ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

Ա. Գ. ԲԱԲԼՈՅԱՆ

ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ԿՈՆՖԼԻԿՏԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ
ԾՐԱԳԻՐ ԵՎ ՆՅՈՒԹԵՐ

Ուսումնամեթոդական աշխատանք

Երևան
ԵՊՀ հրատարակչություն
2015

ՀՏԴ 316.48(07)
ԳՄԴ 60.5ց7
Բ 120

Ուսումնամեթոդական աշխատանքը հրատարակման է երաշխավորված ԵՊՀ կիրառական սոցիոլոգիայի ամբիոնի կողմից

Բաբլոյան Ա. Գ.
Բ 120 Գործնական կոնֆլիկտաբանություն: Ուսումնական դասընթացի ծրագիր և նյութեր/ Ա. Բաբլոյան.– Եր.: ԵՊՀ հրատ., 2015.– 50 էջ:

Սույն ուսումնամեթոդական աշխատանքը պատրաստված է «Գործնական կոնֆլիկտաբանություն» մասնագիտական դասընթացի կազմակերպման և կոնֆլիկտաբանության ոլորտում վերապատրաստումների համար: Աշխատանքում ներառված են դասընթացի դասախոսությունների հիմնական նյութերը, դասընթացի ծրագիրն ու առաջարկվող լրացուցիչ գրականության ցանկը:

Ձեռնարկը նախատեսված է սոցիոլոգների և կոնֆլիկտաբանության ոլորտի մասնագետների համար:

ՀՏԴ 316.48(07)
ԳՄԴ 60.5ց7

ISBN 978-5-8084-2041-0

© ԵՊՀ հրատ., 2015
© Բաբլոյան Ա., 2015

ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆ

ԹԵՄԱ I
Գործնական կոնֆլիկտաբանություն և պրակտիկ կոնֆլիկտաբան..... 4

ԹԵՄԱ II
Կոնֆլիկտաբանական մտածողություն, աշխարհընկալում և մասնագիտական էթիկա..... 10

ԹԵՄԱ III
Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. Կոնֆլիկտի բանաձևեր..... 17

ԹԵՄԱ IV
Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. Կառուցվածքը 21

ԹԵՄԱ V
Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. Գործընթաց..... 28

Առաջարկվող գրականության ցանկ 33

Հավելված՝ դասընթացի ծրագիրը..... 35

ԹԵՄԱ I
ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ԿՈՆՖԼԻԿՏԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ՊՐԱԿՏԻԿ ԿՈՆՖԼԻԿՏԱԲԱՆ

Կոնֆլիկտաբանությունը երիտասարդ գիտակարգ է, որը, որպես հարաբերականորեն անկախ գիտական ճյուղ, ի հայտ է եկել 20-րդ դարի 50-ական թվականներին սոցիոլոգիայի, հոգեբանության, միջազգային հարաբերությունների տեսության և քաղաքագիտության հատման տիրույթում: Այդ ժամանակաշրջանում կայացան կոնֆլիկտի սոցիոլոգիական տեսությունները՝ ի դեմս կոնֆլիկտի դիալեկտիկական տեսությունների (Կ. Մարքս, Ռ. Դարենդորֆ) և կոնֆլիկտի գործառնական կամ ֆունկցիոնալիստական տեսությունների (Գ. Զիմել, Լ. Քոզեր): 20-րդ դարի 70-ական թվականներից լայն թափ ստացան կոնֆլիկտային վարքի և կառուցողական հաղորդակցության ուսումնասիրությունները սոցիալական հոգեբանության ոլորտում (Գոռովից, Քելման, Սքոթ): Միաժամանակ զարգանում էին բանակցությունների տեսություններն ու միջնորդական մոտեցումները միջազգայնագիտության շրջանակներում (Ֆիշեր, Լինքոլն, Մուր): 1970-80 թվականներից ԱՄՆ-ում պաշտոնապես սկսեցին պատրաստել և վերապատրաստել միջնորդության բնագավառի մասնագետներ: Հատկապես հայտնի է Հարվարդյան դպրոցը իր բանակցային մոդելով, որի հեղինակներն են հանրահայտ Ու. Ֆիշերը և Հ. Յուրին:

Աստիճանաբար կոնֆլիկտների ուսումնասիրությունը դարձավ առանձին գիտակրթական և մասնագիտական ուղղություն: Ռուսաստանում ուղղությունը ստացավ «конфликтология» անվանումը, որն էլ հայերենով թարգմանվեց որպես «կոնֆլիկտաբանություն»: Սակայն պետք է նշել, որ ռուսերենում և հայերենում շրջանառվող «կոնֆլիկտաբանություն» եզրույթը չունի իր օտարալեզու «conflitology» համարժեքը: ԱՄՆ-ում այս գիտակարգն ընդունված է անվանել “CR”/ “CAR” կամ "Conflict Analysis & Resolution", իսկ եվրոպական գիտական շրջանակ-

ներում օգտագործվում է "Peace Studies"/Խաղաղության Տեսություն, "Conflict Transformation"/Կոնֆլիկտների տրանսֆորմացիա/փոպակերպում կամ Peace Research/ Խաղաղության հետազոտություններ եզրույթը:

Կարելի է տարբերակել կոնֆլիկտաբանական մոտեցումների 2 խոշոր թևեր.

1. **Ամերիկյան դպրոցը,** որում կենտրոնական է կոնֆլիկտների վերլուծության և լուծման գաղափարը՝ մասնագիտական միջամտության համապատասխան զինանոցի մշակման և կիրարկման միջոցով:
2. **Եվրոպական դպրոցը**, հատկապես Շվեյցարիայի և Սկանդինավյան երկրների փորձը, որտեղ կենտրոնական գաղափարը կոնֆլիկտների փոխակերպման և սոցիալական ակտորների աշխարհընկալման փոփոխությունն է՝ մասնագիտական վերապատրաստումների, կրթության և սոցիալականացման միջոցով:

Կոնֆլիկտաբանությունն առանձնահատուկ է մի քանի առումներով.

1. ***Միջգիտակարգայնություն***. այստեղ օգտագործվում են տարբեր տեսություններ և մոտեցումներ, այդ թվում սոցիոլոգիական, քաղաքագիտական, տնտեսագիտական, հոգեբանական և այլն: Որպես կոնֆլիկտաբան կարող են աշխատել հենքային տարբեր մասնագիտությունների տեր մասնագետներ: Օրինակ՝ ԱՄՆ-ում քաղաքացիական միջնորդ դառնալու համար հասարակագիտական բարձրագույն կրթություն ունեցող ցանկացած անձ կարող է անցնել 1-2 տարվա վերապատրաստական դասընթացների շարք, հանձնել համապատասխան քննություններ և ստանալ գործունեության արտոնագիր:
2. ***Գիտապրակտիկ ուղղվածություն***. Այս բնագավառում կենտրոնացվում են տարաբնույթ մոտեցումներ, որոնց հիման վրա՝ ի վերջո մշակվում են կոնֆլիկտներին միջամտելու հատուկ ընթացակարգեր, հմտություններ և մոդելներ, որոնք թույլ են

տալիս այս մասնագիտացման շնորհիվ վերափոխել իրականությունը:

Կոնֆլիկտաբանական պրակտիկան ձևավորվել է 1970-ական թվականներից: 1986 թվականին Ավստրալիայում ՄԱԿ-ի նախաձեռնությամբ ստեղծվում է Կոնֆլիկտների լուծման կենտրոն: Ռուսաստանում կոնֆլիկտների լուծման առաջին կենտրոնը բացվել է 90-ականներին Սանկտ-Պետերբուրգում: Հայաստանում 1996 թվականից ԵՊՀ հենքի վրա հիմնադրվել է Տարածաշրջանային ինտեգրացիայի և կոնֆլիկտների լուծման կենտրոնը, որը առաջինն է Անդրկովկասում: 2002 թ. ԵՊՀ-ում վերջինիս ռազմավարական գործունեության շրջանակներում հիմնադրվել է կոնֆլիկտաբանության մագիստրոսական ծրագիր:

Այսօր կոնֆլիկտաբանությունը մի գիտակարգ է, որն զբաղվում է կոնֆլիկտների առաջացման և զարգացման օրինաչափությունների ուսումնասիրությամբ՝ առաջադրելով դրանց կառավարման, կարգավորման, լուծման սկզբունքներն ու ընթացակարգերը:

Ժամանակակից կոնֆլիկտաբանության բնագավառում ընդունված է տարբերակել տեսական և գործնական (կամ պրակտիկ) ուղղությունները:

Տեսական կոնֆլիկտաբանությունը հանդես է գալիս ավելի շատ գիտավերլուծական մոդելներով և հայեցակարգերով, մինչդեռ գործնականը՝ թույլ է տալիս անմիջականորեն միջամտել կոնֆլիկտային գործընթացներին և ուղղորդել դրանք որոշակի հունով: Այսպես, եթե տեսական կոնֆլիկտաբանի համար կոնֆլիկտը մի սոցիալական երևույթ է, որը նա դիտարկում է որոշակի հեռավորության վրա՝ որպես հետազոտության օբյեկտ, ապա գործնական կոնֆլիկտաբանը ոչ միայն տիրապետում է գիտելիքի և հմտությունների, այլև ներգրավվում է կոնֆլիկտում, որպես կոնֆլիկտային փոխազդեցությունների նոր սուբյեկտ:

Համեմատելով այս 2 ուղղությունները կարելի է առանձնացնել հետևյալ հիմնական տարբերությունները.

1. **Ըստ նպատակի՝** տեսաբան-կոնֆլիկտաբանի նպատակները սահմանվում են հենց իր կամ իր գիտական շրջանակի կողմից՝

հիմնվելով գիտական վերլուծության պահանջների վրա, իսկ գործնական կոնֆլիկտաբանը սովորաբար խնդիրները ստանում է պատվիրատուից:

2. **Ըստ ժամկետայնության՝** տեսաբանը ժամկետների առումով կարող է բավականին ճկուն լինել: Նրա հետազոտությունները կարող են երկարաձգվել տարիներ. սովորաբար նրա խնդիրները երկարաժամկետ են: Գործնական կոնֆլիկտաբանության մասնագետը ունի հստակ վերջնաժամկետ, որը սահմանվում է պատվիրատուի կողմից: Գործողությունների պլանավորումը պետք է լինի չափազանց մանրամասն ու կայուն:
3. **Ըստ մեթոդաբանության՝** տեսական կոնֆլիկտաբանությունն ավելի շատ հենվում է օբյեկտիվիստական իմացաբանության վրա, որտեղ հետազոտողի դերը պետք է լինի որքան հնարավոր է չեզոք՝ օբյեկտիվ իրականությունը հստակ բնութագրելու և չափելու համար: Մինչդեռ գործնական կոնֆլիկտաբանի համար առավել կարևոր են մարդկանց փորձն ու կոնկրետ իրավիճակների առանձնահատկությունները, այսինքն այստեղ կենտրոնականը դառնում է սուբյեկտիվիստական կամ կոնստրուկտիվիստական իմացաբանությունը:
4. **Ըստ արդյունքի՝** տեսական կոնֆլիկտաբանական աշխատանքի վերջնարդյունք է նոր գիտելիքը, տեսությունն ու փորձը, մինչդեռ գործնականի համար կարևոր են իրականության փոփոխություններն ու սոցիալական պրակտիկայի բարելավումը:
5. **Ըստ տեղեկատվության տնօրինման ազատության՝** տեսական կոնֆլիկտաբանության շրջանակներում ստացված տեղեկատվությունն ու գիտելիքը բաց են և կարող են օգտագործվել ցանկացած գիտակրթական նպատակներով, օրինակ՝ հրապարակվել, տպագրվել, քննարկվել: Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանության ոլորտում գործում են տեղեկատվության գաղտնիության և անձնական տվյալների անձեռնմխելիության սկզբունքները: Առանց կողմերի թույլտվության մասնագետը իրավունք չունի

հրապարակել որևէ տեղեկություն, նույնիսկ գիտական նպատակներով:

6. **Ըստ լեզվամտածողության՝** տեսաբան-կոնֆլիկտաբանը պարտավոր է օգտագործել ակադեմիական լեզու և հստակ գիտական տերմինաբանություն: Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանը, ընդհակառակը, պետք է խուսափի բարդ տերմիններից և օգտագործի կողմերի համար մատչելի լեզու և սիմվոլիկա:
7. **Ըստ գնահատման՝** տեսական կոնֆլիկտաբանության շրջանակներում կատարված ցանկացած աշխատանք ստանում է արտաքին գնահատում, հաճախ ոլորտի այլ մասնագետների կողմից: Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանության համար գերակայող է ներքին գնահատումը, երբ իրենք՝ կոնֆլիկտի մասնակիցները, են գնահատում աշխատանքի արդյունավետությունը:

Միաժամանակ ընդունված է տարբերակել պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի իդեալական 2 տիպ.

1. ***Ավանդական պրակտիկա***, որի դեպքում կարևորվում է կոնֆլիկտող կողմերի կողմնորոշումը դեպի կոնկրետ արդյունք: Ավանդական մասնագետը փորձում է դիստանցիա/ հեռավորություն պահպանել իր և մասնակիցների միջև, նվազագույնս է օգտագործում սեփական փորձը, արժեքները՝ օգտվելով պատրաստի տեսություններից, ընթացակարգերից և սխեմաներից: Նա փորձում է աջակցել կողմերին, կամ նույնիսկ որոշ դեպքերում կողմերից միայն մեկին, կարգավորել ապակառուցողական վարքը, առաջարկել լուծումներ կամ ուղղորդել կոնֆլիկտի ընթացքը ցանկալի հունով: Օրինակ, կարելի է վարձել կոնֆլիկտաբան-խորհրդատու բանակցություններում հաղթանակի ելք ստանալու ակնկալիքով:
2. ***Նորարարական պրակտիկա***, որի դեպքում մասնագետը ոչ միայն աջակցում է կողմերին լուծել խնդիրը, այլև կողմնորոշում է իրենց ինքնավերլուծության: Նա գործում է փոխադարձ բացահայտման սկզբունքով, երբ մասնագետի կարծիքն ու մո-

տեցումները կարող են քննադատվել մասնակիցների կողմից: Նա սովորեցնում է մարդկանց տեսնել իրականությունը և կոնֆլիկտներն այլ կերպ, գտնել ստեղծագործական լուծումներ: Նրա համար կարևոր է խնդրի համատեղ լուծումը, ոչ թե կողմերից մեկի հաղթանակը:

Այս առումով առանձնացվում են կոնֆլիկտներում նորարարական կոնֆլիկտաբանության մասնագետի հետևյալ դերերը.

- Խորհրդատու
- Ուսուցիչ
- Կազմակերպիչ/ֆասիլիտատոր:

Սովորաբար պրակտիկ կոնֆլիկտաբանական ծառայությունները մատուցվում են խորհրդատվության, միջնորդության կամ հաշտարարության ձևով հետևյալ բնագավառներում.

- քաղաքացիական և համայնքային վեճեր,
- կազմակերպություններ և բիզնես կառավարում,
- քաղաքականություն, բնապահպանություն և պետական վարչարարություն:

Հայտնվելով կոնֆլիկտային իրավիճակում՝ պրակտիկ կոնֆլիկտաբանը պարտավոր է իրականացնել հետևյալ մասնագիտական գործառույթները.

- ➢ խրախուսել ռեֆլեքսիվ մտածողություն և ինքնավերլուծություն կոնֆլիկտի մասնակիցների մոտ,
- ➢ աջակցել կողմերին վերլուծել կոնֆլիկտային իրավիճակը՝ մատնանշելով հավասարակշռության կետերը, գնահատել փոփոխությունների և զարգացումների հնարավոր հետևանքները,
- ➢ բացահայտել կոնֆլիկտի դրական ներուժը՝ ցույց տալով իրականությունը դեպի լավը փոխելու հնարավորությունները,
- ➢ սովորեցնել արդյունավետ հաղորդակցվել՝ գտնելով շփման առավել ընդունելի ձևեր,
- ➢ աջակցել կոնֆլիկտի իմաստավորման գործում՝ օգնելով գտնել խնդիրների լավագույն լուծումները:

ԹԵՄԱ II
ԿՈՆՖԼԻԿՏԱԲԱՆԱԿԱՆ ՄՏԱԾՈՂՈՒԹՅՈՒՆ, ԱՇԽԱՐՀԸՆԿԱԼՈՒՄ ԵՎ ՄԱՄՆԱԳԻՏԱԿԱՆ ԷԹԻԿԱ

Կոնֆլիկտաբանը, ստանալով տեսական որոշակի գիտելիք, աստիճանաբար յուրացնում է մտածողության առանձնահատուկ մոդելներ: Մտածողություն ասելով՝ հասկանում ենք մտավոր այն գործընթացների ամբողջությունը, երբ իրականության մասին մեր զգայարանների կողմից տրվող տեղեկատվության հիման վրա գործի են դրվում ընդհանրացման հատուկ մոդելներ և կոնստրուկտներ, իրականությունը սկսում է ստանալ որոշակի վերացարկումների և հասկացությունների տեսք: Մտածողության տիպեր ասելով՝ ի նկատի ունենք մտածողության գործընթացի որոշ առանձնահատուկ մոդելներ: Համապատասխանաբար կոնֆլիկտաբանական մտածողություն ասելով՝ ի նկատի ունենք մարդու մտավոր գործունեության այն ձևերի գործառնությունը, որոնք նպաստում են կոնֆլիկտի կառուցողական վերլուծությանը: Այս իմաստով մտածողության ձևերը տիպաբանվում են մասնագետների կողմից տարբեր հիմքերով: Այդ տիպաբանության մեջ կարող ենք առանձնացնել կոնֆլիկտաբանական մտածողության համար անկյունաքարային բնութագրիչները կամ իդեալական պահանջները.

1. Կարելի է առանձնացնել «տարածական» և «տափակ» մտածողության ձևեր: «Տափակ» մտածողության դեպքում օբյեկտներն ընկալվում և բացատրվում են որևէ մեկ գիտական ուղղության կամ առանձին թեզի միջոցով: Տարածական մտածողությունը միավորում է օբյեկտի մասին բազմաչափ պատկերացումներ: Հետևաբար, կոնֆլիկտաբանի մտածողությունը և աշխարհընկալումը պետք է լինեն տարածական, քանի որ նա պետք է կարողանա տարբեր կողմերից, այդ թվում տարբեր գիտական մոտեցումների համադրմամբ, մեկնաբանել եղելությունը:

2. Կոնֆլիկտաբանական աշխարհընկալումը նախ և առաջ սոցիալական մտածողության ձև է, ինչը նշանակում է, որ կոնֆլիկտաբանը մշտապես մեկնում է այն գաղափարից, որ սոցիալական երևույթներն ունեն ծագման և զարգացման հակասական միտումներ, և անհրաժեշտ է զերծ մնալ սեփական տրամաբանությունը կամ գնահատականները բացարձակ ճշմարիտ համարելուց: Յուրաքանչյուր սոցիալական երևույթ պետք է քննվի իր ուրույն համատեքստում:
3. Կոնֆլիկտաբանական աշխարհընկալման հաջորդ պահանջը մեթոդաբանական մտածողությունն է, երբ միևնույն օբյեկտի մասին տարբեր պատկերացումներ և գիտելիքներ կարող են համադրվել: Մեթոդաբանական մտածողությունը թույլ է տալիս առանձնացնել բազմաբարդ հիմնախնդիրներ և դրանց վերաբերյալ տարբեր մոտեցումների հիման վրա մշակել մեկ ընդհանուր ռազմավարություն: Այդ դեպքում մտածողի համար որպես վերջնարդյունք դիտարկվում է ոչ միայն ինքը փաստը, այլև փաստի մասին պատկերացումները:
4. Առանձնացնում են նաև տարրական և ոչ տարրական մտածողության ձևեր: Ոչ տարրական մտածողությունը հիմնականում օգտագործում է բնագիտական և այլ գիտական բացահայտումներ ընդհանուր մոտեցում ձևակերպելու համար: Ոչ տարրական մտածողության արդյունքները կարող են այնուհետև տրամադրվել տարրական մտածողին: Կոնֆլիկաբանական աշխարհընկալումն անշուշտ ոչ տարրական մտածողության հիմք ունի:
5. Կոնֆլիկտաբանը պետք է ունենա նաև սանոգեն մտածողություն: Սա մտածողության այն ձևն է, որը թույլ է տալիս «բուժել» սեփական հոգեկան խնդիրները, ինքնավերլուծության և հոգեհիգիենայի միջոցով «մաքրվել» ավելորդ սթրեսներից: Սա նշանակում է, որ կոնկրետ դեպքերի հետ աշխատելիս, կոնֆլիկտաբանը պետք է թույլ չտա, որ կոնֆլիկտային իրակա-

նության բացասական կողմերը ներթափանցեն իր սեփական հոգեկանի խորքերը և դառնան ներքին լարվածության պատճառ:

6. Կոնֆլիկտաբանական աշխարհընկալման ամենակարևոր բնութագրերից է նաև ռեֆլեքսիվ մտածողությունը, որը թույլ է տալիս վերացարկվել սեփական «ես»-ից, տեսնել իրավիճակը կողքից, պատկերացնել քեզ դիմացինի դերում:
7. Վերջապես, կոնֆլիկտաբանական մտածողությունը պետք է լինի քննադատական, ինչը նշանակում է քննադատաբար մոտենալ յուրաքանչյուր տեղեկատվության, այդ թվում սեփական դիրքորոշումներին և գաղափարներին, բաց լինել դիտողությունների և փոփոխությունների համար, անընդհատ որոնել այլընտրանքներ և դրանք տեսականորեն անվերջանալի համարել:

Կոնֆլիկտաբանական աշխարհընկալման մասին խոսելիս ընդունված է առանձնացնել նաև կոնֆլիկտաբանական իրազեկություն հասկացությունը: Կոնֆլիկտաբանական իրազեկությունը բնութագրում է մարդկանց կամ այլ սոցիալական դերակատարների (սոցիալական խմբերի, կազմակերպությունների, շարժումների և այլն) կարողությունը նվազեցնել կոնֆլիկտում ապակառուցողական ելքերը: Այս եզրույթով բնութագրվում են ոչ միայն մասնագետի հատուկ գիտելիքները, այլև ցանկացած սուբյեկտի (շարքային քաղաքացու) տեղեկացվածության աստիճանը կոնֆլիկտում կառուցողական վարքաձևերի և կոնֆլիկտի վերլուծության հնարների վերաբերյալ:

Այսօր եվրոպական շատ երկրներում, հանրակրթական ոլորտից սկսած, հատուկ ջանքեր են դրվում հասարակության կոնֆլիկտաբանական իրազեկության աստիճանը բարձրացնելու նպատակով: Քաղաքացիական ծառայողների և այլ մասնագիտական անձնակազմերի համար սովորական են դարձել կոնֆլիկտաբանական իրազեկությանն ուղղված հատուկ դասընթացներն ու վերապատրաստումները: Համարվում է, որ որքան բարձր է հասարակության կոնֆլիկտաբանական

իրազեկության աստիճանը, այդքան քիչ են կոնֆլիկտների ապակառուցողական դրսևորումները: Այս համատեքստում, կոնֆլիկտները դառնում են ոչ թե «չարիք», այլ աշխարհը դեպի լավը վերափոխելու, առկա կառուցվածքային հիմնախնդիրները լուծելու գործիք:

Կոնֆլիկտաբանական իրազեկության աստիճանը որոշվում է հետևյալ գիտելիքի առկայությամբ.

ա) կոնֆլիկտաբանության տեսությունների իմացություն, այդ թվում կոնֆլիկտի կառուցվածքի, դինամիկայի և կարգավորման վերաբերյալ սոցիոլոգիական, քաղաքագիտական և այլ դասական տեսություններ,

բ) կոնֆլիկտների կանխարգելման, կառավարման և լուծման հատուկ տեխնոլոգիաների և հմտությունների իմացություն,

գ) կոնֆլիկտաբանական աշխարհընկալում՝ իր ուրույն մտածողության ձևերով, հոգեհիգիենայի և սթրեսակայունության հմտությունների, այդ թվում պոզիտիվ ընկալման, ագրեսիայի վերահսկման և այլ հմտությունների տիրապետում,

դ) մասնագիտական էթիկայի կանոնների իմացություն:

Կոնֆլիկտաբանական իրազեկության բարձրացմանն ուղղված դասընթացները սովորաբար կազմակերպվում են հետևյալ ուղղություններով.

- ✓ Կոնֆլիկտի հանդեպ վախի հաղթահարում
- ✓ Կոնֆլիկտի վերլուծության հմտությունների կիրառում
- ✓ Բանակցությունների կազմակերպում և վարում
- ✓ Արդյունավետ հաղորդակցության և կառուցողական դիրքորոշումների ձևավորում:

Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի համար կոնֆլիկտաբանական իրազեկությունը կապված է մի շարք պահանջների հետ.

- ✓ Կարողանալ պատկերացնել կոնֆլիկտի տարրերը՝ միևնույն ժամանակ ընկալելով կոնֆլիկտը որպես ամբողջական օբյեկտ:

- ✓ Իմանալ կոնֆլիկտի դինամիկայի պայմանները, այսինքն այն գործոնները, որոնք նպաստում են մեկ փուլից մյուսին անցմանը, մեկ կոնֆլիկտային իրավիճակից մյուսի ձևափոխմանը:
- ✓ Կարողանալ կանխատեսել լատենտ/թաքնված կոնֆլիկտի հնարավոր զարգացումները և կոնֆլիկտի հետևանքները:
- ✓ Ընկալել կոնֆլիկտը՝ որպես հասարակության համար կարևոր նպատակների իրացման գործիք և կատարել դրա շարունակական իմաստավորում:

Ինչպես վերը նշվել էր, պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի մասնագիտական իրազեկության հիմքում պետք է դրված լինեն մասնագիտական էթիկայի կանոնները: Ինչպես ցանկացած մասնագիտության դեպքում, կոնֆլիկտաբանական միջամտության ընթացքում մասնագետները նույնպես կարող են բախվել բարոյական տարբեր երկընտրանքների հետ: Կոնֆլիկտաբանական պրակտիկայի ընթացքում ձևավորվել են վերջինիս մասնագիտական էթիկայի հարաբերականորեն կայուն նորմերը: Այդ նորմերը տարբեր կերպ ամրագրված են կայացած կոնֆլիկտաբանական պրակտիկա ունեցող երկրների օրենսդրություններում հատուկ կոդեքսների/օրենսգրքերի ձևով:

Ընդհանրացնելով կոնֆլիկտաբանի մասնագիտական էթիկայի պահանջները, կարելի առանձնացնել հետևյալ սկզբունքները.

1. **Անկողմնակալություն կամ չեզոքություն:** Սա նշանակում է, որ կողմերի հետ իր հարաբերություններում մասնագետը չպետք է առաջնահերթություն տա կողմերից մեկին: Չեզոքություն ասելով՝ ի նկատի են ունենում կոնֆլիկտաբանի կողմից առհասարակ վերաբերմունքի բացակայություն: Շատ մասնագետներ պնդում են, որ բացարձակ չեզոք միջամտություն առհասարակ հնարավոր չէ, քանի որ յուրաքանչյուրն էլ ունի արժեքներ և գնահատում է իրականությունը: Այս իմաստով, պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի համար սկզբունքային է դառնում ոչ թե չեզոք լինելը, այլ անկողմնակալ լինելը, այսինքն վարքային առումով կողմերի հանդեպ հավասար վերաբերմունքը և գնահատականների օբյեկտիվ հիմքերը:

2. **Գաղտնիություն:** Կոնֆլիկտի ընթացքի, զարգացման, վերլուծության հետ կապված ողջ տեղեկատվությունը համարվում է փակ և գաղտնի: Առանց կողմերի հատուկ թույլտվության մասնագետը չի կարող որևէ տեղ, որևէ ձևով, այդ թվում գիտական նպատակներով, օգտագործել այն: Շատ երկրներում անձնական տվյալների հրապարակումը քրեորեն պատժելի է:
3. **Կամավորություն:** Կոնֆլիկտաբանի մասնագիտական միջամտությունը չի կարող պարտադրվել կողմերին: Միջամտության ձևն ու մասնագետի անձը պետք է ընդունելի լինեն կոնֆլիկտի մասնակիցների համար: Հակառակ դեպքում աշխատանքի արդյունավետությունը կտրուկ իջնում է:
4. **Միանձնյա որոշումներ ընդունելու արգելք:** Կոնֆլիկտի լուծման վերջնական տարբերակը չի կարող միանձնյա կերպով հրամցվել մասնագետի կողմից: Կողմերը իրենք պետք է համաձայնության հասնեն՝ մասնագիտական համապատասխան աջակցության արդյունքում:
5. **Բացարձակ գնահատականներից խուսափում:** Սա նշանակում է, որ կոնֆլիկտաբանի համար չկան լավ և վատ մարդիկ, սխալ և ճիշտ դիրքորոշումներ: Ամեն ինչ գնահատվում է տվյալ դեպքի համատեքստում կառուցողականությունը հաշվի առնելով:
6. **Հանրային շահերի համադրման սկզբունքը:** Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանը պետք է անընդհատ փորձի համադրել կողմերի շահերը սոցիալական խմբերի, կազմակերպությունների, պետության ավելի լայն շահերի հետ: Չեն կարող գերակա չհամարվել ազգային անվտանգության շահերը:
7. **Կոնֆլիկտային իրավիճակների և դրանց մասնակիցների բացարձակ բազմազանության սկզբունք:** Յուրաքանչյուր առանձին դեպք պետք է դիտարկվի իր սեփական համատեքստում: Մասնագետը պետք է ունակ լինի տեղայնացնել տեսական գիտելիքն ու հմտությունները կոնկրետ դեպքի համար՝

պատրաստ լինելով նաև անսպասելի շրջադարձերի և բացառիկ դրսևորումների:

8. **Կոնֆլիկտի բոլոր կողմերի հետ սկզբունքային աշխատանք** ինտենսիվ ռեժիմով՝ բոլոր հիմնախնդիրները դուրս բերելու ուղղությամբ: Եթե աջակցությունը ցուցաբերվում է կողմերից մեկին կամ վերլուծվում են միայն որոշակի հիմնահարցեր, ապա կոնֆլիկտը, ստանալով մասնակի կարգավորում, ունի վերսկսվելու ներուժ: Հետևաբար, միջամտությունը ունենում է ցածր արդյունավետություն, իսկ կոնֆլիկտը՝ տարածվելու հեռանկար:
9. **Մշակութային ռելյատիվիզմ**: Մասնագետը պետք է փորձի հասկանալ կողմերի մշակութային առանձնահատկությունները՝ միաժամանակ փոխանցելով դրանց կառուցողական վարքի նմուշներ և համագործակցության մշակույթ:
10. **Կոնֆլիկտների լուծելիության հարաբերականությունը**: Կոնֆլիկտաբանը պետք է կարողանա հասկացնել կողմերին, որ կոնֆլիկտի լուծումը կախված է նախ և առաջ իրենցից, իրենց վերաբերմունքից և մասնակցության աստիճանից: Եթե կոնֆլիկտի կողմերը ցանկություն չունեն լուծելու կոնֆլիկտը, ապա արտաքին մասնագիտական միջամտությունը արդյունք չի կարող տալ:
11. **Գիտելիքի և փորձի փոխանցման սկզբունք:** Ի տարբերություն շատ այլ մասնագիտությունների՝ կոնֆլիկտաբանը պարտավոր է փոխանցել սեփական գիտելիքն ու փորձը կողմերին, սովորեցնել և ուսուցանել:

ԹԵՄԱ III
ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ՀՆԱՐՆԵՐԸ. ԿՈՆՖԼԻԿՏԻ ԲԱՆԱՁԵՎԵՐ

Կոնֆլիկտների վերլուծությունը կոնֆլիկտաբանական պրակտիկայի գլխավոր բաղադրիչներից է: Վերլուծություն ասելով տվյալ դեպքում ի նկատի ունենք կոնֆլիկտի կառուցվածքի և դինամիկայի բաղադրամասերի առանձնացումը, բաղադրիչների միջև եղած կապերի բնույթի և ինտենսիվության սահմանումն ու մեկնաբանումը: Կոնֆլիկտաբանության մեջ կոնֆլիկտները վերլուծելու համար օգտագործվում են բազմաթիվ տեխնիկաներ կամ հնարներ: Այդ հնարների մի խումբը թույլ է տալիս հասկանալ կոնֆլիկտի կառուցվածքային և ֆունկցիոնալ կամ գործառութային առանձնահատկությունները: Երկրորդ խումբն ուղղված է կոնֆլիկտի դինամիկայի՝ այսինքն զարգացման օրինաչափությունների, բացահայտմանը: Երրորդը թույլ է տալիս կատարել կոնֆլիկտի ձևավորման և դրսևորման օրինաչափությունների տիպաբանություն պայմանական բանաձևերի միջոցով: Անդրադառնանք կոնֆլիկտի վերլուծության բանաձևերին: Կոնֆլիկտի բանաձևերի էությունը պարզաբանելու համար անհրաժեշտ է հստակ սահմանել մի քանի կենտրոնական հասկացություններ:

Կոնֆլիկտը հանդիսանալով բարդ սոցիալական երևույթ բնութագրվում է մի շարք փոփոխականներով, որոնցից են կոնֆլիկտի պատճառները, սրությունը, կողմերի վարքի ինտենսիվությունը և այլն: Դասական սահմանման համաձայն՝ **կոնֆլիկտը** երկու և ավելի կողմերի միջև հակադիր շահերի և անհամատեղելի նպատակների վրա հիմնված հակամարտություն է: **Կոնֆլիկտի առարկա** ասելով՝ հասկանում ենք այն, ինչի շուրջ ծավալվում/ տեղի է ունենում կոնֆլիկտը: Այս առումով կոնֆլիկտի կառուցվածքային կենտրոնական տարրերն են կոնֆլիկտային իրավիճակը, կոնֆլիկտային վարքը և կոնֆլիկտային ատիտյուդները/վերաբերմունքը: **Կոնֆլիկտային իրավիճակ** ասելով՝ ի

նկատի ունենք կոնֆլիկտի կողմերի միջև կուտակված հակասությունների կամ հիմնահարցերի ամբողջությունը: **Կոնֆլիկտային վարքը** այն գործողությունների ամբողջությունն է, որոնք կողմերը ձեռնարկում են սեփական նպատակի իրացման և հակառակորդի կամ նրա նպատակի իրացման դեմ: Կոնֆլիկտային վերաբերմունքը այն զգացմունքների, ապրումների և հոգեբանական պաշտպանիչ մեխանիզմների ամբողջությունն է, որոնք առաջ են գալիս կոնֆլիկտի զարգացմանը զուգընթաց (օրինակ՝ վաղ, ատելություն, կարծրատիպացում և այլն): Կոնֆլիկտի վերլուծության կենտրոնական հասկացություններից է նաև **միջադեպ** կամ ինցիդենտ հասկացությունը, որը ցույց է տալիս այն հանգամանքները, որոնցով պայմանավորված է կողմերի միջև առաջին բախումը և որոնք հանդես են գալիս որպես կոնֆլիկտի դրսևորման առիթ: Կոնֆլիկտի բանաձևերում կիրառվող հասկացություններից է նաև **կոնֆլիկտագեն** հասկացությունը: **Կոնֆլիկտագենները** այն բառերն ու գործողություններն են, որոնք կարող են հանգեցնել կոնֆլիկտի դրսևորմանը: Օգտագործելով նշված հասկացությունները՝ ռուս կոնֆլիկտաբան Շեյնովը առաջ է քաշել կոնֆլիկտի դրսևորման 3 բանաձև: Բանաձևերից յուրաքանչյուրը համապատասխանում է կոնֆլիկտի որևէ տիպի՝ Ա, Բ և Գ:

Կոնֆլիկտի Ա տիպը բնորոշվում է առաջին բանաձևով՝

$$Կգ_1 \longrightarrow Կգ_2\ Կգ_{...} \longrightarrow Կգ_n \longrightarrow Կ$$

ընդ որում՝ $Կգ_n > ... > Կգ_2 > Կգ_1$

որտեղ Կգ-ն կոնֆլիկտագենն է, իսկ Կ-ն կոնֆլիկտն է:

Բանաձևը ցույց է տալիս, որ կան կոնֆլիկտներ, որոնք առաջ են գալիս և զարգանում կոնֆլիկտագենների շղթայի առաջացման հետևանքով, երբ կողմերից մեկը որևէ վիրավորանք է հասցնում մյուսին, ստանում է ավելի կոշտ պատասխան, որին հաջորդում է էլ ավելի կոշտ գործողություն: Այս շղթան, աստիճանաբար թափ հավաքելով, ի վերջո բերում է բացահայտ կոնֆլիկտի: Ա տիպի կոնֆլիկտներն առավել տարածված են միջանձնային հարաբերություններում և

սովորաբար կապված են անարդյունավետ հաղորդակցության հետ: Հետազոտողները պարզել են, որ կոնֆլիկտների շուրջ 80% առաջանալով կողմերի հատուկ մտադրությունից անկախ, զարգանում է այս բանաձևով: Յուրաքանչյուր հաջորդ կոնֆլիկտագեն ավելի բացասական է, քան նախորդը: Այս տիպի կոնֆլիկտները կանխարգելելու կամ կառավարելու համար անհրաժեշտ է հետևել նշված կանոններին.

- Մի՛ օգտագործեք կոնֆլիկտագեններ, եթե կոնֆլիկտի առաջացումը ցանկալի չէ:
- Մի՛ պատասխանեք կոնֆլիկտագենին կոնֆլիկտագենով:

Գոյություն ունի կոնֆլիկտագենների լայն տիպաբանություն, օրինակ, առանձնացնում են ուղղակի բացասական կոնֆլիկտագեններ (վախեցնել, մեղադրել, ծաղրել և այլն), նվաստացնող կոնֆլիկտագեններ (պիտակավորում, քմահրանք և այլն), մենթորական կոնֆլիկտագեններ (գնահատականներ, կատեգորիկ խրատներ և այլն) և այլք: Առաջարկվում է Ա տիպի կոնֆլիկտներում հնարավորինս չեզոքացնել կոնֆլիկտագենները: Օրինակ՝ «Դու հիմար ես» կոնֆլիկտագենին «Հիմարը դու ես» կոնֆլիկտագենը բերում է կոնֆլիկտի սրման, իսկ «Ես հիմար չեմ, խնդրում եմ հարգալից խոսել» արտահայտությունը չեզոքացնում է սրման ընթացքը: Ցավոք կոնֆլիկտագեններից առօրյայում խուսափելն անհնարին է, անհրաժեշտ է դրանց կիրառումը վերահսկել՝ կախված իրավիճակի առանձնահատկություններից, մասնավորապես հիմնահարցի կարևորությունից և սրման նպատակահարմարությունից:

Բ տիպի կոնֆլիկտներին համապատասխանում է երկրորդ բանաձևը.

ԿԻ + Մ = Կ,

որտեղ ԿԻ՝ կոնֆլիկտային իրավիճակ, Մ՝ միջադեպ, Կ՝ կոնֆլիկտ:

Բ տիպի կոնֆլիկտներում կոնֆլիկտի սրումը կապված է ոչ թե կոնֆլիկտային վարքի կամ կոնֆլիկտագենների հետ, այլ կողմերի հա-

կադիր շահերի անհամատեղելիության գիտակցման հետ, այսինքն կոնֆլիկտային իրավիճակի, որին գումարվում է որևէ իրադարձություն՝ միջադեպ, և ի հայտ է գալիս կոնֆլիկտային վարքը՝ բացահայտ դարձնելով կոնֆլիկտը: Բ տիպի կոնֆլիկտներում ապակառուցողական ելքերը կանխարգելելու համար անհրաժեշտ է պահպանել 2 կանոն.

1. Վերացնել կոնֆլիկտային իրավիճակը:
2. Սպառել միջադեպը:

Գ տիպի կոնֆլիկտները զարգանում են հետևյալ բանաձևով.

$$ԿԻ_1 + ԿԻ_2 + ... + ԿԻ_n = Կ,$$

որտեղ $n > 2$, ԿԻ՝ կոնֆլիկտային իրավիճակ, Կ՝ կոնֆլիկտ:

Բանաձևը ցույց է տալիս, որ կոնֆլիկտը տարածման միտում է ունեցել, ստեղծվել են 2-ից ավելի կոնֆլիկտային իրավիճակներ, որոնք կուտակվելով բերել են կոնֆլիկտային վարքի ձևավորման և բացահայտ կոնֆլիկտի դրսևորման: Գ տիպի կոնֆլիկտները սովորաբար շատ բարդ են: Դրանք կարող են վերանալ կամ լուծվել միայն բոլոր բաղկացուցիչ կոնֆլիկտային իրավիճակները սպառելուց հետո: Հակառակ դեպքում Գ տիպի կոնֆլիկտներն ունեն վերսկսվելու, նորից տարածվելու, նոր մասնակիցներ ներգրավելու առանձնահատկություն:

ԹԵՄԱ IV
ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ՀՆԱՐՆԵՐԸ. ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ

Կոնֆլիկտի վերլուծության գործնական կողմը կապված է նախ և առաջ առանձին դեպքերի աշխատանքի հետ: Յուրաքանչյուր դեպք պետք է դիտարկվի, մի կողմից, որպես որոշակի ընդհանուր օրինաչափությունների ենթարկվող երևույթ, մյուս կողմից, պետք է վերլուծվեն դեպքի յուրահատկությունները, բացառիկ կողմերը: Նախքան կոնֆլիկտին միջամտելը մասնագետը պետք է կարողանա մանրամասնորեն հասկանալ կոնֆլիկտի բոլոր բնութագրիչները: Այս նպատակով կոնֆլիկտաբանության մեջ մշակվել և օգտագործվում են մի շարք տեխնիկաներ կամ հնարներ, որոնցից մի մասն ուղղված է կոնֆլիկտի՝ որպես հարաբերականորեն կայուն կառուցվածքի, իսկ մյուսը՝ որպես փոփոխվող և զարգացող գործընթացի ուսումնասիրմանը:

Կոնֆլիկտի վերլուծության կառուցվածքային և գործառութային հնարները թույլ են տալիս մասնագետին առանձնացնել կոնֆլիկտում ներգրավված բոլոր մասնակիցներին, հիմնահարցերը, պատճառահետևանքային կապերը, կոնֆլիկտը պայմանավորող կողմերի շահերը, պահանջներն ու պահանջմունքները, ինչպես նաև կոնֆլիկտի գործառույթները կամ հետևանքներն ու արդյունքները:

Գոյություն ունեն կոնֆլիկտի կառուցվածքի վերլուծության տասնյակ հնարներ: Անդրադառնանք մի քանիսին:

Կոնֆլիկտի քարտեզագրում

Կոնֆլիկտի քարտեզագրումը առավել հաճախ կիրառվող հնարներից է, որն ուղղված է տարաբնույթ մասնագիտական խնդիրների լուծմանը: Քարտեզագրումը վիզուալ տեխնիկա է, որի միջոցով ցույց են տրվում կոնֆլիկտում ներգրավված բոլոր կողմերը, դրանց դերակա-

տարության աստիճանն ու դրանց միջև եղած փոխհարաբերությունների բնույթը: Քարտեզագրման նպատակներն են.

- Հստակեցնել կոնֆլիկտային իրավիճակը,
- Բացահայտել կողմերի միջև կապերը,
- Ցույց տալ կողմերի կշիռը,
- Հասկանալ սեփական դիրքը մասնակիցների նկատմամբ,
- Բացահայտել հնարավոր ալիանսների կետերը,
- Թիրախավորել մասնագիտական միջամտության ուղղությունը:

Քարտեզագրումը կատարվում է հետևյալ ձևով.

Քայլ I. Տարբեր չափի շրջանակների միջոցով ցույց են տրվում կողմերը: Որքան մեծ է շրջանակը, այնքան մեծ է կողմի դերակատարությունը կոնֆլիկտում:

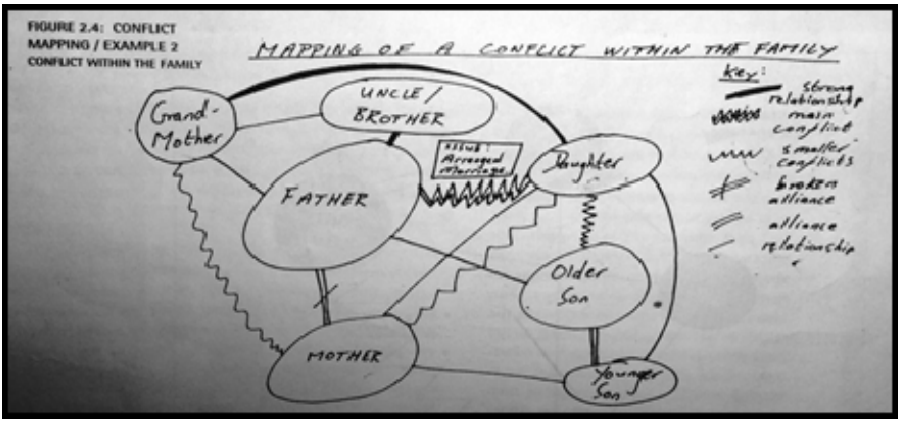
Քայլ II. Հատուկ նշանակումների միջոցով ցույց են տրվում շրջանակների միջև կապերը:

Քայլ III. Սխեմայի վրա կիսաշրջանի ձևով պատկերվում է վերլուծողը և նրա առնչությունը կոնֆլիկտին:

Քայլ IV. Սխեմայի անկյուններից մեկում պատկերվում են օգտագործված նշանակումներն ու դրանց իմաստները:

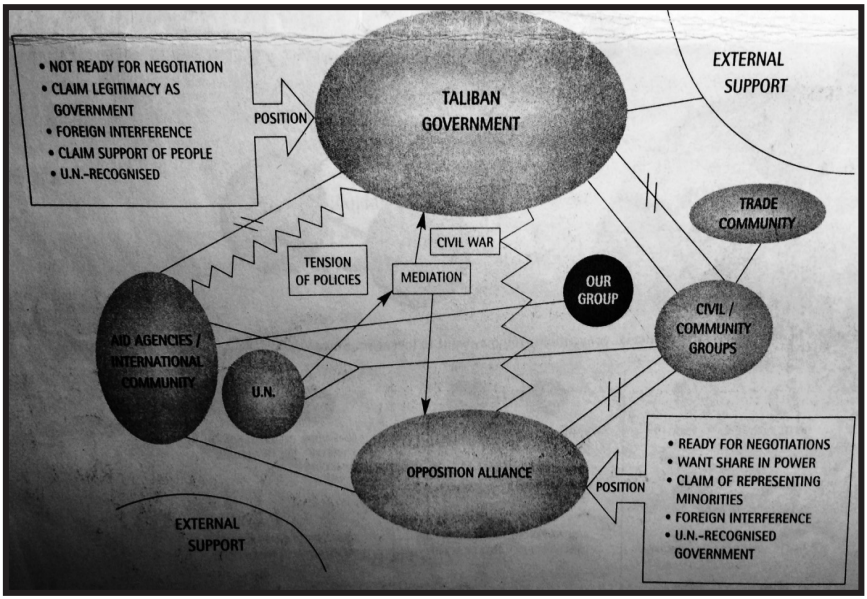
Հատուկ նշանակումներից են օրինակ՝ ուղիղ գիծը (ուժեղ կապ, ուղղությունը ցույց տալու համար կարող է օգտագործվել սլաք), երկակի գիծը (ալիանս կամ համագործակիցներ), ընդհատված գիծ/պունկտիր (ընդհատված կամ ոչ ֆորմալ հարաբերություններ), զիգզագը (հիմնական կոնֆլիկտային վարքը) և այլն:

Պատկեր 1. Քարտեզագրման օրինակ՝ ընտանեկան կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 24

Պատկեր 2. Քարտեզագրման օրինակ՝ քաղաքական կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 24

Կոնֆլիկտի «սոխի» կառուցման տեխնիկա

Կոնֆլիկտային «սոխը» իրենից ներկայացնում է կոնֆլիկտի կառուցվածքի վերլուծության հնար, որն ուղղված է կոնֆլիկտի մասնակիցների դիրքորոշումների, շահերի և պահանջմունքների բացահայտմանը: «Սոխի» միջոցով հնարավոր է լուծել հետևյալ մասնագիտական խնդիրները.

- Համադրել կոնֆլիկտի մասնակիցներից յուրաքանչյուրի դիրքորոշումները կամ պահանջները:
- Համադրել կոնֆլիկտի մասնակիցների իրական շահերը:
- Բացահայտել շահերի ետևում ընկած արմատները:

«Սոխը» իրենից ներկայացնում է շրջանաձև պատկեր, որի ներքին շրջանը՝ կորիզը, պահանջմունքներն են, երկրորդ շերտը շահերն են, իսկ արտաքին շերտը՝ հայտարարվող դիրքորոշումները կամ պահանջները: Պահանջմունքներ ասելով ի նկատի ունենք այն, առանց ինչի կողմերը չեն կարող գոյատևել կամ զարգանալ: Շահեր ասելով, հասկանում ենք այն, ինչ կողմերը իրականում ուզում են ստանալ: Իսկ դիրքորոշումներն այն հայտարարություններն են, որոնցում կողմերը ասում են, թե ինչ են ուզում ստանալ: Ընդ որում, հաճախ այն ինչ ասում են, որ ուզում են, և այն, ինչ իրականում ուզում են, չեն համընկնում: Բացի այդ, հաճախ կողմերը իրենք էլ չեն հասկանում, թե իրականում որոնք են իրենց շահերը կոնֆլիկտում:

«Սոխը» կառուցվում է հետևյալ ձևով.

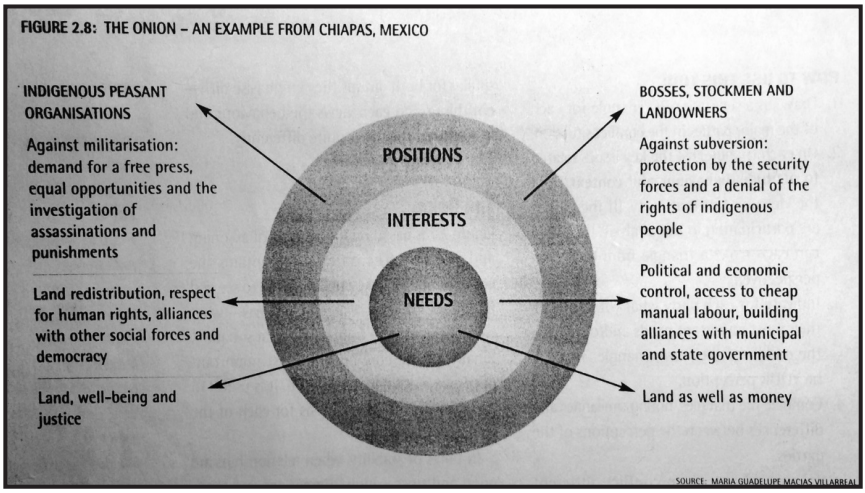
Քայլ I. Պատկերվում է շրջան, որը բաժանվում է 2 հատվածի ուղղահայաց գծով: Մի հատվածը Ա կողմի համար է, մյուսը՝ Բ:

Քայլ II. Վերլուծությունը սկսվում է հայտարարված պահանջներից, որոնք ձևակերպվում են արտաքին շերտի վրա:

Քայլ III. Երկրորդ շերտի վրա ձևակերպվում են կողմերից յուրաքանչյուրի շահերը:

Քայլ IV. Կորիզում ձևակերպվում են կողմերի պահանջմունքները:

Պատկեր 3. «Սոխի» օրինակ՝ քաղաքական կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for *Action, London: Zed Books, 2000, p. 27*

Կոնֆլիկտի «ծառի» կառուցման տեխնիկա

Կոնֆլիկտի «ծառը» իրենից ներկայացնում է սխեմատիկ պատկեր կոնֆլիկտային հիմնահարցերը վերլուծելու համար: Պատկերը նմանվում է ծառի, որն ունի արմատներ, բուն և ճյուղեր: «Ծառը» լուծում է հետևյալ մասնագիտական խնդիրները.

- Առանձնացնել կոնֆլիկտի պատճառները կոնֆլիկտի հետևանքներից,
- Սահմանել կոնֆլիկտի գլխավոր հիմնախնդիրը,
- Ցույց տալ կոնֆլիկտի պատճառների և հետևանքների միջև կապը՝ կանխարգելիչ միջոցառումներ կազմակերպելու համար:

«Ծառը» կիրառվում է այն դեպքերում, երբ կոնֆլիկտի մասնակիցները չունեն ընդհանուր պատկերացում այն մասին, թե ինչից է առաջացել կոնֆլիկտը, կամ այն դեպքում, երբ մասնագետը պետք է հասկանա, թե որ ուղղությամբ կենտրոնացնի միջամտությունը:

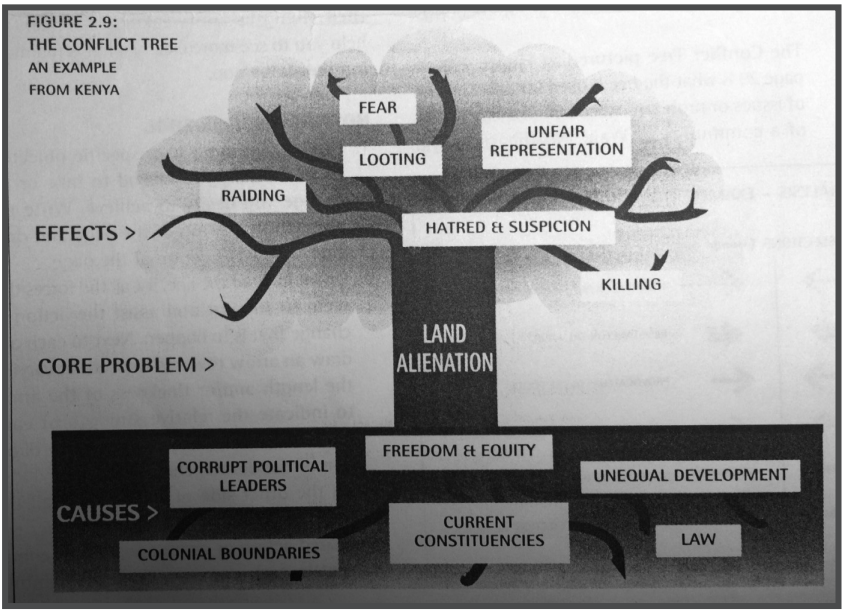
«Ծառը» կառուցվում է հետևյալ ձևով.

Քայլ I. Հորիզոնական առանցքի վրա նկարում են ծառի բունն իր ճյուղերով

Քայլ II. Առանցքից ներքև պատկերվում են ծառի արմատները:

Քայլ III. Արմատներից յուրաքանչյուրի վրա գրի են առնվում կոնֆլիկտի հիմնական պատճառները: Բնի վրա նշվում է կոնֆլիկտի գլխավոր հիմնախնդիրը, իսկ ճյուղերից յուրաքանչյուրի վրա նշվում են հետևանքները:

Պատկեր 4. Ծառի օրինակ՝ տնտեսական կոնֆլիկտ:



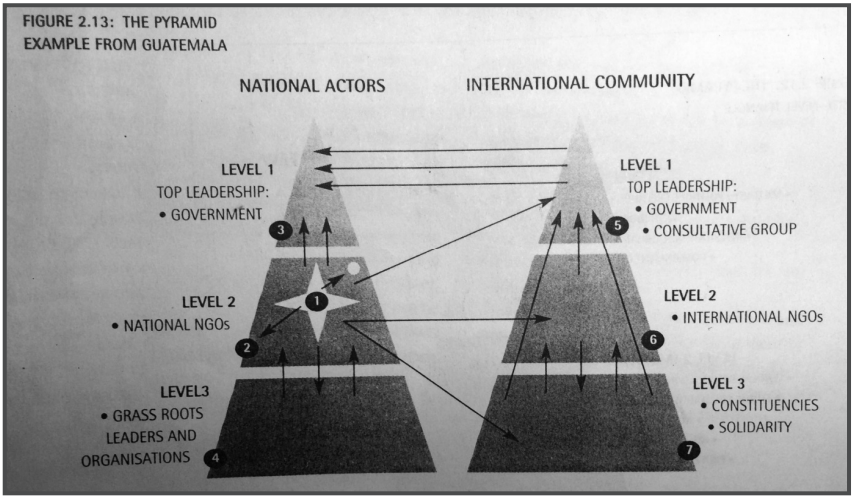
Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 29

Կոնֆլիկտային բուրգի կառուցման տեխնիկա

Կոնֆլիկտային բուրգը թույլ է տալիս առանձնացնել կոնֆլիկտի առարկայի հետ առնչություն ունեցող բոլոր շահագրգիռ կողմերը և նրանց միջև առկա իշխանական հարաբերությունները: Սա վիզուալ տեխնիկա է՝ մեկ կամ մի քանի բուրգերի օգտագործմամբ: Այն թույլ է տալիս լուծել հետևյալ խնդիրները.

- Բացահայտել շահագրգիռ կողմերին և նրանց ստորակարգությունը,
- Հասկանալ, որ շերտին է ուղղված հիմնական միջամտությունը կամ որտեղ է առավել արդյունավետ կենտրոնացնել մասնագիտական գործողությունները,
- Պարզել, թե ինչպես կարելի է ուժեղացնել շահառու խմբերի միջև կապերը,
- Թիրախավորել միջամտությունն այնպես, որ արդյունքը տարածվի նաև մյուս շերտերի վրա:

Պատկեր 5. Բուրգի օրինակ՝ քաղաքական կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 34

Բուրգը կիրառելի է միայն այն դեպքերում, երբ կոնֆլիկտում ներգրավված են տարբեր իշխանական ռեսուրսային լծակներով մասնակիցներ, կամ երբ կողմերից յուրաքանչյուրի ներսում կան ենթախմբեր:

Բուրգը կառուցելու համար պետք է.

Քայլ I. Նկարել եռանկյունի, որի գագաթն ուղղված է վեր՝ ցույց տալով, որ իշխանական լծակներն ավելանում են ներքևից դեպի վերև:

Քայլ II. Եռանկյունու ներսում շերտերով ցույց են տրվում ենթախմբերը՝ ըստ ստորակարգության:

Քայլ III. Ցույց են տրվում ազդեցության կենտրոններն ու դրանց միջև կապերը:

ԹԵՄԱ V
ԿՈՆՖԼԻԿՏՆԵՐԻ ՎԵՐԼՈՒԾՈՒԹՅԱՆ ՀՆԱՐՆԵՐԸ. ԳՈՐԾԸՆԹԱՑ

Կոնֆլիկտի վերլուծության գործընթացային հնարները թույլ են տալիս բնութագրել կոնֆլիկտը իր զարգացման մեջ: Այդ դեպքում կոնֆլիկտը դիտարկվում է որպես շարունակական գործընթաց, որն ունի զարգացման օրինաչափություններ: Գործընթացային հնարներն ուղղված են կոնֆլիկտի դինամիկայի փուլերի նկարագրմանը, զարգացման տեմպերի, առանձին իրադարձությունների և շրջադարձերի և վերջիններիս մասնակիցների կողմից ընկալումների բացահայտմանը: Գոյություն ունեն կոնֆլիկտի զարգացման տարբեր փուլականացումներ: Առավել մակերեսային փուլականացման դեպքում տարբերակվում է կոնֆլիկտի դինամիկայի 4 փուլերը՝ նախակոնֆլիկտային, սուր, դեէսկալացիայի և լուծման: Նշվածներից յուրաքանչյուրի ներսում կարող են առանձնացվել կոնֆլիկտի դինամիկայի առավել մանրամասն ենթափուլեր: Ըստ այդմ, կոնֆլիկտի դինամիկան ունի հետևյալ փուլերը.

1. Լատենտ կամ թաքնված փուլ, երբ ի հայտ են եկել հակադիր շահերը և կոնֆլիկտային հիմնահարցերը, սակայն կողմերը ոչինչ չեն ձեռնարկել միմյանց դեմ:
2. Մանիֆեստացիայի կամ բացահայտման փուլ, երբ կողմերը սկսում են ցուցաբերել բացահայտ կոնֆլիկտային վարքագիծ:
3. Էսկալացիայի կամ սրման փուլ, երբ նկատվում է կողմերի կոնֆլիկտային վարքի աստիճանական ագրեսիվացում և ինտենսիվացում:
4. Էսկալացիայի գագաթնակետն անվանում են պատ, փակուղի կամ ճգնաժամ, որից այն կողմ սուբյեկտիվ և օբյեկտիվ պատճառներով կոնֆլիկտի հետագա սրումն անհնարին է:

5. Դեէսկալացիայի փուլ, երբ հակամարտությունն աստիճանաբար սկսում է կարգավորվել, կողմերի վարքը դառնում է ավելի կառուցողական:
6. Լուծման կամ ավարտի փուլ, երբ կողմերը հասնում են խնդրի մասնակի կամ ամբողջական կարգավորման/լուծման:
7. Հետկոնֆլիկտային կամ արդյունքի փուլ, երբ ձեռքբերված համաձայնությունները կյանքի են կոչվում և տեղի է ունենում կոնֆլիկտի երկարաժամկետ վերացում:

Կոնֆլիկտի փուլականացման կամ ժամանակակորի տեխնիկա

Ժամանակակորի տեխնիկան իրենից ներկայացնում է գրաֆիկական պատկեր, որը ցույց է տալիս կոնֆլիկտի զարգացման դինամիկան ժամանակի որևէ միավորով սանդղակի վրա/առանցքի շուրջ: Այս հնարը լուծում է հետևյալ մասնագիտական խնդիրները.

- Ցույց տալ կոնֆլիկտի զարգացման միտումները, հատկապես սրման և դեէսկալացիայի ցիկլերը:
- Տեղայնացնել ներկա զարգացումները ժամանակի մեջ:
- Կանխատեսել կոնֆլիկտի հետագա զարգացումները:

Ժամանակակորը կառուցելու համար պետք է.

Քայլ I. Պատկերել X և Y կոորդինատային առանցքներով տարածություն, որտեղ X-ը բնութագրում է ժամանակը, իսկ Y-ը՝ կոնֆլիկտի սրման կամ ինտենսիվացման աստիճանը:

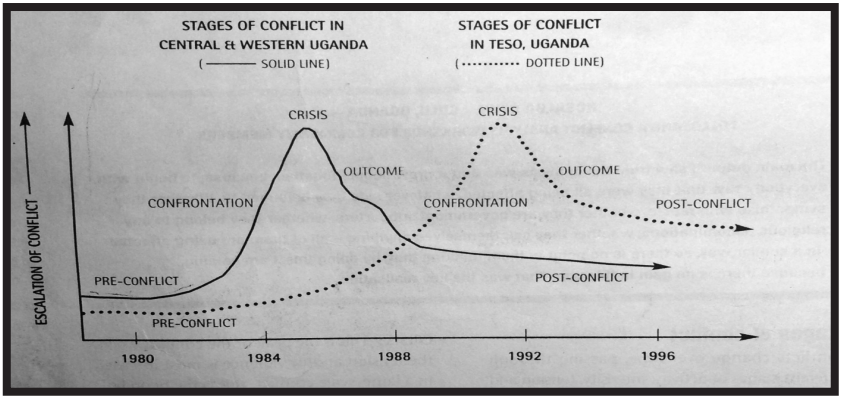
Քայլ II. X առանցքի վրա պատկերվում է ժամանակի միավորը տվյալ դեպքի ժամանակային առանձնահատկություններին համապատասխան, օրինակ՝ ժամեր, օրեր, շաբաթներ, ամիսներ, տարիներ կամ այլ:

Քայլ III. Վերլուծելով փաստագրական նյութը կամ մասնակիցներից ստացված տվյալները՝ առանձնացնել կոորդինատային տարածության մեջ տվյալ ժամանակահատվածում ինտենսիվության կետերը:

Քայլ IV. Միացնել կետերը՝ կառուցելով կոր, որի վրա առանձնացվում են կոնֆլիկտի զարգացման հիմնական փուլերը:

Կատարյալ և ամբողջական ժամանակակորն ունի պարաբոլի տեսք, որի վրա կարող են նշվել դինամիկայի փուլերի անվանումները: Սովորաբար կորի վրա պատկերվում են նախակոնֆլիկտային, սրման, դեէսկալացիայի, լուծման և հետկոնֆլիկտային փուլերը: Այս տեխնիկան կարող է օգտագործվել ինչպես մեկ կոնֆլիկտային գործընթաց բնութագրելու, այդպես էլ մի քանի կոնֆլիկտների համեմատության համար: Այս տեխնիկան օգտագործվում է զարգացման միտումները հասկանալու և միջամտության ճիշտ ժամանակն ու ձևերը որոշելու համար:

Պատկեր 6. Ժամանակակորի օրինակ՝ էթնոքաղաքական կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 20

Կոնֆլիկտի ժամանակացույցի կառուցման հնար

Կոնֆլիկտի ժամանակացույցը նույնպես ուղղված է կոնֆլիկտի ժամանակագրական առանձնահատկությունների բացահայտմանը: Այն թույլ է տալիս լուծել հետևյալ մասնագիտական խնդիրները.

- Ցույց տալ պատմության և ժամանակի մեկնաբանման տարբեր մոտեցումներ:

- Հասկանալ կենտրոնական իրադարձությունների վերաբերյալ կողմերից յուրաքանչյուրի պատկերացումներն ու ընկալումները, որոնք հաճախ տարբերվում են:
- Առանձնացնել առավել կարևոր իրադարձություններն ու միջադեպերը ժամանակի մեջ:

Կոնֆլիկտի ժամանակացույցը կառուցելու համար անհրաժեշտ է.

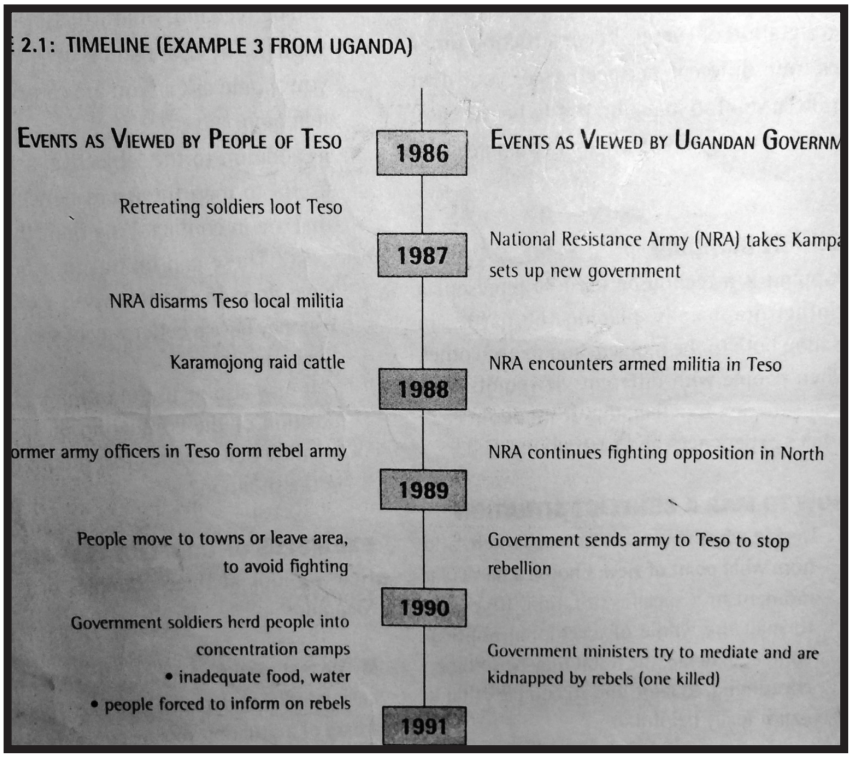
Քայլ I. Ուղղահայաց առանցքի վրա թվարկել կոնֆլիկտի կենտրոնական իրադարձությունները՝ դրանց ժամկետներով և փաստագրական տվյալներով:

Քայլ II. Առանցքի աջ կողմում յուրաքանչյուր իրադարձության համար ներկայացնել կողմերից մեկի պատկերացումը կամ մեկնաբանումը տվյալ իրադարձության մասին:

Քայլ III. Ձախ կողմում նույնը կատարել հակառակորդ կողմի համար:

Այս տեխնիկան հատկապես օգտակար է, երբ մասնակիցներն իրենք են կառուցում ժամանակացույցը՝ վերլուծելով միևնույն խնդրի մեկնաբանման տարբեր դիտակետերն ու դիտանկյունները:

Պատկեր 7. Ժամանակացույցի օրինակ՝ քաղաքական կոնֆլիկտ:



Աղբյուր՝ Fisher S., Abdi D., etc., Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, p. 21

ԱՌԱՋԱՐԿՎՈՂ ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅԱՆ ՑԱՆԿ

1. **Աթանեսյան Ա.,** Հաղորդակցությունները և կոնֆլիկտը, Երևան, Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2004
2. **Արզումանյան Ս., Մկրտչյան Ս., Սարգսյան Վ.,** Կիրառական հոգեբանության պրակտիկում, Ե., Զանգակ, 2003
3. **Բաբլոյան Ա.,** Կոնֆլիկտների կարգավորումը և բանակցությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2004
4. **Գալթունգ Յո.,** Խաղաղություն խաղաղ միջոցներով: Խաղաղ և հակամարտ զարգացում և քաղաքակիրթ, Եր.: Մարդկային զարգացման միջազգային կենտրոն, 2005
5. **Գլազլ Ֆ.,** Դիմագրավել կոնֆլիկտին, Եր., Քաղաքացիական հասարակության ինստիտուտ, 2009
6. **Մուրադյան Մ.,** Քաղաքացիական միջնորդության գործընթացն ու հմտությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2006
7. **Միրզոյան Վ.,** Կառավարման մշակույթ: Բախումների կառավարում: Գործարար հաղորդակցման կառավարում: Եր.: Ասողիկ, 2005
8. **Նալչաջյան Կ.,** Ընտանեկան կյանքի փակ էջեր: Եր., Զանգակ-97, 2003
9. **Ֆիշեր Ռ., Ուրի Ու., Փաթթըն Բ.,** Համաձայնության հասնելու ուղին. բանակցություններ առանց պարտվողների, Եր.: Մարդկային զարգացման միջազգ. կենտրոն, 2005
10. **Анцупов А., Шипилов А.,** Конфликтология: Учебник для вузов. - М.: ЮНИТИ, 1999
11. **Берн Э.,** Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — СПб.; М.: Университетская книга АСТ, 1998
12. **Дена Д.,** Преодоление разногласий, СПб.: Ин-т личности; Ленато; Палантир, 1994
13. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб.: Питер, 2007

14. **Макбет Ф., Файн Н.,** Игры с огнем: творческий подход к разрешению конфликтов для юношества, Ереван: Тигран Мец, 2001
15. **Почебут Л., Чикер В.,** Индустриальная социальная психология. — СПб.: Изд-во СПб., ГУ, 1997.
16. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. Крылова А. и Маничева С. – СПб.: Питер, 2000.
17. **Сперанский В.,** Основные виды конфликтов: проблемы классификации, Социально-политический журнал, №4, 1995
18. Управленческое консультирование. В 2-х томах. М. –СПб.: «Интерэксперт», 1992. Т. 1
19. **Фишер Р., Юри У.,** Путь к согласию или переговоры без поражения, М.: Наука, 1992
20. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Петербург: Питер, 2003
21. **Цой Л.,** Практическая конфликтология. Книга первая. — М.: Изд-во ООО ИЦП «Глобус», 2001
22. **Цой Л.,** Проблемы формирования конфликтологической компетенции управленческих кадров: от теории к практике// Материалы научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты и социальное согласие», М.: Академия управления МВД России и «Институт социологии РАН», 1999
23. **Doyle M., Straus D.,** How to Make Meetings Work, New York: A Jove Book, 1976
24. **Fisher S., Abdi D., etc.,** Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000
25. **Moore Ch.,** The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986
26. **Pruitt D., Carnevale J.,** Negotiation in Social Conflict, Pacific Grove: CA Books, 1993

Հավելված՝ ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ԾՐԱԳԻՐԸ

Նպատակը

Դասընթացի նպատակն է փոխանցել ուսանողներին գիտելիք կոնֆլիկտների վերլուծության, կառավարման, կարգավորման և լուծման գործնական ընթացակարգերի և կոնֆլիկտաբանական խորհրդատվության վերաբերյալ, սովորեցնել ուսանողներին միջանձնային, ներխմբային, միջխմբային, կազմակերպական և բիզնես կոնֆլիկտներում մասնագիտական միջամտության հմտություններ: Դասընթացն ունի հիմնականում գործնական ուղղվածություն, սակայն պարունակում է նաև հարուստ տեսական նյութ: Դասընթացը սերտորեն կապված է մասնագիտական այլ առարկաների շրջանակներում մատուցվող տեսական գիտելիքի հետ, հնարավորություն է ընձեռում տեսականորեն ուսումնասիրված նյութը յուրացնել փորձարկման, կոնկրետ օրինակների քննարկման և վերլուծության ճանապարհով: Լայնորեն կիրառվում են դասավանդման ինտերակտիվ մեթոդները, այն է. դերային, թերապևտիկ և դիդակտիկ խաղեր, թեստեր, խմբային քննարկումներ:

Դասընթացի նկարագրություն

Դասընթացի ընդհանուր տրամաբանական կառուցվածքը միտված է տանելու ուսանողներին վերլուծության միկրո մակարդակից դեպի մակրո մակարդակ՝ ապահովելով ընդհանուրի և մասնավորի միջև կապի ընկալումը:

Դասընթացի առաջին մասը նվիրված է գործնական և տեսական կոնֆլիկտաբանական մոտեցումների քննարկմանն ու համեմատությանը, պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի զբաղվածության հիմնական ոլորտների, գործառույթների, սոցիալ-հոգեբանական և բարոյական պարտավորությունների, էթիկական կոդեքսի նկարագրությանը:

Դասընթացի հաջորդ մասն ուղղված է կոնֆլիկտների վերլուծության կոնկրետ հնարների ուսումնասիրությանը, կոնֆլիկտաբանական

մտածողության ձևավորման, տրանսակտային վերլուծության և արդյունավետ հաղորդակցման հմտությունների փոխանցմանը:

Դասընթացի հաջորդ մասում անդրադարձ է կատարվում միջանձնային, խմբային, կազմակերպական և բիզնես կոնֆլիկտների առանձնահատկությունների ուսումնասիրությանը, միջամտության հմտությունների յուրացմանը: Ուսանողները ձեռք են բերում հատուկ հմտություններ նշված դեպքերում խորհրդատվության և միջամտության ընթացակարգերի վերաբերյալ: Դերային ուսուցողական խաղերի միջոցով մասնագիտական միջնորդության և բանակցությունների զանազան ձևաչափերում ուսանողները փորձում են աջակցել կողմերին կոնֆլիկտների կարգավորման և լուծման գործում:

Դասավանդման մեթոդները

Դասընթացը կազմակերպվում է դասախոսությունների և սեմինար պարապմունքների համադրման միջոցով, որոնք միավորված են կոնֆլիկտաբանական տարբեր հիմնախնդիրների խորքային ուսումնասիրության և վերլուծության առանցքների շուրջ:

Դասընթացի հիմքում ընկած են ինտերակտիվ ուսուցման ձևերը, այն է՝ դերային խաղեր, թիմային աշխատանք, ուղեղների գրոհ, քննարկումներ, դեպքերի վերլուծություն:

Կոնկրետ դեպքերի վերլուծության ընթացքում ուսանողները բաժանվում են 2 հոգանոց խմբերի, որոնցից յուրաքանչյուրն աշխատում է անկախ մյուսներից: Խմբերի կողմից ստացված արդյունքները քննարկվում և ամփոփվում են ամբողջ լսարանի կողմից:

Դասընթացի գնահատումը

Ուսանողների ներկայությունը դասերին և մասնակցությունը գործնական պարապմունքներին պարտադիր է: Դասընթացը եզրափակիչ քննությամբ դասընթաց է: Ավարտին ուսանողները ստանում են գնահատական՝ ելնելով դասերին նրանց ներկայությունից (2 միավոր), թեստի ձևով կազմակերպվող 2 գրավոր ընթացիկ ստուգումներից (4-

ական միավոր), քննությանը գիտելիքի բանավոր ներկայացումից (10 միավոր): Ընդհանուր առավելագույն գնահատականը 20 միավոր է:

Կրթական արդյունքները

Դասընթացի վերջում ուսանողները պետք է կարողանան՝

1. ճշգրտորեն սահմանել կոնֆլիկտը, ցանկացած կոնֆլիկտի համար առանձնացնել դրա կողմերը, իրավիճակը, վարքագիծը, հոգեբանական դիրքորոշումները, մատնանշել կառուցվածքային տարրերի առանձնահատկությունները,
2. ցանկացած կոնֆլիկտի համար որոշել դրա տիպը, վերլուծել բարդությունը, առանձնացնել փուլերն ու կառուցել ժամանակակորը,
3. ցանկացած կոնֆլիկտային իրավիճակի համար վերլուծել կողմերի վարքային ռազմավարությունները, տարբերակել կողմերի դիրքորոշումը, շահը և պահանջմունքը,
4. պատկերացնել միջանձնային, ներխմբային, միջխմբային, կազմակերպական և բիզնես կոնֆլիկտներում պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի միջամտության ուղղությունները:

Ուսումնաթեմատիկ պլան

(32 ժամ՝ 20 ժամ դասախոսություն, 12 ժամ սեմինար պարապմունք)

No	Թեմային անվանումն	Պարապմունքների ժամաքանակը		
		Տեսական	Գործ-նական	Ընդա-մենը
1.	Ներածություն. գործնական կոնֆլիկտաբանություն և պրակտիկ կոնֆլիկտաբան	2	-	2
2.	Կոնֆլիկտաբանական մտածողություն, աշխարհայացք և տրանսակտային մոտեցում	2	2	4
3.	Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. կոնֆլիկտի բանաձևերը	2	2	4
4.	Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. կառուցվածք	2	-	2
5.	Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. գործընթաց	2	-	2
6.	Միջանձնային կոնֆլիկտներ. արդյունավետ հաղորդակցության տեխնոլոգիաներ, ռացիոնալ վարքագծի ձևավորման հմտություններ	2	2	4
7.	Խմբային և ընտանեկան կոնֆլիկտներում միջամտության հմտություններ	2	2	4
8.	Կազմակերպական կոնֆլիկտներ և կառավարման կոնֆլիկտաբանական խորհրդատվություն	2	2	4
9.	Բիզնես կոնֆլիկտներ. բանակցությունների և միջնորդության հմտություններ	4	2	6
Ընդամենը		20	12	32

Դասընթացի բովանդակության

Թեմա 1. Գործնական կոնֆլիկտաբանություն և պրակտիկ կոնֆլիկտաբան (2 ժամ)

- Տեսական և գործնական կոնֆլիկտաբանական մոտեցումները. համեմատական վերլուծություն
- Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի իդեալական տիպերը
- Գործնական կոնֆլիկտաբանության գործառնության ոլորտները
- Կոնֆլիկտաբանի գործառույթները կոնֆլիկտային իրավիճակում:

Պարտադիր գրականություն

1. **Գլազլ Ֆ.,** Դիմագրավել կոնֆլիկտին, Ե., Քաղաքացիական հասարակության ինստիտուտ, 2009, գլուխ 1
2. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 1
3. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 2, части 1, 2, 3; глава 3, части 4, 5, 6, глава 4, часть 2, 3
4. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 1, часть 2

Թեմա 2. Կոնֆլիկտաբանական մտածողություն, աշխարհընկալում և կառուցողական մոտեցում (2 ժամ)

- Կոնֆլիկտաբանական մտածողության առանձնահատկությունները:
- Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանի աշխարհընկալման նկատմամբ իդեալական պահանջները:
- Կոնֆլիկտաբանական իրազեկություն:

- Ընկալումների բազմաչափության երևույթը:
- Կոնֆլիկտաբանի էթիկական կոդեքսը:

Սեմինարին քննարկվող հարցեր (2 ժամ)

1. Կոնֆլիկտաբանական մտածողության գնահատման տեստեր:
2. Ինքնագնահատականի հակասության գիտափորձ:
3. Կոնստրուկտիվ կոնֆլիկտաբանական մտածողության զարգացման վարժություններ:
4. Խաղ «Ընկալման բազմաչափություն»:
5. Խաղ «Գտիր ճշմարտությունը»:

Պարտադիր գրականություն

1. **Արզումանյան Ս., Մկրտչյան Ս., Սարգսյան Վ.,** Կիրառական հոգեբանության պրակտիկում, Ե., Զանգակ, 2003
2. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 1, части 1.1, 1.2; глава 3, части 7, 8
3. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 1
4. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 1, часть 4; глава 3, часть 1; глава 5 часть 2.1

Թեմա 3. Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. կոնֆլիկտի բանաձևերը (2 ժամ)

- Կոնֆլիկտի սահմանում:
- Կոնֆլիկտի տիպաբանություն:
- Կոնֆլիկտների ծագման տեսություններ:
- Կոնֆլիկտների վերլուծության էությունը:
- Կոնֆլիկտների բանաձևեր՝ Ա, Բ, Գ տիպերը:

Սեմինարին քննարկվող հարցեր (2 ժամ)

1. Կոնկրետ դեպքերի քննարկում:
2. Կոնկրետ իրավիճակների տիպաբանություն:
3. Կոնֆլիկտի բանաձևի որոշման վարժություններ:

Պարտադիր գրականություն

1. **Բաբլոյան Ա.,** Կոնֆլիկտների կարգավրումը և բանակցությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2004, էջ 6-9
2. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 1, части 6,7,8; глава 2, части 3,4
3. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 2, 3
4. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 1, часть 4, глава 5 часть 2.1
5. **Fisher S., Abdi D., etc.,** Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, pp. 16-20

Թեմա 4. Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. կառուցվածքը (2 ժամ)

- Կոնֆլիկտի վերլուծության կառուցվածքային և ֆունկցիոնալ հնարների էությունը:
- Կոնֆլիկտի քարտեզագրման մեթոդ:
- Կոնֆլիկտային «սոխի» կառուցման մեթոդ:
- Կոնֆլիկտային «ծառի» կառուցման մեթոդ:
- Կոնֆլիկտային բուրգի կառուցման մեթոդ:

Պարտադիր գրականություն

1. *Մուրադյան Մ.,* Քաղաքացիական միջնորդության գործընթացն ու հմտությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2006, էջ 7-13
2. **Fisher S., Abdi D., etc.,** Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, pp. 16-20
3. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 2, части 1, 2, 5
4. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 2, части 4
5. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 2

Թեմա 5. Կոնֆլիկտների վերլուծության հնարները. գործընթաց (2 ժամ)

- Կոնֆլիկտի վերլուծության գործընթացային հնարների էությունը:
- Կոնֆլիկտի զարգացման դինամիկան:
- Կոնֆլիկտի փուլականացման և ժամանակակորի մեթոդ:
- Կոնֆլիկտի ժամանակացույցի կառուցման մեթոդ:

Պարտադիր գրականություն

1. **Գալթունգ Յո.,** Խաղաղություն խաղաղ միջոցներով: Խաղաղ և հակամարտ զարգացում և քաղաքակրթ., Եր.: Մարդկային զարգացման միջազգային կենտրոն, 2005
2. **Fisher S., Abdi D., etc.,** Working with Conflict: Skills and Strategies for Action, London: Zed Books, 2000, pp. 16-20
3. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 2, части 3, 4

4. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 2, части 4
5. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 2

Թեմա 6. Միջանձնային կոնֆլիկտներ. արդյունավետ հաղորդակցության տեխնոլոգիաներ, ռացիոնալ վարքագծի ձևավորման հմտություններ (2 ժամ)

- Միջանձնային կոնֆլիկտների կառավարման առանձնահատկություններ:
- Անձի վարքային ռազմավարությունները կոնֆլիկտում:
- Բեռնի տրանսակտային վերլուծության տեսության հիմնական դրույթները:
- Հիմնական տրանսակցիաների վարքային բնութագրերը:
- Արդյունավետ հաղորդակցության Դենի քառաքայլ մեթոդը:

Սեմինարին քննարկվող հարցեր (2 ժամ)

1. Տեստ «Վերաբերմունք շրջապատին»:
2. Թոմասի տեստ «Վարքագիծը կոնֆլիկտներում»:
3. Տեստ «Ագրեսիվություն»:
4. Դերային խաղ «Կոնֆլիկտայնություն»:
5. Խաղ «Լսելու կարողություն»:

Պարտադիր գրականություն

1. **Ֆիշեր Ռ., Ուրի Ու., Փաթթըն Բ.,** Համաձայնության հասնելու ուղին. Բանակցություններ առանց պարտվողների, Եր.: Մարդկային զարգացման միջազգային կենտրոն, 2005, գլուխ 1, 3
2. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 2, части 6, 7

3. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 3, 5, 6, 9
4. **Макбет Ф., Файн Н.,** Игры с огнем: творческий подход к разрешению конфликтов для юношества, Ереван: Тигран Мец, 2001, с. 53-58

Թեմա 7. Խմբային և ընտանեկան կոնֆլիկտներում միջամտության հմտություններ (2 ժամ)

- Խմբային կոնֆլիկտների տիպաբանություն:
- Ընտանեկան և ամուսնական կոնֆլիկտներ:
- Ընտանեկան կոնֆլիկտների կանխարգելման և կարգավորման միջոցները:
- Խմբային կոնֆլիկտների կառավարման տեխնոլոգիաները:
- Սոցիոմետրիայի մեթոդը:
- Սոցիալ-հոգեբանական դիագնոստիկա:

Սեմինարին քննարկվող հարցաշար (2 ժամ)

1. Ամուսնական կոնֆլիկտների դեպքերի վերլուծություն:
2. Ընտանեկան կոնֆլիկտներում ինտեգրատիվ համաձայնությունների բացահայտման խնդիրների լուծում:
3. Խմբային կոնֆլիկտների դեպքերի վերլուծություն:
4. Խմբում սոցիալ-հոգեբանական մթնոլորտի կանխորոշման հմտություններ:
5. Խմբի որակների գնահատման մեթոդիկա:

Պարտադիր գրականություն

1. **Նալչաջյան Կ.,** Ընտանեկան կյանքի փակ էջեր: Ե., Զանգակ-97, 2003

2. **Хасан Б.,** Конструктивная психология конфликта, Санкт-Питербург: Питер, 2003, глава 5, части 2.4, 2.7
3. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб., 2007, тема 10, 13
4. **Почебут Л., Чикер В.,** Индустриальная социальная психология. — СПб.: Изд-во СПб., ГУ, 1997. С. 170-177
5. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. А. А. Крылова и С. А. Маничева – СПб.: Питер, 2000. - С. 459-465
6. **Pruitt D., Carnevale J.,** Negotiation in Social Conflict, Pacific Grove: CA Books, 1993, pp. 62-77

Թեմա 8. Կազմակերպական կոնֆլիկտներ և կառավարման կոնֆլիկտաբանական խորհրդատվություն (2 ժամ)

- Կազմակերպական կոնֆլիկտների տիպաբանություն, կառուցվածք:
- Պրակտիկ կոնֆլիկտաբանը կառավարման խորհրդատվության գործում:
- Կառավարման կոնֆլիկտաբանական խորհրդատվության մոտեցումները, նպատակը, խնդիրները:
- Կազմակերպությունում կոնֆլիկտայնության գործակցի հաշվարկման ու վերլուծության մեթոդիկա:

Սեմինարին քննարկվող հարցեր (2 ժամ)

1. Սոցիալ-հոգեբանական մեթոդիկա «Աշխատակիցների վերաբերմունքը աշխատանքին»:
2. Փորձի ուսումնասիրություն «Կառավարման խորհրդատվություն քաղաքային շինարարության կոնֆլիկտում»:

Պարտադիր գրականություն

1. **Միրզոյան Վ.,** Կառավարման մշակույթ: Բախումների կառավարում: Գործարար հաղորդակցման կառավարում: Եր.: Ասողիկ, 2005
2. **Цой Л.,** Практическая конфликтология, СПб., 2006, глава 3, части 1, 2, 3; глава 5
3. **Цой Л.,** Проблемы формирования конфликтологической компетенции управленческих кадров: от теории к практике// Материалы научно-практической конференции «Экстремальные ситуации, конфликты и социальное согласие» М.: Академия управления МВД России и «Институт социологии РАН, 1999
4. **Емельянов С.,** Практикум по конфликтологии, СПб.: 2007, тема 14
5. **Почебут Л., Чикер В.,** Индустриальная социальная психология. — СПб.: Изд-во СПб., ГУ, 1997. С. 170-177
6. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. А. А. Крылова и С. А. Маничева – СПб.: Питер, 2000. С. 459-465

Թեմա 9. Բիզնես կոնֆլիկտներ. բանակցությունների և միջնորդության հմտություններ (4 ժամ)

- Բիզնես կոնֆլիկտների առանձնահատկությունները:
- Բանակցային գործընթացը բիզնեսում:
- Բանակցային դիրեկտիվներ:
- Արդյունավետ բանակցությունների հմտություններն՝ ըստ Ֆիշերի և Յուրիի:
- Միջնորդության փուլերը, կանոնները:

Սեմինարին քննարկվող հարցեր (2 ժամ)

1. Բիզնես բանակցությունների սահմանում, տիպաբանություն, առանձնահատկություններ:
2. Դերային խաղ «Բանակցություններ և միջնորդություն բիզնես կոնֆլիկտում»:

Պարտադիր գրականություն

1. **Բաբլոյան Ա.,** Կոնֆլիկտների կարգավրումը և բանակցությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2004, էջ 48-57
2. **Մուրադյան Մ.,** Քաղաքացիական միջնորդության գործընթացն ու հմտությունները, Երևան. Երևանի համալսարանի հրատարակչություն, 2006, էջ 24-32
3. **Moore Ch.,** The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict, San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1986, pp. 1-14
4. **Ֆիշեր Ռ., Ուրի Ու., Փաթթըն Բ.,** Համաձայնության հասնելու ուղին. Բանակցություններ առանց պարտվողների, Երևան, 2005

ԵՐԵՎԱՆԻ ՊԵՏԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ

ԱԴՐԻՆԵ ԳԱՐԵԳԻՆԻ ԲԱԲԼՈՅԱՆ

ԳՈՐԾՆԱԿԱՆ ԿՈՆՖԼԻԿՏԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

ՈՒՍՈՒՄՆԱԿԱՆ ԴԱՍԸՆԹԱՑԻ ԾՐԱԳԻՐ ԵՎ ՆՅՈՒԹԵՐ

Ուսումնամեթոդական աշխատանք

Չափսը՝ 60x84 1/16: Տպ. մամուլը՝ 3.125:
Տպաքանակը՝ 100:

ԵՊՀ հրատարակչություն
ք. Երևան, 0025, Ալեք Մանուկյան 1