էլ գտնում է իր գոյության իմաստը:

**ՀԵՌԱՑՑՈՒՄ** - ֆիզիկական կամ էմոցիոնալ հեռացման ժամանակ մենք զրկում ենք մեզ կոնֆլիկտի լուծման մասնակցությունից եւ մեզ համար հետագա դրական զարգացումից, ինչքան կարող է բացասաբար ազդել մեր հետագա գործունեության վրա: Հարց է ծագում, արդյոք մենք պատժում ենք որեւէ մեկին մեր հեռացումով: Մեր բացակայության ժամանակ ընդհիմադիր կողմը կարող է արհեստականորեն ուռնեցնել պրոբլեմը: Մյուս կողմից հեռացումը կարող է լինել նպատակահարմար, եթե կոնֆլիկտը չի վնասում մեր անմիջական շահերը և հետաքրքրությունները և մեր չմասնակցությունը չի անդրադառնում կոնֆլիկտի լուծման վրա: Հեռացումը որպես ստրատեգիա կարելի է օգտագործել նաեւ այն դեպքում, երբ միջանձնային հարաբերությունները ավելի բարձր են դիտվում, քան բուն պրոբլեմը: Հեռացումը կարող է լինել կոնստրուկտիվ քայլ նաեւ ձգձգվող կոնֆլիկտի ժամանակ: Տվյալ իրավիճակում խոսքը գնում է ոչ թե կոնֆլիկտի լուծման, այլ մարման մասին:

Կոնֆլիկտային պայմաններում ընկալման ևս մեկ առանձնահատկությունը կայանում է նրանում, որ հակառակորդ կողմի յուրաքանչյուր արարք բնորոշվում է «չար մտադրությամբ»: Արդյունքում հակառակորդի բոլոր լավ արարքները դիտարկվում են որպես ինչ-որ նապատակին հասնելու ձգտումներին ուղղված գործողություններ, իսկ սեփական բարի գործողությունները խաղաղ և բարի մտադրություններով պայմանավորված:

Կոնֆլիկտում հակառակորդ կողմի ապամարդկայինացման հետևանքով ի հայտ է գալիս այնպիսի իրավիճակ, որում բացառվում է հակառակորդ կողմի նկատմամբ կարեկցանկի ցանկացած դրսևորումը: Սովորաբար կոնֆլիկտային իրավիճակը մասնակիցների կողմից ընկալվում է որպես ինչ որ ծայրահեղ ակրևոր իրադարձություն, որը խիստ սպառնալիք է նրանց կարևոր շահերի և արժեքների նկատմամբ: Դրա հետևանքով անկարևոր իրադարձությունները կարող են գնահատվել որպես ծայրահեղ, ճգնաժամային: Այնուամենայնիվ հարկ է հաշվի առնել, որ երբեմն ի հայտ է գալիս կոնֆլիկտի զարգացման սպառնալիքի նկատմամբ ճիշտ հակառակ ռեակցիան՝ հանգստի ռեակցիան: Այն կայանում է այն ամենի ժժտման մեջ, որ հակառակորդ կողմը կձեռնարկի որևէ լուրջ գործողություններ:

Կոնֆլիկտում կողմերը միևնույն իրադարձությունները ընկալում և գնահատում են տարբեր կերպ այնքան, որ իրենց ընկալումներն ու գնահատականները ստանում են հայելային բնույթ: Այս ֆենոմենը ստացել է “հայելային կերպարներ” անվանումը,

## **ԳԼՈՒԽ 2.2 կոնֆլիկտի վերլուծության հնարները**

Կոնֆլիկտների վերլուծությունը «օբյեկտիվ» արվեստ չէ, այն ենթարկվում է տարբեր աշխարհայացքների ներգործությանը: Առանձնացվում են երեք հիմնարար մոտեցումներ՝

Հարվարդի, Մարդկային հիմնական կարիքների և Կոնֆլիկտների տրանսֆորմացիայի տեսությունները: Կոնֆլիկտների հաղթահարման տեսանկյունից Հարվարդի մոտեցումը հետևյալն է. մարդկանց դիրքորոշումները (ինչ ասում են, որ ցանկանում են) և հետաքրքրությունները (ինչու են ցանկանում ասել այն, ինչը ասում են թե ցանկանում են) խիստ տարբերվում են իրարից, ուստի լուծման համար շեշտադրումը պետք է դնել հենց հետաքրքրությունների վրա: Վերադառնալով ջրով լի բաժակի օրինակին՝ կարելի է հեշտությամբ հասկանալ, որ ստեղծված կոնֆլիկտը հեշտությամբ կարելի է լուծել Հարվարդի մոտեցման շնորհիվ: Այն է՝ երկու անձնավորությունների դիրքորոշումները հակասական են, սակայն եթե դիտարկենք խնդիրը նրանց հետաքրքրությունների շրջանակներում, մեկին հետաքրքրում է բաժակը, մյուսին՝ ջուրը: Ուստի, այս մոտեցումը թույլ է տալիս լուծել կոնֆլիկտը: Մարդկային հիմնական կարիքների տեսությունը կոնֆլիկտի առաջացման պատճառ է համարում մարդկանց բազային պահանջումները: Հետևաբար, որպեսզի կոնֆլիկտները լուծվեն, առաջարկվում է այդ կարիքների վերլուծությունը և բավարարումը: Որպես կիրառական օրինակ կարելի է դիտարկել հետևյալը. դիցուք կոնֆլիկտող կողմերից մեկը ուսուցիչ է, ով ցանկանում է կիսվել սովորողների հետ իր փորձով և գիտելիքներով, մյուս կողմում սովորողն է, որը չնայած հաճախում է դասերին, սակայն չի ցանկանում սովորել:

Այս կոնֆլիկտը մարդկային կարիքների տեսության շրջանակում կարելի է լուծել հետևյալ կերպ. ուսուցիչը, հիմք ընդունելով այն, որ սովորողը պահանջ ունի հետագայում գտնելու համապատասխան աշխատանք, օրինակների հիման վրա համոզում է նրան, որ դասավանդվող առարկան դրական կանդրադառնա նրա հետագա կարիերայի վրա: Այդ պարագայում հավանական է, որ կոնֆլիկտը կլուծվի, և սովորողը կսկսի սովորել: Կոնֆլիկտների տրանսֆորմացիայի մոդելը հիմնականում կիրառվում է ռազմական կոնֆլիկտների դեպքում՝ խաղաղության կառուցման նպատակներով: Այն սկզբունքորեն չի լուծում կոնֆլիկտը, սակայն ստեղծում է միջավայր, որում կոնֆլիկտը առկա է, սակայն կողմերը չեն սրում իրավիճակը և ապրում են առանց ավելորդ լարվածության: Օրինակ՝ ռազմական կոնֆլիկտները, երբ կողմերը ունեն տարածքային պահանջներ, և հնարավոր մոդելները ամենայն հավանականությամբ լուծման չեն հանգելու, այս պայմաններում անհրաժեշտ է ինչ-որ կերպ նվազեցնել աստվությունը կողմերի միջև, ստեղծել միջավայր, որում գիտական, կրթական կամ արվեստի ոլորտներում կարելի է հասնել էֆեկտիվ համագործակցության: Հենց սրանում է տրանսֆորմացիայի մեթոդի էությունը: Կոնֆլիկտների վերլուծության գործիքները Կոնֆլիկտների վերլուծության երկու կիրառական գործիք գոյություն ունի՝ Կոնֆլիկտի ծառը և Կոնֆլիկտի քարտեզավորումը: Կոնֆլիկտի ծառի շրջանակներում առաջարկվում է կոնֆլիկտի հետ կապված հարցերը դասակարգել ըստ հետևյալ խմբերի.

(1) գլխավոր խնդիր (ներ),

(2) պատճառներ և

(3) ազդեցություններ: Վերադառնանք ուսուցչի և սովորողի օրինակին: Նկարը պատկերավոր ցույց է տալիս, թե ինչպես է Կոնֆլիկտի ծառի շրջանակներում կատարվում դասակարգումը. նյութերի վրա՝ ազդեցությունները (էֆեկտները), կենտրոնում՝ գլխավոր խնդիրը, իսկ արմատների մոտ՝ կոնֆլիկտի առաջացման պատճառները: Կոնֆլիկտի քարտեզավորում գործիքի կիրառման համար անհրաժեշտ է կառուցել դիագրամ, որում առանձնացված կլինեն

(1) կոնֆլիկտը կազմող կողմերը,

(2) նրանց հարաբերությունները,

(3) կոնֆլիկտի առարկան(երը):

## **Եզրակացություն**

Եզրակացնելով, կարելի է փաստել, որ յուրաքանչյուր կոնֆլիկտ իր թե դրական , թե բացասական կողմերն ունի՝ կախված տարբեր հանգամանքներից՝ Հակառակ տարածված այն կարծիքին, թե կոնֆլիկտն անցանկալի երևույթ է, այն կարող է նաև առաջընթացի և փոփոխության խթան լինել: Տարակարծություններն ու մտքերի բախումը կարող են վեր հանել հիմնախնդիրները, քննարկման ու համագործակցության ուղիներ բացել և այդպիսով նպաստել կոնֆլիկտների լուծմանը: Շատ հաճախ հենց բանակցությունների , քննարկումների ու մտքերի փոխանակման արդյունքում են բարիդրացիական հարաբերություններ ձևավորվում, ուստի կարելի է ասել, որ կոնֆլիկտները նպաստում են ներքին լարվածության թուլացմանը և հարաբերությունների կարգավորմանը: Այս առումով կոնֆլիկտը երբեմն օգտակար է , չպետք է միշտ խուսափել նրանից, այլ պետք է առաջացած կոնֆլիկտը առողջ կերպով հանգուցալուծել: **Կոնֆլիկտի դիտարկումը, որպես սոցիալ-հոգեբանական գործընթացների ամբողջություն, թույլ է տալիս հասկանալ կոնֆլիկտի բովանդակային կարևորագույն ասպեկտներից մեկը: Այդտեղ կարևոր է ընդունել այն հանգամանքը, որ մարդը գտնվում է ինֆորմացիոն դաշտում, որտեղից նա կարող է ստանալ բազմապիսի ու բազմաբնույթ ինֆորմացիա: Անձին հատկապես դժվար է լինում կողմնորոշվել սոցիալական իրականության մեջ այն ժամանակ, երբ միևնույն երևույթի մասին ստացված տեղեկատվությունը հակասական է լինում: Այս իրավիճակը մարդու մոտ ֆրուստրացիա է առաջացնում և կարող է հասցնել սթրեսային իրավիճակի: Ֆրուստրացիայի հետևանքները իրենց հերթին կարող են ծնել ագրեսիա: Նման իրավիճակում մարդը չի կարող երկար գոյատևել: Այդ նպատակով մարդը մշակում է կենսագործունեության այնպիսի քայլեր, որոնք կանխարգելում են հոգեբանական բացասական հետևանքները:**Պարզ է դառնում, որ կոնֆլիկտի հետագա զարգացումից խուսափելու և հակասությունների կարգավորման խաղաղ միջոցների ընտրության համար շատ կարևոր է փոխել կոնֆլիկտող կողմերի ընկալումները: Մակայն միևնույն ժամանակ պետք է ընդունել նաև, որ ընկալումների, հատկապես ստերեոտիպային ընկալման փոփոխումը բարդ գործընթաց է և պահանջում է երկար ժամանակ և ջանքեր:



Ելնելով դրանից՝ կոնֆլիկտի կողմերը պետք է կարողանան ողջամտություն ցուցաբերել, փոխզիջման գնալ, ինչը հաճախ մեծ ջանքեր և ճկունություն է պահանջում, որոնց բացակայության դեպքում կոնֆլիկտն ավելի սուր բնույթ և տևական ընթացք է ստանում:

Անհրաժեշտ է ստեղծագործական արձագանք, այլ ոչ թե հակահարված-պատասխան: Իրավիճակն ընդունել այնպես, ինչպես կա: Չպահանջել ոչ քեզնից, ոչ էլ ուրիշներից լիարժեք ճշտություն եւ կատարելություն: Բայց միաժամանակ չկորցնել փոխվելու ցանկությունը: Եվ վերջապես կարելի է ասել , որ կոնֆլիկտը հասարակական հարաբերությունների անհերքելի իրողություններից է և փոփոխությունների շարժիչ ուժը:

Օգտագործած գրականության ցանկ

Fisher S. “Working with Conflict: Skills and Strategies for Action”, 2000.

Fisher R., W. Ury, B. Patton “Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In”, 1991.

Burton John W. , “Conflict: Human Needs Theory”, 1990.

Heller Robert , “Dealing with People”, 1999.

Lederach J.P., “Preparing for Peace: Conflict Transformation Across Cultures”, 1995.