

**ՀՀ ԿՐԹՈՒԹՅԱՆ, ԳԻՏՈՒԹՅԱՆ, ՄՇԱԿՈՒՑԹԻ ԵՎ ՍՊՈՐՏԻ
ՆԱԽԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ
ԽԱԶԱՏՈՒՐ ԱԲՈՎՅԱՆԻ ԱՆՎԱՆ ՀԱՅԿԱԿԱՆ ՊԵՏԱԿԱՆ
ՄԱՆԿԱՎԱՐԺԱԿԱՆ ՀԱՄԱԼՍԱՐԱՆ**

ՄԱՆՈՒԿՅԱՆ ՀՄԱՅԱԿ ՎԱՀԱՆԻ

**ՀԱՇՏԱՐԱՐԻ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆԱՎԵՏՈՒԹՅՈՒՆԸ
ՊԱՅՄԱՆԱՎՈՐՈՂ ԱՆՁՆԱՅԻՆ ԵՎ ՍՈՑԻԱԼ-ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՆՆԵՐԸ
(ՔԱՂԱՔԱՑԻԱԻՐԱՎԱԿԱՆ ՎԵՃԵՐԻ ԼՈՒԾՄԱՆ ՀԱՄԱՏԵՔՍՏՈՒՄ)**

ԺԹ.00.03. «Սոցիալական հոգեբանություն» մասնագիտությամբ հոգեբանական
գիտությունների թեկնածուի գիտական աստիճանի հայցման
ատենախոսության

ՍԵՂՄԱԳԻՐ

Երևան 2020

Ատենախոսության թեման հաստատվել է Խաչատուր Աբովյանի անվան հայկական
պետական մանկավարժական համալսարանում:

Գիտական ղեկավար՝

հոգեբանական գիտությունների դոկտոր, պրոֆեսոր
Սրբուհի Ռաֆիկի Գևորգյան

Պաշտոնական ընդդիմախոսներ՝ հոգեբանական գիտությունների դոկտոր, պրոֆեսոր
Սեդրակ Աղասու Սեդրակյան

հոգեբանական գիտությունների թեկնածու, դոցենտ
Լիդա Ռազմիկի Արամյան

Առաջատար կազմակերպություն՝

ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիա

Պաշտպանությունը կայանալու է 2020թ. դեկտեմբերի 28-ին, ժամը 12⁰⁰ – ին Խ. Աբովյանի անվան հայկական պետական մանկավարժական համալսարանում գործող ՀՀ ԲՈԿ-ի Հոգեբանության 064 մասնագիտական խորհրդի նիստում:

Հասցեն՝ 0010, Երևան, Տիգրան Մեծի 17:

Ատենախոսությանը կարելի է ծանոթանալ Խ. Աբովյանի անվան հայկական պետական մանկավարժական համալսարանի գրադարանում:

Սեղմագիրն առաքված է 2020թ. նոյեմբերի 19-ին:

Հոգեբանության 064 մասնագիտական խորհրդի
գիտական քարտուղար, հոգեբանական գիտությունների
դոկտոր, պրոֆեսոր՝



Կամո Երեմի Վարդանյան

ԱՇԽԱՏԱՆՔԻ ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ԲՆՈՒԹԱԳԻՐԸ

Թեմայի արդիականությունը: Ներկայումս մարդկությունը ապրում է մի դարաշրջանում, երբ սոցիալ-քաղաքական երևույթներն ընթանում են լարված տարբերակներում, որն էլ իր արտացոլումն է գտնում մարդկանց միջանձնային հարաբերություններում: Նմանատիպ գործընթացները ակտիվացնում են հարաբերությունների լարվածությունը, արդյունքում առաջանում են օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ գործոններով պայմանավորված բազմաթիվ կոնֆլիկտներ, որոնց մի մասը հատկապես կենցաղային բնույթի կոնֆլիկտները հաճախ խորանում են ու լուծումներ չեն գտնում: Պաշտոնական կոնֆլիկտները փորձում են լուծվել ընդունված օրենքների և նորմատիվային ակտերի հիման վրա: Առավել մեծաթիվ են քաղաքացիաիրավական բնույթի կոնֆլիկտները, որտեղ նույնպես փորձում են կոնֆլիկտների լուծումները փնտրել ընդունված օրենսդրական ակտերի շնորհիվ, սակայն կոնֆլիկտի սուբյեկտիվ կողմերի հոգեբանական առանձնահատկությունները հաճախ հատուկ քննության չեն արժանանում և չեն արժևորվում կոնֆլիկտի լուծման ընթացքում:

Ներկայիս գիտության, տեխնիկայի զարգացումը պարտադրում է որքան հնարավոր է կոնֆլիկտները լուծել առավել կոնստրուկտիվ տարբերակով, ընդգրկելով կոնֆլիկտող կողմերին: Ելնելով վերոնշյալից՝ հասարակական կյանք է ներմուծվել հաշտարարի ինստիտուտը, որը, ըստ ներկայիս ձևաչափի, իրավաբանական մասնագիտություն է, սակայն գործընթացի արդյունավետությունը պայմանավորված է նաև անձնային և սոցիալ-հոգեբանական գործոններով: Մասնագետից պահանջում է հոգեբանական գիտելիքների, կարողությունների և հմտությունների որոշակի ռեսուրսներ: Վերը նշված հիմնախնդրի լուծմանն է միտված սույն աշխատանքը: Առաջարկված բոլոր մոտեցումները հիմնավորված են տեսականորեն և փորձարարական դիտարկումների հիման վրա:

Հիմնախնդրի ուսումնասիրվածության աստիճանը: Հետազոտությունները տարաբնույթ կոնֆլիկտների և դրանց կարգավորման հիմնահարցերի վերաբերյալ հայրենական հոգեբանության բնագավառում բազմաթիվ են (Է. Ասրյան, 2016, Լ. Արամյան 2010, Ս. Գևորգյան, 2006, 2011, Ն. Երվանդյան, 2008, Ա. Կոբեյյան, 2013, Հ. Մանուկյան, 2019, Ա. Մելքոնյան, 2019, Վ. Միրզոյան, 2014, Ս. Մեղրակյան և ուր.), իսկ այդ գործընթացում հաշտարարության դերի և գործառույթների հարցերի դիտարկումը կրում է եզակի բնույթ: Միջնորդության ընթացակարգերին, սկզբունքներին, հաշտարարության ինստիտուտի հիմնական բնութագրերին և կիրառման հնարավորություններին նվիրված ժամանակակից ռուսաստանյան հիմնարար ուսումնասիրությունների շարքից կարելի է առանձնացնել Ն. Լավրովայի (2012), Յ. Կոբնեկայի (2019), Ա. Վասիլենկոյի, (2013), Վ. Միզովայի (2015), Ա. Հարությունյանի (2012, 2015), Ա. Մակսուդովի (2013) աշխատությունները: Ե. Ռոմանովայի (2016) իրականացրած ընդարձակ տեսական վերլուծության արդյունքների համաձայն՝ հաշտարարության գործընթացը հոգեբանության բնութագրերի տեսանկյունից ունի իր ուրույն բնորոշումը. - «...Հոգեբանության տեսանկյունից հաշտարարությունը խնդիրների լուծման սոցիալ-հոգեբանական գործընթաց և միջոց է»: Հաշտարարության գործընթացում հոգեբանական տեսական և կիրառական մոտեցումների, գնահատման և ներազդման մեթոդների, միջանձնային հարաբերությունների խաթարման և խմբային անցանկալի երևույթների կարգավորման միջոցների կիրառման կարևորության մասին վկայում են բազմաթիվ արտասահմանյան հրապարակումներ (E. E. Bader, 2010, J.

Bercovitch, 1986, D. A. Hoffman, D. M. McKenzie, 2015, R. N. Wolman, 2013, O. B. Аллахвердова, 2008, Н. П. Калашникова, 2017, Е. И. Носырева, 1999, А. С. Чуприс, 2015):

Հաշվի առնելով, մի կողմից Հայաստանի սոցիալ-տնտեսական զարգացման ներկայիս փուլում հաշտարարության համակարգի կայացման կարևորությունը, մյուս կողմից՝ այդ ինստիտուտի վերաբերյալ համապարփակ ուսումնասիրությունների բացակայությունը, հաշտարարության ինստիտուտի՝ որպես կառույցի, հաշտարարության՝ որպես գործընթացի, և հաշտարարների՝ որպես այդ գործընթացն իրականացնող անձանց, հոգեբանական և մասնագիտական առանձնահատկությունների ուսումնասիրությունների արդիականությունը կասկած չի հարուցում:

Հետազոտության **նպատակն է՝** հետազոտության ենթարկել այն անձնային և սոցիալ-հոգեբանական գործոնները, որոնք պայմանավորում են հաշտարարի արդյունավետ գործունեությունը

Հետազոտության առաջին վարկածը: Հաշտարարի մասնագիտական գործունեության արդյունավետությունը պայմանավորված է անձնային և մասնագիտական մի շարք հատկությունների առկայությամբ. դրանք են՝ ստեղծարարությունը, ճկունությունը, իրավիճակում արագ կողմնորոշվելու ունակությունը, հուզական կայունությունը, տրամաբանական և վերլուծական մտածողությունը, արտիստիզմը, հանդուրժողականությունը, անձնային և իրավիճակային կանխատեսման հատկությունները, չեզոքություն ապահովելու ունակությունը, սոցիալական զգայունությունը ինչպես նաև վարքային ռազմավարությունների մեջ զգոնությունը:

Երկրորդ վարկած: Ենթադրվում է, որ քաղաքացիաիրավական ոլորտում առաջացող քաղաքացիաիրավական վեճերի լուծման հաշտարարական միջոցների լայնածավալ և արդյունավետ կիրառման սոցիալ-հոգեբանական բնույթի խոչընդոտներից է մեր հասարակության մեջ հաշտարարության ինստիտուտի գործառույթների վերաբերյալ ոչ բավարար իրազեկվածությունը և հաշտարարության նկատմամբ վստահության ցածր մակարդակը:

Գիտական վարկածից և նպատակից ելնելով առաջադրվել են **հետևյալ խնդիրները.**

1. Տեսական և կոնտենտ վերլուծության միջոցով բացահայտել հաշտարարության ինստիտուտի կայացման նախապայմանները և հաշտարարի մասնագիտության հիմնական առանձնահատկությունները:
2. Ուսումնասիրել քաղաքացիաիրավական ոլորտում հաշտարարության գործընթացի սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկություններն ու դրանց մասին բնակչության իրազեկվածության աստիճանը, բացահայտել հաշտարարության գործառույթների, ձևերի ու նշանակության վերաբերյալ գիտելիքների և վերջիններիս հանդեպ վստահության սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունները:
3. Հետազոտել ՀՀ-ում գործող հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունները, դրանց փոփոխությունները մասնագիտական փորձի ազդեցության ներքո, ինչպես նաև մշակել հաշտարարի մասնագիտական կարևոր հատկությունները զարգացնող համակարգված բանաձև (մագիստրոսական և հետբուհական կրթական մակարդակներում):

4. Փորձագիտական և սոցիոլոգիական հարցման արդյունքների համադրության հիման վրա դուրս բերել քաղաքացիաիրավական ոլորտում գործող հաշտարարի մասնագիտագիրը (պրոֆեսիոգրաման) և անձի հոգեբանական «զծապատկերը»:

5. Ձևակերպել գործնական առաջարկներ՝ միտված հաշտարարության ինստիտուտի ընկալումը բարելավելու սոցիալ-հոգեբանական միջոցների մշակմանը, ինչպես նաև հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունները զարգացնելու համալիր միջոցառումների իրականացմանը:

Հետազոտության օբյեկտը՝ հաշտարարի գործունեության արդյունավետությունը պայմանվորող հոգեբանական գործոններն են:

Հետազոտության առարկան՝ արդյունավետ հաշտարարական գործունեության գործընթացում հաշտարարի անձնային և սոցիալ-հոգեբանական որոշ գործոնների դերն է:

Հետազոտության տեսամեթոդաբանական հիմք են ծառայել Ն. Լեոնովի, Ա. Յ. Անցուպովի՝ անձի փոփոխվող աշխարհի և կոնֆլիկտի մասին տեսությունը, Ա. Ս. Բելկինի՝ ներդաշնակության ապահովման մասին մոտեցումը, Ա. Ս. Կարմինի՝ կոնֆլիկտի առաջացման և պատմական ակնարկի տեսությունը, Օ. Վ. Ալախվերդովայի՝ կոնֆլիկտի և միջնորդության տարբերակի ընտրության կարևորության հայեցակարգը, Խ. Բեսեմերի՝ միջնորդության և դրա տարբերակների մասին մոտեցումները, Բ. Ջուդիթի՝ բանակցությունների և դրանց զգայունության մասին տեսությունը, Ռ. Բրայքի և Կ. Ռ. Ֆոքսի՝ բանակցությունների հոգեբանական սկզբունքների մոտեցումը, Ա. Ա. Բոդալևի և Ե. Առնսոնի սոցիալական ընկալման բազմագործոն դերի և այլ հեղինակների համանման աշխատությունները: Հետազոտությունն իրականացվել է գիտական հոգեբանության մեջ ընդունված մեթոդաբանական հիմնարար սկզբունքներին համապատասխան:

Հետազոտության ընթացքում կիրառված մեթոդներն են.

Փորձարարական և սոցիալական հոգեբանության մեջ կիրառվող ավանդական մեթոդներից՝ դիտումը, հարցազրույցը, գիտափորձը, հոգեախտորոշիչ թեստերը, ստացված արդյունքների որակական և քանակական վերլուծությունը, փորձագիտական հարցումը, կոնտենտ վերլուծությունը, մաթեմատիկական-վիճակագրական վերլուծությունը:

Թեստավորման մեթոդի շրջանակներում կիրառվել են հետևյալ մեթոդիկաները.

Տ. Վ. Կորնիլովայի «Մելբուրնյան որոշում կայացնելու» հարցարան,

Մայերս-Բրիգսի «Անձի տիպի որոշումը որոշումների ընդունման ժամանակ» հարցարան,

Կազմակերպչական և հաղորդակցական հմտությունների ախտորոշման հարցարան (Վ. Վ. Սինյավսկի, Վ. Ա. Ֆեդորիշին),

Վ. Ա. Մենդելեվիչի «Անտիցիպացիայի ունակությունների (կանխատեսման կոմպետենցիաների) թեստ»:

Հետազոտության գիտական նորույթը: Ատենախոսական աշխատանքի գիտական նորույթն այն է, որ առաջին անգամ սոցիալական հոգեբանության և հարակից գիտակարգերի տեսանկյունից վերլուծվել են քաղաքացիաիրավական հարաբերություններում հաշտարարության դերը, նշանակությունն ու առանձնահատկությունները: Իրականացվել է նաև հաշտարարության հոգեբանական մոտեցումների համալիր էմպիրիկ հետազոտություն, որպես քաղաքացիաիրավական կոնֆլիկտների կարգավորման ինքնուրույն միջոց: Ատենախոսական աշխատանքում

ցույց է տրված հաշտարարության գործընթացում տարաբնույթ կոնֆլիկտների հանգուցալուծման ժամանակ հոգեբանական գիտելիքի, կարողությունների և հմտությունների նշանակալի դերը, ինչպես նաև այն, որ հաշտարարի լրացուցիչ կրթությունը պետք է հիմնվի որոշակի հոգեբանական գիտելիքների վրա՝ հաշվի առնելով հաշտարարության ոլորտը՝ կազմակերպչական, ֆինանսական, ընտանեկան և այլն: Հիմնավորված է, որ որոշակի տնտեսական, քաղաքացիական, սոցիալ-հոգեբանական միջավայրում քաղաքացիաիրավական կոնֆլիկտների հանգուցալուծման գործընթացում էական նշանակություն ունեն հաշտարարության գործառույթների ընկալման և դրանց հանդեպ վերաբերմունքի յուրահատուկ նախադրյալները, որոնք կապված են էթնոհոգեբանական, աշխարհայացքային և ավանդույթային գործոնների հետ: Աշխատանքում առաջին անգամ վերլուծվել են քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների հաշտարարի մասնագիտական կարևոր հատկությունները, կարողություններն ու հմտությունները, որոնց հիման վրա էլ դուրս է բերվել սովյալ ոլորտի հաշտարարի անձի հոգեբանական «մոդելը»:

Հետազոտության տեսական և կիրառական նշանակությունը: Ժամանակակից հաշտարարության ինստիտուտի, դրա կառուցվածքային և գործառական տարրերի, սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունների տեսական-էմպիրիկ հետազոտումը հնարավորություն է ընձեռում հստակեցնելու, շտկելու և կարգավորելու հայկական իրականության մեջ հաշտարարության անցկացման առկա մոտեցումները: Քաղաքացիաիրավական վեճերի հանգուցալուծման, հաշտարարության, որպես տարաբնույթ կոնֆլիկտների հանգուցալուծման համընդհանուր միջոցի տեխնիկաների, փուլերի և տեսակների վերլուծությունը հնարավորություն է ընձեռում լրացնելու կոնֆլիկտաբանության մեթոդաբանությունն ու գիտակիրառական գիտելիքները: Իրականացված հետազոտության արդյունքում դուրս բերված հաշտարարի մասնագիտագիրը և հոգեբանական դիմանկարը կարող են օգտագործվել մասնագիտական ընտրության և զարգացման բոլոր փուլերում: Հաշտարարության ինստիտուտի վերաբերյալ վստահության մակարդակի բարձրացումը, իրականացված սոցիալ-հոգեբանական գիտափորձի արդյունքները հնարավորություն կընձեռեն հաշտարարության ինստիտուտի մասին իրազեկման գործընթացները կառուցելու աշխատանքում բերված ընթացակարգի համաձայն:

Հաշտարարության ինստիտուտի ձևավորման և կայացման վերաբերյալ տեսակիրառական մոտեցումների, գիտական հայեցակարգերի վերլուծության և հաշտարարության գործընթացի արդի կարգավիճակի հետ համադրման արդյունքի հիման վրա կազմվեցին գործառնական գծապատկերներ, որոնք արտաբերում են՝ ՀՀ-ում հաշտարարի կրթական համակարգի կատարելագործման ու քաղաքացիաիրավական կոնֆլիկտների հանգուցալուծման կազմակերպչական և սոցիալ-հոգեբանական ուղիները: Գիտական սկզբունքների վրա հիմնված ատենախոսական աշխատանքի արդյունքները կարող են ուղեցույց ծառայել մասնագետների հոգեբանական կրթվածությունը բարելավելու, քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների հաշտարարի մասնագիտական ընտրության գործընթացը, ինչպես նաև մասնագիտական զարգացման շարժընթացը վերահսկելու և կարգավորելու համար:

Պաշտպանության ներկայացվող դրույթներն են.

1. Ժամանակակից աշխարհում տեղի ունեցող գլոբալ փոփոխությունների արդյունքում կոնֆլիկտների և քաղաքացիաիրավական տարաբնույթ վեճերի առաջացման պատճառների ու հետևանքների քանակական և որակական դրսևորումները պահանջ

են ներկայացնում մասնագիտական հասարակությանը՝ որոնելու, կառուցելու և իրականացնելու նման իրավիճակերի հանգուցալուծման այլընտրանք, որի ձևերից մեկը Հայաստանում հաշտարարության ինստիտուտի կայացումն ու զարգացումն է և դրա սոցիալ-հոգեբանական նախապայմանների ու առանձնահատկությունների համալիր ուսումնասիրումը:

2. Քաղաքացիաիրավական կոնֆլիկտների հանգուցալուծման արդյունավետ այլընտրանքների շարքում առանցքային և առաջնային տեղ է զբաղեցնում հաշտարարությունը, որը բնութագրվում է կամավորության, չեզոքության, խորհրդապահության (կոնֆիդենտալության), ինքնուրույնության, որոշումների կայացման ինքնակարգավորման սկզբունքներով, որոնց երաշխիքը հատուկ պահանջ է ներկայացնում հաշտարարի անձի հոգեբանական առանձնահատկություններին:

3. Հաշտարարության ինստիտուտի զարգացման գլխավոր և որոշիչ նախապայման է բնակչության, մասնագիտական և ոչ մասնագիտական հասարակության իրազեկումը՝ հաշտարարության ինստիտուտի, դրա ոլորտային գործառույթների (աշխատանքային, կառավարչական, ընտանեկան, ֆինանսական և այլ), գործածման առավելությունների և սահմանների մասին:

4. Հաշտարարների պատրաստման գործընթացում հոգեբանական բաղադրիչի՝ միջանձնային հարաբերությունների, հաղորդակցման հմտությունների, անորոշ իրավիճակներում որոշում կայացնելու, հուզական ինտելեկտի և այլ հոգեբանական առանձնահատկությունների վերաբերյալ կրթվածության համապատասխան մակարդակը կնպաստի հաշտարարության ինստիտուտի կայացմանն ու զարգացմանը, ինչն էլ իր հերթին կթեթևացնի տարբեր ոլորտների առանձին վերցրած և պետության, ամբողջությամբ առած, ֆինանսական, սոցիալական բեռը:

5. Հաշտարարության գործունեության ընթացքում հաշտարարների հոգեբանական դիմանկարը ենթարկվում է տարբեր բնույթի կոնֆլիկտների հանգուցալուծման գործընթացում գործառական փոփոխությունների, ինչն էլ նպաստում է գործունեության արդյունավետության բարձրացմանը:

6. Քաղաքացիաիրավական ոլորտի հաշտարարի ընտրության և նրա գործունեության արդյունավետությունը պայմանավորված են ոչ միայն համապատասխան կրթության մակարդակով, այլև տվյալ մասնագիտության պահանջներին և կոմպետենտության ձևավորմանը նպաստող հաշտարարի անձի հոգեբանական առանձնահատկությունների համապատասխանությամբ:

Հետազոտության իրականացման փուլերը և ժամկետները. Հետազոտությունն իրականացվել է մի քանի փուլով.

1-ին՝ որոնողական փուլի ընթացքում իրականացվել է հիմնախնդրի տեսական և կոնտենտ վերլուծություն (2018-2019 թթ.),

2-րդ՝ հետազոտության մեթոդների և մեթոդիկաների ընտրության, հետազոտական աշխատանքի պլանավորման և պիլոտային հետազոտության փուլում հստակեցվել են հետազոտության առարկան և նպատակը, իրականացվել են սոցիալ-հոգեբանական հետազոտական թեստերի փաթեթ տարբեր մասնագիտությամբ սովորող ուսանողների հետ (2018-2019 թթ.),

3-րդ՝ հետազոտական փուլում կատարվել են ատենախոսության հիմնական հետազոտական աշխատանքները, առաջնային վերլուծության են ենթարկվել ստացված տվյալները (2019-2020 թթ.),

4-րդ` ամփոփիչ փուլում իրականացվել են ստացված արդյունքների որակական վերլուծություն, որին հաջորդել են ընդհանրական եզրահանգումների դուրս բերումն ու հստակ եզրակացությունների ձևակերպումը (2020 թ.):

Հետազոտության մասնակիցների ընտրանքը կազմել են հաշտարարներ, դատավորներ, իրավաբաններ, բուհերի ուսանողներ, դասախոսներ և քաղաքացիներ: Հարցումները և թեստավորումը իրականացվել են առկա և հեռակա (առ ցանց) տարբերակներով: Հետազոտության մասնակիցների ընտրանքը կազմում է 373 մասնակից:

Ատենախոսական **հետազոտության հավաստիությունն ու հիմնավորվածությունը** ապացուցվում են տեսական բաժնի վերլուծական հազեցվածությամբ, էմպիրիկական հետազոտության տրամաբանական փուլերով և մեթոդաբանական հիմնավորումով, առաջադրված նպատակի, վարկածի ու խնդիրների համապատասխանությամբ, հետազոտական ընտրանքի համապատասխանությունով և վիճակագրական հավաստի արդյունքներով:

Հետազոտության արդյունքները քննարկվել են 2019-2020 թթ. Խ. Աբովյանի անվան մանկավարժական համալսարանի կիրառական հոգեբանության ամբիոնի նիստերում, միջազգային գիտաժողովներում` 2017-ին` ՀՊԿԱ «Կառավարման ժամանակակից հիմնախնդիրներ» գիտաժողով, 2019-ին` ԵՊՀ VII միջազգային գիտաժողով «Տեսական և կիրառական հոգեբանության արդի հիմնախնդիրները», ինչպես նաև ՀՀ ԲՈՀ-ի կողմից հավատարմագրված գիտական հանդեսներում:

Ատենախոսական աշխատանքի կառուցվածքը: Ատենախոսությունը կազմված է ներածությունից, երեք` երկու տեսական և մեկ փորձարարական գլուխներից, եզրակացություններից, գործնական առաջարկներից, համապատասխան մասնագիտական գրականության ցանկից և հավելվածից: Ատենախոսության ընդհանուր ծավալը կազմում է 132 էջ:

ԱՏԵՆԱԽՈՍՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԲՈՎԱՆԴԱԿՈՒԹՅՈՒՆԸ

Ներածության մեջ հիմնավորված է թեմայի արդիականությունը, ցույց է տրված հիմնախնդրի ուսումնասիրվածության աստիճանը, ներկայացված են հետազոտության օբյեկտը, առարկան, նպատակը, խնդիրները, առաջադրված գիտական վարկածները, տեսամեթոդաբանական հիմքերն ու մեթոդները, գիտական նորույթը, տեսական և կիրառական նշանակությունը, հետազոտության իրականացման փուլերն ու մասնակիցների համակազմը, հետազոտության հուսալիությունը, հավաստիությունն ու փորձաքննությունը, պաշտպանության ներկայացվող հիմնական դրույթները, ինչպես նաև ատենախոսական աշխատանքի կառուցվածքը:

Ատենախոսության **առաջին`** Վոնֆլիկտների առաջացման կառուցակարգերի և դրանց լուծման տեխնոլոգիաների սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունների տեսական վերլուծությունը խորագրով **գլխի ՈՒ.1.** Կոնֆլիկտի հիմնախնդրի հայեցակարգային մոտեցումների վերլուծությունը ենթազբաղում անդրադարձ է կատարվել Ուոնֆլիկտը երևույթի էության ամենատարբեր մեկնաբանություններին, կոնֆլիկտների քանակական և որակական վերափոխումներին, վերլուծվել են տվյալ հիմնախնդրի հայեցակարգային հիմքերն ու մոտեցումները, ուսումնասիրվել են կոնֆլիկտների հետևանքները, առաջացման կառուցակարգերն ու գործառույթները: Կատարված վերլուծությունից պարզվել է, որ կոնֆլիկտաբանության հիմնախնդրի վերաբերյալ ուսումնասիրություններն աստիճանաբար սկսում են ստանալ գործնական

բնույթ և այդ միտումը պայմանավորված է սոցիալիզմի գերանական, քաղաքական և այլ զարգացումներով: Նման մարտահրավերների պատճառով առաջին պլան է մղվում կոնֆլիկտի կառավարման և կարգավորման մեթոդների և միջոցների որոնման խնդիրը, որի միջոցով հնարավոր է անցանկալի բախումների կանխումը, դրանց սրության կրճատումը, ինչպես նաև հակամարտող կողմերի համաձայնության գալու հավանականության մեծացումը: Հաշվի առնելով այն հանգամանքը, որ հակամարտությունները միշտ կապված են մարդկանց շահերի և դիրքորոշումների, ցանկությունների և կարողությունների հետ, կոնֆլիկտների հանգուցալուծման գործընթացում մեծ է հոգեբանական բաղադրիչի դերը: Այսպիսով, կոնֆլիկտաբանությունը համարվում է համալիր գիտակարգ, որն ունի իր ուսումնասիրման օբյեկտը և առարկան: Իսկ ցանկացած կոնֆլիկտի լիարժեք բացահայտման համար ուրույն տեղ է հատկացվում հոգեբանական հիմնախնդիրներին՝ դարձնելով դրանք կարևոր և անբաժան մաս:

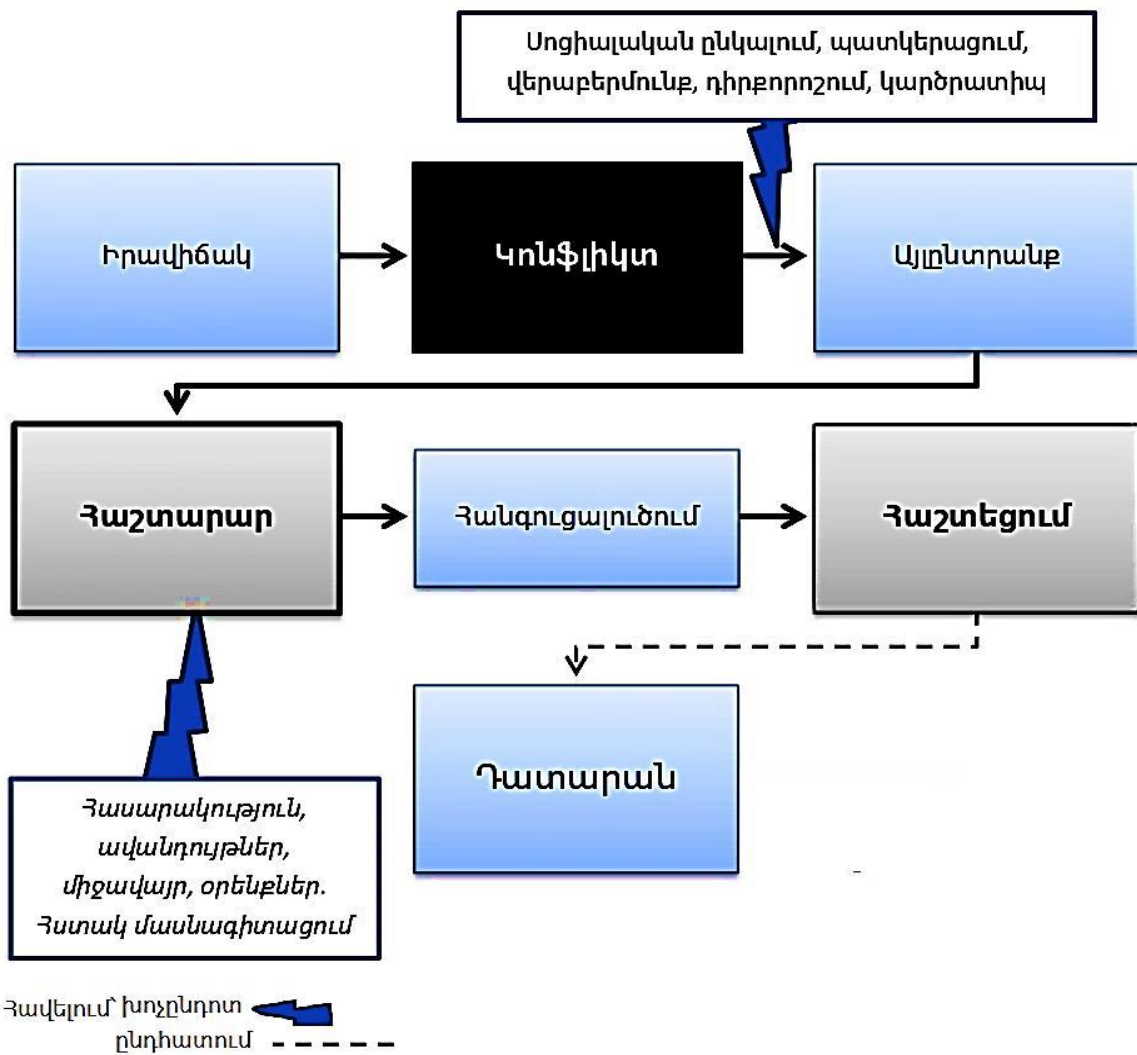
Ատենախոսության 1.2. «Կոնֆլիկտների հանգուցալուծման ռազմավարությունների և մարտավարությունների կիրառման առանձնահատկությունները՝ ենթազրկում վեր են հանվել կոնֆլիկտի՝ իբրև բազմամակարդակ և բազմաբնույթ սոցիալ-հոգեբանական երևույթի տարբեր գործոններն ու իրավիճակները և դրանց հանգուցալուծման համալիր մոտեցումը: Այսպես, ըստ Ն. Լեոնովի՝ կոնֆլիկտը որպես գործընթաց կրում է փուլային և դինամիկ բնույթ և ունի հետևյալ կառուցվածքը՝ կոնֆլիկտի առաջացում, կոնֆլիկտի զարգացում, կոնֆլիկտի մասնակի կամ լիարժեք հանգուցալուծում: Հաջորդիվ անդրադարձ է արվել Ա. Սերգոդեևի՝ կոնֆլիկտի զարգացման նախակոնֆլիկտային, կոնֆլիկտային և հետկոնֆլիկտային փուլերին և Կ. Սելչենոկի կողմից առանձնացված կոնֆլիկտների առաջացման առաջնային երեք խումբ պատճառներին՝ ագրեսիայի, գերակայության և էգոիզմի դրսևորումներին: Ինչպես նշում են Ռ. Կրիչևսկին և Ե. Դուբովսկայան, կարելի է առանձնացնել կոնֆլիկտի զարգացման երեք հիմնական փուլ. ա) լատենտային փուլ (նախակոնֆլիկտային իրավիճակ), բ) կոնֆլիկտի բաց փուլ, գ) կոնֆլիկտի հանգուցալուծման (եզրափակման) փուլ:

Սույն ենթազրկի վերլուծության ընդհանրացումից պարզ է դառնում, որ յուրաքանչյուր կոնֆլիկտ կարող է կապված լինել ինչպես կոնֆլիկտող կողմերի հոգեբանական առանձնահատկությունների, այնպես էլ կոնկրետ իրավիճակի, պայմանների և այլ գործոնների հետ: Այսինքն՝ բախումը չի կարող լուծվել առանց կողմերի համաձայնության կամ փոխզիջման: Եվ հենց դրանից է կախված կոնֆլիկտի արդյունքը, որը կարող է ունենալ՝ դրական կամ բացասական ազդեցություն, կառուցողական կամ ապակառուցողական ավարտ: Այսպիսով, ամփոփելով սույն ենթազրկուիքը, կարելի է եզրակացնել, որ կոնֆլիկտները իրականացնելով ֆունկցիոնալ, դիսֆունկցիոնալ և ճանաչողական գործառույթ, հանդիսանում են ժամանակակից հասարակության անխուսափելի բաղադրիչը, որը պահանջում է մասնագիտական մոտեցում: Հետևաբար կոնֆլիկտների հանգուցալուծման ժամանակակից տեխնոլոգիաների մեջ հարկ է առանձնացնել հաշտարարության ինստիտուտը, որի իրավական, տնտեսական, հոգեբանական առավելությունները կասկած չեն հարուցում:

Հաջորդ՝ 1.3. ԸՀաշտարարությունը (Մեդիացիան) որպես կոնֆլիկտների հանգուցալուծման այլընտրանքային ձևաչափ՝ ենթազրկում դիտարկված կոնֆլիկտների լուծման տարբեր տեխնոլոգիաների և կառուցակարգերի շարքում առանձնահատուկ կարևորվում է հաշտարարությունը, որը կարելի է դիտարկել և՛ որպես մոտեցում, և՛ որպես գործընթաց. առաջինն ունի իմաստաբանական, իսկ

երկրորդը կիրառական նշանակություն: Մասնավորապես, այն դեպքերում, երբ վեճերն ու կոնֆլիկտներն ունեն միակողմանի բնույթ, օրինակ, առևտրի կամ ծառայության սպառողն ունի օբյեկտիվ պահանջներ, միջնորդության գործոնը կարող է ունենալ զսպող գործառույթ: Այս գործառույթի իրականացման համար սպառողները և այն կազմակերպությունները, որոնք ապահովում են զանազան տեսակի ծառայություններ՝ դատական գործընթացից խուսափելու համար, կարող են դիմել հաշտարարի միջնորդության: Ինչպես երևում է վերոնշյալից, հաշտարարության գործընթացը բազմափուլ և ժամանակատար գործընթաց է, որը պահանջում է երկու կողմերի հետ մանրակրկիտ և բովանդակային աշխատանքների իրականացում: Չնայած այն հանգամանքին, որ հաշտարարությունը բավական երկար ժամանակ չի պահանջում, միննույն է այն զիջում է դատական գործընթացին: Բացի խնայած ժամանակից, հաշտարարությունն ուղղված է նաև ավելորդ բացասական հույզերից խուսափելուն, ինչը շատ կարևոր է, որ այս գործընթացում ընդունած որոշումը վերջնական և ընդունելի է երկու կողմերի համար:

Ատենախոսության առաջին գլխի վերջին՝ **1.4.** Ոչհաշտարարության ինստիտուտի կայացումը և ժամանակակից կարգավիճակը ՀՀ-ում ենթազույգվում են նաև հաշտարարության ինստիտուտի զարգացմանը, որը կապվում է վերջին տասնամյակի հետ, ընդ որում՝ մեզ մոտ առավել շատ զարգացել է ֆինանսական հաշտարարության ինստիտուտը, որն իր գործառույթներով ավելի շատ նման է խորհրդատվական և տեղեկատվական գրասենյակի, քան հաշտարարության ինստիտուտի: Վերջին տարիներին փորձեր արվեցին կայացնելու և զարգացնելու վերոնշյալ ինստիտուտը, սակայն որպես այդպիսին հաշտարարության ինստիտուտը ՀՀ-ում դեռ չի կարելի համարել կայացած: Այսպիսով, ատենախոսության առաջին գլխում իրականացված վերլուծության ընդհանրացման հիման վրա կազմված ՀՀ հաշտարարության ինստիտուտի բաղադրիչների գործառական գծապատկերը բերված է նկար 1.-ում:



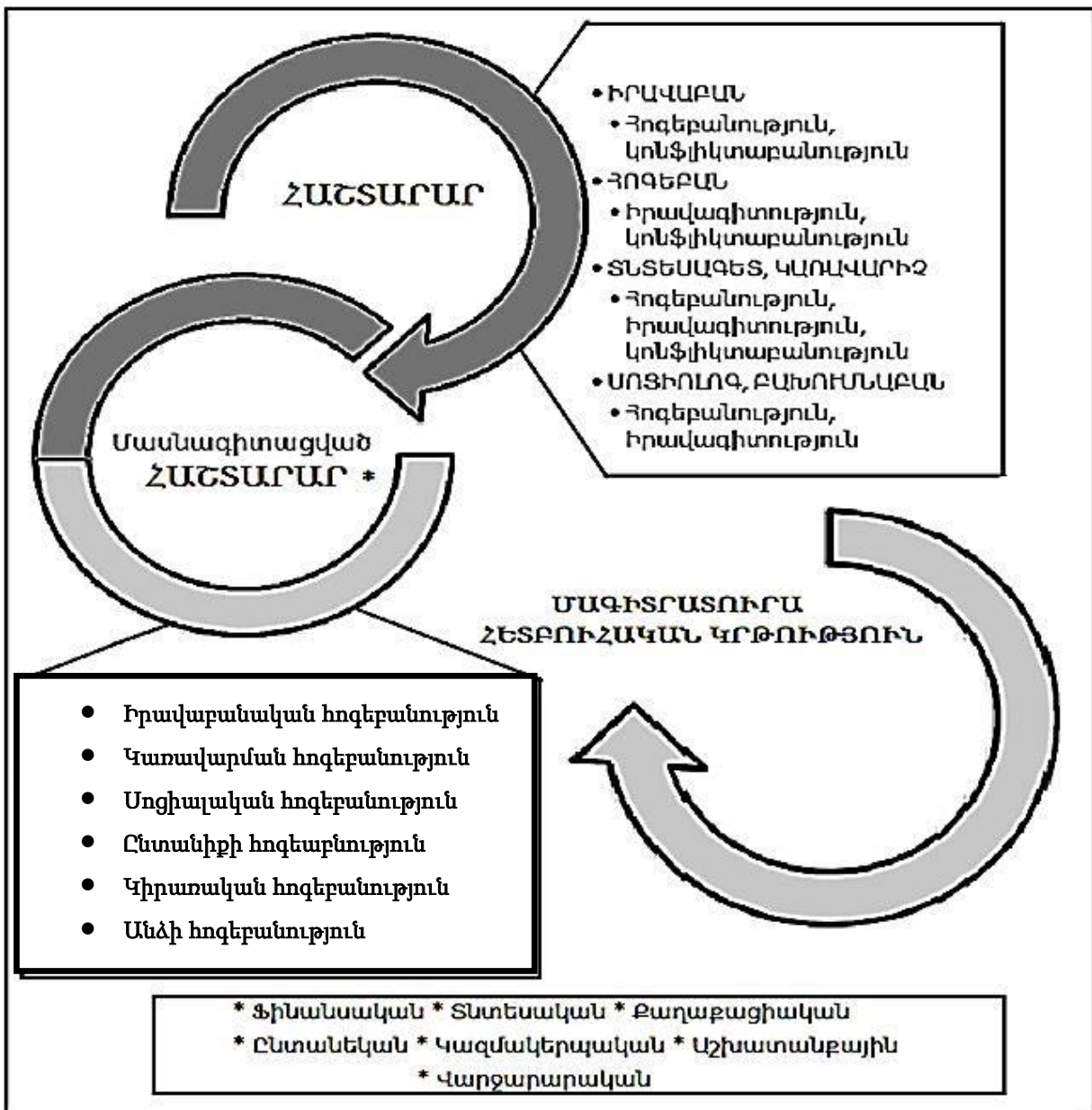
Նկար 1. Հաշտարարության միջոցով կոնֆլիկտի հանգուցալուծման գործընթացի հիմնական կապերը և առկա խոչընդոտները

Ատենախոսության **երկրորդ**՝ ՈՀաշտարարի գործունեության սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունները քաղաքացիաիրավական հարաբերությունների համատեքստում՝ խորագրով գլխում տեսական վերլուծության են ենթարկվել հաշտարարի անձնային և մասնագիտական որակները, հաշտարարության գործունեությունը, ինչպես նաև վերջինիս դերն ու հնարավոր հետևանքները: Սույն գլխի՝ **2.1.** ՈՀաշտարարների գործունեության սոցիալ-հոգեբանական տեսակետների վերլուծությունն ընդհանուր առմամբ ենթադրում է հետազոտությունների միջոցով հետինակներ վկայում են այն բանի մասին, որ համաձայնության գալը հնարավոր է միայն այն դեպքում, երբ չկան պարտվողներ և հաղթում են երկու կողմերը (ըստ դասական բանաձևի՝ win-win ռազմավարություն): Կոնֆլիկտային իրավիճակում կողմերը պետք է դիտարկեն միմյանց ոչ թե որպես մրցակիցներ կամ հակառակորդներ, այլ՝ զուգընկերներ կամ գործընկերներ: Բայց ըստ էության այսպիսի ռազմավարությունը կրում է ավելի շատ ցանկության բնույթ, քան բախման լուծման իրական միջոց: Հոդվածներից մեկում (Օ. Յ. Ալլախբերդովա, 2008) նշվում է, որ Ու. Ֆ. Լինքոլնը առանձնացնում է հետևյալ գործոնները՝ կառուցվածքային, տեղեկատվական,

արժեքային, հարաբերությունների (դիրքորոշումներ, կարծրատիպեր), վարքային, որոնք կարող են դիտարկվել որպես կոնֆլիկտների առաջացման հիմնական պատճառներ:

Հաշտարարի կարևոր առանձնահատկություն է համարվում նրա ակտիվ լսելու կարողությունը: Խոսելիս յուրաքանչյուր կողմ ցանկանում է վստահ լինել, որ իրեն լսում են: Այդ պատճառով հաշտարարից պահանջվում է, որ ժամանակ առ ժամանակ նա մեկնաբանի կամ նորից կրկնի մասնակիցների ասածները, ինչը ցույց կտա նրա ներկայության փաստը: Հաշտարարը մասնակիցների հույզերը պետք է ընդունի որպես փաստ, սակայն զերծ մնա տարատեսակ գնահատականներից: Հաշտարարը պետք է լինի գաղափարների գեներատոր, առաջարկի տարբեր մոտեցումներ, սակայն նախ և առաջ լսի կողմերի մտքերը, տեսակետները, տանի նրանց որևէ լուծման տարբերակի ընտրության՝ հարցեր տալու միջոցով: Այսպիսով, մենք կարող ենք վստահորեն եզրակացնել, որ տարբեր կոնֆլիկտների լուծման հարցը կախված է հաշտարարի պրոֆեսիոնալիզմից, այսինքն՝ նրա միջնորդության փուլերի և մեթոդների մասին իմացությունից: Իսկ դրան կարող է նպաստել հաշտարարության ինստիտուտի զարգացումը, որը անհրաժեշտ է ժամանակակից հասարակությունում դատական, տնտեսական և հոգեբանական բեռնվածությունն նվազեցնելու համար:

Ատենախոսության 2.20. Հաշտարարների (Մեդիատորների) մասնագիտական կարևոր հատկությունների գնահատման, զարգացման և կարգավորման յուրահատկությունները՝ անվանումով ենթազխում դիտարկված հետազոտությունների հիման վրա կատարվել է եզրակացություն այն մասին, որ հաշտարարի գործունեության արդյունավետությունը պայմանավորված է մի կողմից, իրավիճակային փոփոխականների վերլուծության և համադրության ունակություններով՝ կոնֆլիկտների լուծման միջոցներն ու նպատակները սահմանելու համար, մյուս կողմից, հակամարտող կողմերի հետ աշխատանքի ռազմավարության և մարտավարության ընտրությունով: Վերոնշյալ հետազոտությունների և գիտագործնական աշխատանքների վերլուծությունից պարզվել է նաև, որ հաշտարարների մասնագիտական հմտությունների և կարողությունների, գործառույթների, կարգավիճակի վերաբերյալ հարցերը, ինչպես նաև ռազմավարությունների, մեթոդների և տեխնոլոգիաների ընտրության հարցերը գտնվում են տարբեր գիտակարգերի գիտնականների հետաքրքրությունների շրջանակում և կրում են սիներգետիկ բնույթ: Չնայած հաշտարարության նշանակալի դերին և տեղին ժամանակակից հասարակությունում, այսօր էլ դեռ մնում են արդի գիտական և լուսաբանող գրականության հրապարակման հարցերը, ինչպես նաև բարձր որակի հաշտարար-մասնագետների պատրաստման հիմնահարցերը: Հարկ ենք համարում նշել, որ բաց են մնացել այնպիսի հարցեր, ինչպիսիք են հաշտարարության վերաբերյալ իրազեկման ընթացակարգերը և գործընթացները, ինչպես նաև հաշտարարների պատրաստման գործընթացում հոգեբանական բաղադրիչի ուսումնասիրությունները: Տեսական վերլուծության արդյունքների ամփոփման հիման վրա կազմվել է գծապատկեր, որը ներկայացնում է որակյալ հաշտարարների պատրաստման համար կրթական համակարգի բացերը լրացնելու ուղիները (տե՛ս նկար. 2.): Մշակված մոտեցումը անվանվեց՝ «հաշտարարի պատրաստման թիրախային համակարգ»:

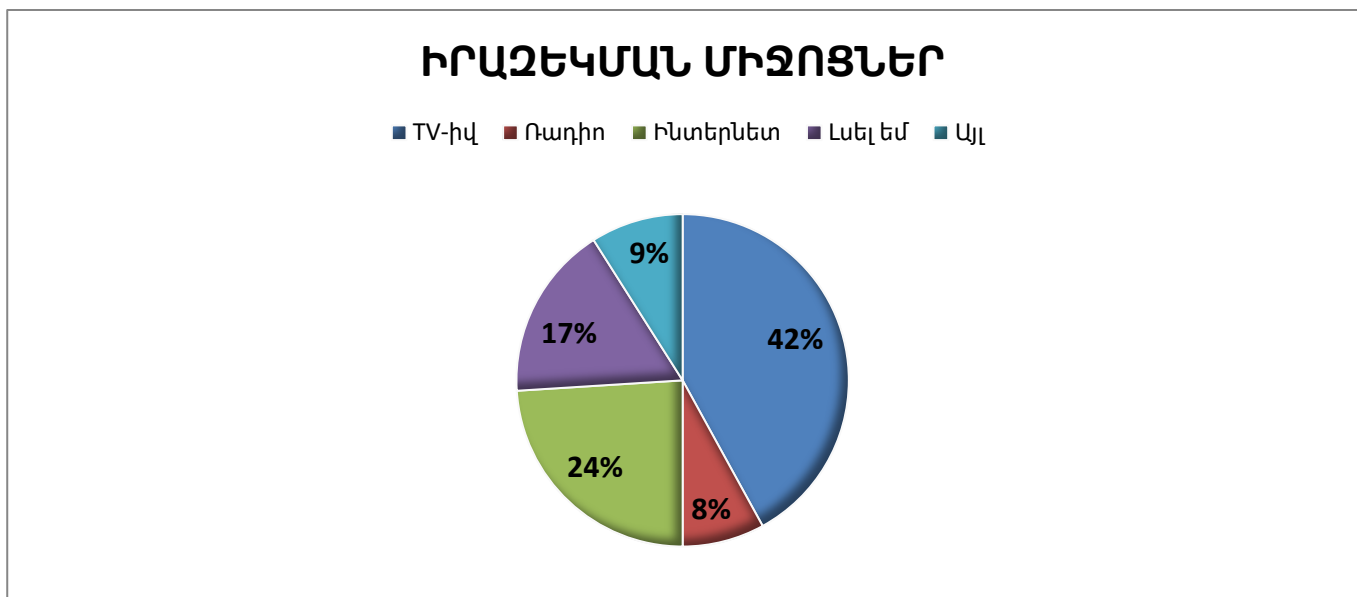


Նկար 2. Հաշտարարի կրթական գործընթացի թիրախային համակարգի գծապատկեր

Ատենախոսության **երրորդ**՝ Ոչաշտարարի գործունեության սոցիալ-հոգեբանական առանձնահատկությունների փորձարարական հետազոտությունը խորագրով գլխի **3.1.** Ոչետազոտության կազմակերպման փուլերը և ընտրանքը ենթազվիտում ներկայացված են հետազոտության իրականացման փուլերը, ընթացքը, հետազոտական խնդիրներն ու բաղադրիչները, ինչպես նաև հետազոտական տարբեր փուլերում ներգրավված համակարգի քանակական ցուցանիշները:

Ատենախոսության **3.2.** Ոչետազոտության մեթոդների հիմնավորումը և մեթոդիկաների նկարագրությունը ենթազվիտում մանրագնին կերպով ներկայացված են փորձարարական հետազոտության համար ընտրված և կիրառված որակական և քանակական վերլուծության, փորձագիտական հարցման, կոնտենտ վերլուծության, սոցիալ-հոգեբանական գիտափորձի, թեստավորման, հացաթերթիկային հարցման, մաթեմատիկական վիճակագրության մեթոդները, ինչպես նաև թեստավորման շրջանակում օգտագործված մեթոդիկաների էությունն ու անցկացման ընթացակարգը:

Հաջորդ` **3.3.** Ոչեռազոտության արդյունքները և դրանց վերլուծությունը՝ վերտառությամբ ենթագլխում առանձնաբար ներկայացված են հեռազոտության իրար հաջորդող փուլերում ստացված տվյալներն ու դրանց մեկնաբանությունը: Այսպես, **3.3.1.** ՈՀՀ-ում հաշտարարության ինստիտուտի կայացման և հասարակության իրազեկվածության վերլուծությունը՝ բաժնում ներկայացված է կատարված կոնտենտ վերլուծությունը, որն իրականացվել է երկու փուլով (ստացված տոկոսային ցուցանիշները ներկայացված են համապատասխանաբար ատենախոսության հավելված 1-ում և 2-ում): Գիտափորձի մասնակիցների իրազեկման աղբյուրների գնահատման արդյունքները ներկայացված են նկար 3-ում: Ամենատարածված իրազեկման միջոցներն են` հեռու ստատեությունը` 42 % և համացանցը` 24 %:

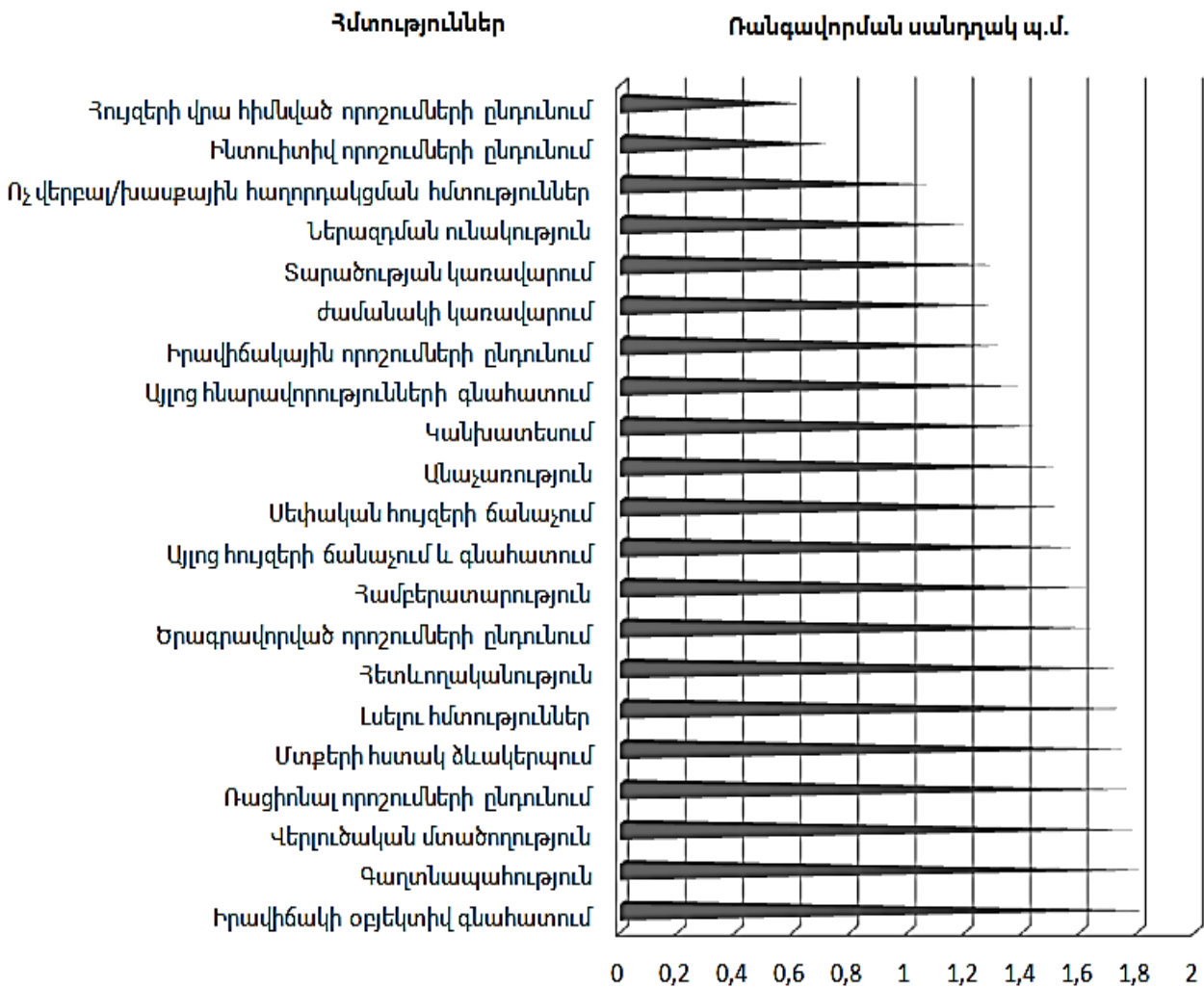


Նկար 3. Հաշտարարի գործունեության մասին իրազեկման աղբյուրները (n=65)

Իրականացված հարցման և սոցիալ-հոգեբանական գիտափորձի արդյունքների վերլուծությունը թույլ է տալիս եզրակացնել ՀՀ-ում հաշտարարության ինստիտուտի վերաբերյալ իրազեկման աշխատանքների ցածր մակարդակի մասին, և, մինչև ժամանակ, դրա նկատմամբ վստահության և դիմելու հավանականության բարձրացման գործում իրազեկման աշխատանքների կարևորության մասին:

Հաջորդ` **3.3.2.** Ոչաշտարարի մասնագիտական կարևոր հատկությունների ուսումնասիրումը բաժնում անդրադարձ է կատարվել հաշտարարների գործունեության արդյունավետությունն ապահովելու համար անհրաժեշտ մասնագիտական կոմպետենցիաներին: Դիտարկված հեղինակներից Օ. Ալլախվերդովան (2015) նշում է, որ «...Կոնֆլիկտաբանության հեղինակներից և ոչ մեկի աշխատանքում չեն դիտարկվում հաշտարարներին հատուկ անձնային որակներ: Բոլորը գրում են հաշտարարի դերի մասին, նրա հիմնական գործառույթների, պատասխանատվության մասին: Բայց կան արդյո՞ք անձի յուրահատուկ հատկություններ, որոնք նպաստում են հաշտարարի հմտությունների ձևավորմանը: Նշվում է միայն, որ հաշտարար կարող է լինել այն մարդը, ով ունակ է սովորելու»: Մինչև ժամանակ, ՌԴ «Մեդիատորների լիգայի» պաշտոնական կայքում զետեղված են այն հատկությունները, որոնք մարդը պետք է հաշտարարի ընտրության ժամանակ: Դրանց թվին են դասվում հաղորդակցման հմտությունները, ֆիզիոգնոմիկան, վարքը, կրթությունը և այլն:

Անձնային առանձնահատկություններին նույնպես հատուկ անդրադարձ չի կատարվում: ՀՀ-ում հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունների ուսումնասիրման, և, որպես հետևանք, հաշտարարի հոգեբանական դիմանկարի կազմման նպատակով մեր կողմից իրականացված փորձագիտական հարցման հիման վրա կատարվել է նաև հատկությունների և ունակությունների ռանգավորում (նկար 4):



Նկար 4. Հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունները (n=35)

3.3.3. Ոչ հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունների համեմատական վերլուծությունը բաժնում ներկայացված են հաշտարարների մասնագիտական կարևոր հատկությունների առանձին թեստերի արդյունքներն ու ստացված ցուցանիշների համեմատական վերլուծությունը: Հետազոտությունը կատարվել է 2 խմբերի հետ՝ առաջին խմբում ներառվել են 1-5 տարի աշխատանքային փորձ ունեցող հետազոտվողները, իսկ երկրորդում՝ 6 և ավելի տարի աշխատանքային փորձ ունեցող հետազոտվողները: Վերլուծության արդյունքում նկատում ենք, որ երկու խմբերում էլ բարձր արտահայտվածություն ունի որոշման կայացման «զգոնություն» ռազմավարությունը: Ամփոփելով վերոնշյալը, կարելի է եզրակացնել, որ հաշտարարի գործունեության արդյունավետության համար, մի կողմից կարևորվում են գործունեական, գործընթացային պայմանները, մյուս կողմից անձնային և մասնագիտական առանձնահատկությունները, որոնք հնարավոր է զարգացնել համապատասխան ներգործության արդյունքում: Մինևույն ժամանակ երկրորդ խմբի

հետազոտվողների մոտ գրանցվել է անտիցիպացիոն ունակությունների բուրբ բաղադրիչների ցուցանիշների աճ: Սակայն հավաստի և էական փոփոխությունների ենթարկվել է անձնային-իրավիճակայաին անտիցիպացիոն կարողությունը, ինչը մատնանշում է տվյալ բաղադրիչի էական դերակատարությունը հաշտարարական գործունեության մեջ: Հարկ ենք համարում նշել, նաև որ անտիցիպացիոն ունակությունների ինտեգրալ ցուցանիշը ևս ենթարկվում է հավաստի փոփոխությունների ($p < 0,01$) և հասնում կանխատեսման հատկությունների բարձր մակարդակին:

ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

1. Հաշտարարության հիմնախնդրի տեսական և փորձարարական աշխատանքների վերլուծությունը ցույց տվեց, որ հաշտարարների մասնագիտական հմտությունների և կարողությունների, գործառույթների, կարգավիճակի, ինչպես նաև ռազմավարությունների, մեթոդների և տեխնոլոգիաների ընտրության վերաբերյալ հարցերը գտնվում են տարբեր գիտակարգերի գիտնականների հետաքրքրությունների շրջանակներում և կրում են սիներգետիկ բնույթ: Իրականացված վերլուծության արդյունքները վկայում են հաշտարարության ինստիտուտի կայացման, զարգացման և ընդլայնման անհրաժեշտության և հրատապության մասին, քանզի այն մեծապես կթեթևացնի պետության և՛ ֆինանսական, և՛ իրավական բեռը մի կողմից, մյուս կողմից՝ կհանդիսանա հասարակության հուզական բեռի լիցքաթափման միջոց: Միևնույն ժամանակ կոնտենտ վերլուծության արդյունքները ցույց տվեցին, որ ՀՀ-ում հաշտարարության ինստիտուտի վերաբերյալ տեղեկությունը տեղակայված է մի քանի կայքերում, որտեղ շեշտադրվում են տարբեր գործառույթներ, ինչը դժվարացնում է ամբողջական պատկեր կազմելու գործընթացը:

2. Հաշտարարական գործունեության և այս ոլորտում առաջացող վեճերի արդյունավետ լուծման սոցիալ-հոգեբանական բնույթի խոչընդոտներից է մեր հասարակության մեջ հաշտարարության ինստիտուտի գործառույթների վերաբերյալ ոչ բավարար իրազեկվածությունը և հաշտարարության նկատմամբ վստահության ցածր մակարդակը:

3. Իրազեկման աշխատանքների ազդեցության ներքո բարձրանում է հետազոտվողների ոչ միայն տեղեկացվածությունն այդ ինստիտուտի գործառնության առանձնահատկությունների, առավելությունների և սահմանների վերաբերյալ, այլև ավելանում է վստահության աստիճանը հաշտարարության ինստիտուտի վերաբերյալ: Ստացված այս տվյալները հիմք են հանդիսանում հաշտարարության ինստիտուտի հանրայնացման և մասնագիտական ու ոչ մասնագիտական ոլորտներում իրազեկման աշխատանքների կազմակերպման համար:

4. Հաշտարարի գործունեության արդյունավետությունը պայմանավորված է անձնային այնպիսի հատկություններով, ինչպիսիք են՝ ստեղծարարությունը, ճկունությունը, իրավիճակում արագ կողմնորոշվելու ունակությունը, հուզական կայունությունը, տրամաբանական և վերլուծական մտածողությունը, արտիստիզմը, հանդուրժողականությունը անձնային և իրավիճակային կանխատեսման հատկությունները, չեզոքություն ապահովելու ունակությունը, սոցիալական զգայունությունը ինչպես նաև վարքային ռազմավարությունների մեջ զգոնությունը:

5. Մասնագիտական գործունեության արդյունքում հաշտարարների շրջանում բացահայտվում և զարգանում են կանխատեսողական հատկությունները, ընդ որում առավել շատ փոփոխության է ենթարկվում անձնային, իրավիճակային կանխատեսողական հատկությունը: Կանխատեսման այս ձևը հնարավորություն է ընձեռում մեծ հավանականությամբ կանխորոշել իրադարձությունների զարգացումը:

Ատենախոսության հիմնական դրույթներն արտացոլված են հեղինակի կողմից հրատարակված հետևյալ աշխատանքներում.

1. **Մանուկյան Հ. Վ.** Քաղաքացիաիրավական հարաբերություններում հաշտարարի գործունեության սոցիալ-հոգեբանական արդի խնդիրները // «Արդի հոգեբանություն» գիտական հանդես, 2019, #2(4), էջ 363-369:
2. **Մանուկյան Հ. Վ.** Միջնորդության գործընթացի խնդիրների հոգեբանական մեկնաբանության ժամանակակից մոտեցումների վերլուծություն // Գիտական հանդես «Հանրային կառավարում», 2019, № 2, էջ 194-200:
3. **Մանուկյան Հ. Վ.** The use of mediation practices in resolving civil disputes // «Ռուսագիտության արդի հիմնախնդիրները», հոդվածների ժողովածու, 2020 N5(9), էջ 166-178:
4. **Մանուկյան Հ. Վ.** Медиация как комплекс рефлетехнологий конфликтных переговоров // «Կառավարման ժամանակակից հիմնախնդիրներ» միջազգային գիտաժողով, ՀՀ պետական կառավարման ակադեմիա, «Հանրային կառավարում», 2017 N3-4, էջ 246-254:
5. **Մանուկյան Հ. Վ.** Анализ современных подходов к психологической интерпретации проблем процесса медиации // «Հանրային կառավարում», 2019 N2, էջ 194-200:
6. **Մանուկյան Հ. Վ.** Հաշտարարության (մեդիացիայի) սոցիալ-հոգեբանական գործառույթների վերաբերյալ տեղեկատվության հետազոտություն // «Գիտական Արցախ», 2020 N(4), էջ 178-184:
7. **Մանուկյան Հ. Վ.** Интеграция медиации в гражданское судопроизводство РА // «Լրաբեր հայ-ռուսական համալսարանի», ՀՌՀ հրատարակչություն, N1 2020, էջ 45-53:
8. **Մանուկյան Հ. Վ., Գևորգյան Ս.Ռ.** Հաշտարարի մասնագիտական և անձնային որակներին ներկայացվող պահանջների վերլուծություն // «Հոգեկան առողջության հայկական հանդես», 2020 N 11(1), էջ 25-30:

**МАНУКЯН АМАЯК ВАГАНОВИЧ
ЛИЧНОСТНЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ,
ОБУСЛАВЛИВАЮЩИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА (В
КОНТЕКСТЕ РЕШЕНИЯ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ СПОРОВ)**

Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.03. “Социальная психология”

Защита диссертации состоится 28-ого декабря 2020 года в 12⁰⁰ часов на заседании специализированного совета психологии 064 ВАК РА по присуждению ученых степеней в Армянском государственном педагогическом университете им. Х.Абовяна, по адресу: Ереван, 0010, ул. Тиграна Меца 17.

РЕЗЮМЕ

Актуальность темы обусловлена трансформацией подходов к разрешению конфликтов в стремительно меняющихся социально-политических условиях, а также необходимостью максимально конструктивного вовлечения конфликтующих сторон в процесс урегулирования споров. На основании вышеизложенного в общественную жизнь введен институт медиатора. Как правило медиаторы имеют юридическое образование, однако эффективность примирительной процедуры зависит от личных, социальных и психологических факторов специалиста, требует определенных ресурсов психологических знаний, умений и навыков. Настоящая работа направлена на решение вышеуказанной проблемы. Все предлагаемые теоретические подходы основаны на экспериментальных наблюдениях.

Цель исследования: выявить личностные и социально-психологические факторы, определяющие эффективность деятельности медиатора.

Первая гипотеза исследования. Эффективность профессиональной деятельности медиатора обусловлена наличием ряда личностно-профессиональных качеств, таких как: креативность, гибкость, способность быстро ориентироваться в ситуации, эмоциональная стабильность, логико-аналитическое мышление, артистизм, толерантность, личностно-ситуативное прогнозирование, способность сохранять нейтральность, а также обеспечивать бдительность в поведенческих стратегиях.

Вторая гипотеза. Предполагается, что одним из препятствий на пути широкого использования медиации в разрешении гражданско-правовых споров является недостаточная осведомленность о функциях института медиации в армянском обществе и низкий уровень доверия к примирительной процедуре.

Задачи исследования.

1. Выявить посредством теоретического анализа и контент-анализа предпосылки становления института медиации и особенности профессиональной деятельности медиатора.

2. Определить социально-психологические особенности процесса медиации в сфере гражданского права и степень информированности о них граждан; выявить социально-психологические особенности функционирования, форм, значения медиации и механизмы формирования доверия к процессу посредничества.

3. Исследовать профессиональные качества медиаторов, действующих в Республике Армения, а также развитие этих качеств в процессе накопления профессионального опыта. Разработать систему развития профессиональных качеств медиатора (на уровне магистратуры и аспирантуры).

4. Выявить особенности профессиограммы и психологической «диаграммы» личности действующего в сфере гражданского права медиатора, основываясь на результатах экспертного и социологического опросов.

5. Сформулировать практические рекомендации, направленные на разработку социально-психологических методов улучшения восприятия института медиации, а также реализацию комплексных мероприятий по развитию профессиональных качеств медиаторов.

Научная новизна исследования. В диссертационной работе впервые с точки зрения социальной психологии и смежных дисциплин проанализированы роль, значение и особенности применения медиации в гражданско-правовых отношениях. Проведено комплексное эмпирическое исследование психологических методов медиации как самостоятельного способа разрешения гражданско-правовых споров. В диссертации определена роль психологических знаний, умений и навыков в разрешении различного рода конфликтов в процессе медиации. В исследовании впервые проанализированы профессиональные качества и умения медиатора, занимающегося гражданско-правовыми спорами, что позволило создать психологическую «модель» профессиональной деятельности медиатора.

Теоретическая и практическая значимость исследования. Теоретико-эмпирическое исследование современного института примирения, его структурно-функциональных элементов, социально-психологических особенностей позволяет уточнить, скорректировать и упорядочить существующие подходы к применению медиации в армянской действительности. Анализ приемов, этапов и видов урегулирования гражданских споров, применяемых в медиации, как универсальном средстве разрешения различных конфликтов, дает возможность дополнить научно-прикладные знания и методологию разрешения конфликтов. Выявленные в результате проведенного исследования особенности профессиограммы личности медиатора могут быть использованы на всех этапах его профессиональной деятельности. Повышение уровня доверия к институту медиации может быть выстроено в соответствии с процедурой, полученной в результате проведенного социально-психологического научного эксперимента, представленного в работе. В результате анализа теоретических и практических подходов к формированию института медиации, а также научных концепций использования современных примирительных процедур были составлены операционно-функциональные диаграммы, которые отражают развитие социально-психологической системы образования медиатора в Армении, а также способы разрешения гражданско-правовых конфликтов. Основанные на научных принципах результаты диссертационной работы могут быть использованы для совершенствования психологического образования специалистов, в процессе профессионального отбора медиаторов, занимающихся гражданско-правовыми спорами, а также для контроля и регулирования процесса повышения квалификации.

Достоверность диссертационного исследования подтверждается аналитической насыщенностью теоретического раздела, логическими этапами эмпирического исследования и методологическим обоснованием, актуальностью поставленной цели, соотнесенностью гипотезы и задач, актуальностью исследовательской выборки, статистически достоверными результатами.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования обсуждались в 2019-2020 гг. на заседаниях кафедры прикладной психологии Государственного педагогического университета им. Хачатура Абовяна, на международных конференциях: в 2017 году - конференция АГУРА «Современные проблемы управления», в 2019 году - VII

Международной конференции ЕГУ «Современные теоретические проблемы прикладной психологии», а также в научных журналах, аккредитованных ВАК РА.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, трех глав: двух теоретических и одной экспериментальной, заключения, практических предложений, списка использованной литературы и приложения. Общий объем диссертации 132 страницы.

По теме диссертации опубликовано 8 научных статей.

MANUKYAN HMAK VAHAN

PERSONAL AND SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS RELATING TO THE EFFICIENCY OF THE MEDIATOR'S ACTIVITIES (IN THE CONTEXT OF RESOLVING CIVIL DISPUTES)

Thesis for a degree of Psychological Science. Field of Specialization: 19.00.03. "Social Psychology"

The defense of the thesis will take place on December 28, 2020 at 12⁰⁰ o'clock, at the meeting of the Special Board of Psychology 064 SCC RA Awarding degrees at the Armenian State Pedagogical University after Kh. Abovyan, Adress: 17 Tigran Mets Avenue, Yerevan 0010

SUMMARY

The actuality of the research is conditioned by transformation of approaches to resolving conflicts in rapidly changing socio-political conditions, as well as the need for the most constructive involvement of the conflicting parties in the process of resolving disputes. Based on the foregoing, mediator institute has been implemented in public life. As a rule, mediators have a legal education, however, the effectiveness of the conciliation procedure depends on the personal, social and psychological factors of the specialist, requires certain resources of psychological knowledge, skills and abilities. All proposed approaches are theoretically based on experimental observations.

The aim of the research is identification of personal and socio-psychological factors that determine the effectiveness of mediator.

First hypothesis. The effectiveness of the mediator's professional activity is due to the presence of a number of personal and professional qualities, such as creativity, flexibility, ability to quickly navigate situation, emotional stability, logical-analytical thinking, artistry, tolerance, personal-situational forecasting, ability to remain neutral, and to ensure vigilance in behavioral strategies.

Second hypothesis. It is assumed that one of the obstacles to the widespread use of mediation in resolving civil disputes is the lack of awareness of the functions of the institution of mediation in Armenian society and the low level of trust in the conciliation procedure.

The research objectives are:

1) Determine the prerequisites of the formation of the institute of mediation and the features of the professional activity of a mediator through theoretical analysis and content analysis

2) Determine the social and psychological characteristics of the mediation process in the field of civil law and the degree of citizens' awareness of them; to reveal the socio-psychological characteristics of the functioning, forms, meanings of mediation and the mechanisms of building trust in the mediation process.

3) Investigate the professional qualities of mediators operating in Republic of Armenia, as well as the development of these qualities in the process of accumulating professional experience. Develop a system for the improvement of the professional qualities of a mediator (at the level of master's and postgraduate studies).

4) Identify the features of the profession and psychological "diagram" of mediator acting in the field of civil law, based on the results of expert and sociological surveys.

5) Formulate practical recommendations aimed at developing social and psychological methods to improve the perception of the institute of mediation, as well as the implementation of comprehensive measures to develop the professional qualities of mediators.

Scientific novelty. The dissertation is the first comprehensive and complete scientific-research in social psychology of the role, meaning and features of the use of mediation in civil law relations. The dissertation defines the role of psychological knowledge, skills and abilities in resolving various kinds of conflicts in the mediation process. For the first time in Armenian reality, research made it possible to create a psychological "model" of the mediator's professional activity.

Implementation of research results. The results of the study were discussed in 2019-2020. at meetings of the Department of Applied Psychology of the State Pedagogical University named

after Khachatur Abovyan, at international conferences: in 2017 - the AGURA conference "Modern problems of management", in 2019 - the VII YSU International Conference "Modern theoretical problems of applied psychology", as well as in scientific journals accredited by the Higher Attestation Commission of the Republic of Armenia.

The credibility of the results obtained are confirmed by the analytical results of the theoretical section, the logical stages of empirical research and methodological justification, the relevance of the goal, the correlation of the hypothesis and objectives, the relevance of the research sample, and statistically reliable results.

Structure of the dissertation. The dissertation consists of an introduction, three chapters: two theoretical and one experimental, a conclusion, practical proposals, a list of references and an application. The total volume of the dissertation is 132 pages.

Theoretical and practical significance of the thesis. As a result of the analysis of theoretical and practical approaches to the formation of the institution of mediation, as well as scientific concepts of the use of modern conciliation procedures, diagrams were compiled that reflect the development of the socio-psychological education system of a mediator in Armenia, as well as ways of resolving civil conflicts. Based on scientific principles, the results of the thesis can be used to improve the psychological education of specialists, in the process of professional selection of mediators involved in civil disputes, as well as to control and regulate the process of continuing education.

On the thesis topic are published 8 scientific articles.

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, positioned in the lower right quadrant of the page.