

Лекция 5.

Внутриличностный конфликт. Трансактный анализ.



Рассказова Ольга Анатольевна, к.э.н.,
доцент ВШСиТ, ИПМЭиТ СПбПУ

ТЕОРИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

(З.Фрейд, 1856-1936)

Структура личности

1. Оно (Ид) -

сосредоточение **бессознательных инстинктов** (либо сексуальных, либо агрессивных), стремящихся к немедленному удовлетворению

ЖЕЛАНИЯ

2. Я (Эго) –

отражает **сознание личности**, стремится выразить и удовлетворить желания Ид в соответствии с ограничениями, налагаемыми внешней средой. (**Задача - обеспечить безопасность организма**, путем подходящего способа удовлетворения инстинкта).

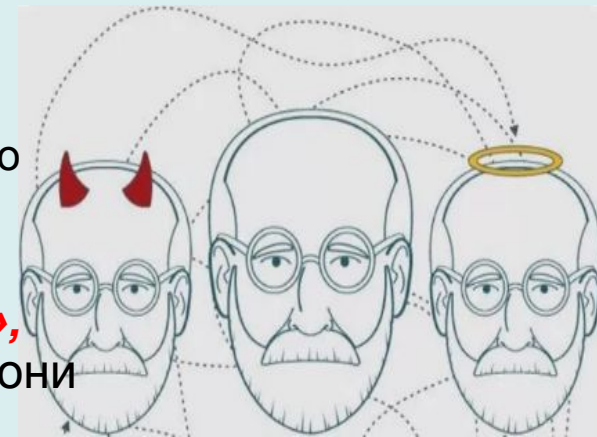
3. Сверх-Я (Супер-эго)

нравственно- культурные нормы, способствующие эффективному функционированию в обществе (усваивается в процессе социализации, используя наказания и поощрения)

ЦЕНЗУРА

Вывод: У человека в состоянии конфликта происходит **столкновение желаний**: когда часть личности отстаивает определенные желания, другая отклоняет их. Человеческое Эго разрывается между бессознательными влечениями (Ид) и нравственно-культурными нормами (Супер-Эго).

По З.Фрейду, **человек – это «эротическое существо»**, управляемое бессознательными инстинктами, поскольку они оказывает решающее влияние на мысли и поступки.



СТРУКТУРА ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

(по К.Левину, 1890-1947)

Внутриличностный конфликт - это ситуация, в которой на субъекта одновременно действуют **противоположно направленные силы примерно одинаковой величины**, и субъект вынужден делать **выбор**:

1. между положительной и положительной тенденциями (например, буриданов осел, умирающий от голода между двумя стогами сена).
2. между отрицательной и отрицательной тенденциями (выбор «из двух зол меньшего»).
3. между положительной и отрицательной тенденциями (возникает когда одному и тому же объекту присущи и положительная, и отрицательная ценности).

КАК СДЕЛАТЬ ПРАВИЛЬНЫЙ ВЫБОР?



ХАРАКТЕРИСТИКИ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

□ Внутриличностный конфликт появляется в результате *взаимодействия элементов внутренней структуры личности;*

□ Внутриличностный конфликт возникает только тогда, когда *силы, действующие на личность, являются равновеликими;*

□ Сторонами внутриличностного конфликта выступают одновременно существующие в структуре личности *разноплановые и противоречивые интересы, цели, мотивы, желания и возможности*

Внутриличностный конфликт – это конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов).

ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ СТРУКТУРЫ ВНУТРЕННЕГО МИРА ЛИЧНОСТИ

**Це
нн
ост
и**

Воплощают в себе **общественные нормы** и выступают благодаря этому как **эталоны должного**.
Здесь имеются в виду личностные ценности, т. е. принятые личностью, а также те, которые не принимаются ею, но в силу их общественной или другой значимости личность вынуждена следовать им.
Они обозначаются как «надо»
(«Я должен»)

**Мо
тив
ы**

Отражают **стремления личности** различного уровня (потребности, интересы, желания, влечения и т.п.).
Они могут быть выражены понятием «хочу»
(«Я хочу»)

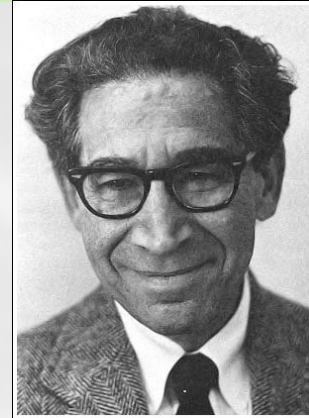
**Са
моо
цен
ка**

Определяется как **самоценность себя для себя**, оценка личностью своих возможностей, **качеств и места среди других людей**.
Будучи выражением уровня притязания личности, самооценка выступает своеобразным побудителем ее активности, поведения.
Выражается как «могу» или «не могу»
(«Я есть»)

ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

Структуры внутреннего мира личности, находящиеся в конфликте			Вид внутрличностного конфликта
«Хочу» («Я хочу») Мотив	«Надо» («Я должен») Ценность	«Могу» («Я есть») Самооценка	
			1. Мотивационный конфликт (между «хочу» и «хочу»)
			2. Нравственный конфликт (между «хочу» и «надо»)
			3. Конфликт нереализованного желания (между «хочу» и «могу»)
			4. Роловой конфликт (между «надо» и «надо»)
			5. Адаптационный конфликт (между «надо» и «могу»)
			6. Конфликт неадекватной самооценки (между «могу» и «могу»)

Когнитивный диссонанс (когнитивный конфликт)



Когнитивный диссонанс – наличие у индивида одновременно 2 «знаний», мнений (когниций), психологически противоречивых (несовместимых) друг другу.

Например, 2 противоположных когниции: «знаю, что курить вредно» и «знаю, что курю».

Основные положения теории когнитивного диссонанса, (Л. Фестингер, 1919-1989)

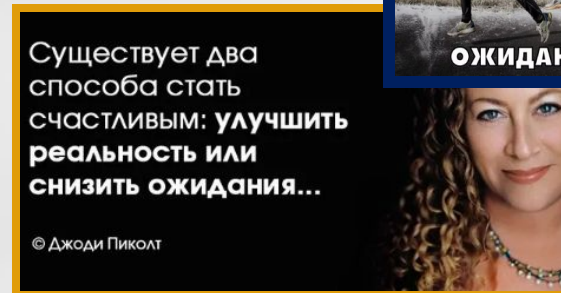
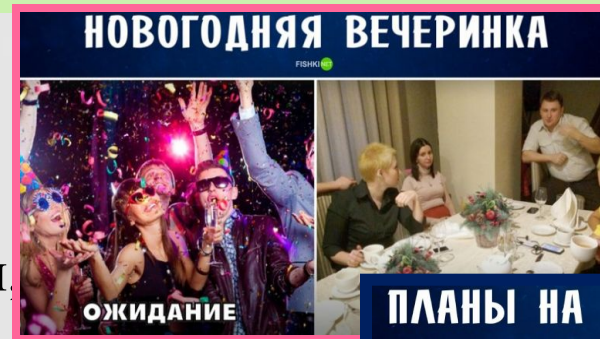
✓ **Положительные эмоции** возникают у человека тогда, когда его **ожидания подтверждаются** реальными результатами деятельности (находятся с ними в гармонии или консонансе). **Отрицательные эмоции** - когда имеется различие между ожидаемым и действительным (диссонанс).

Эмоции рассматриваются в качестве основного мотива соответствующих действий и поступков.

✓ В случае возникновения диссонанса, помимо стремления к его уменьшению, индивид будет **активно избегать ситуаций и информации**, которые могут вести к его возрастанию.

Когнитивный конфликт

- ✓ **Выход** из состояния когнитивного диссонанса может быть **двоjakим**:
- 1) или изменить когнитивные **ожидания** и планы таким образом, чтобы они **соответствовали** реально полученному **результату**;
 - 2) или попытаться получить **новый результат**, который бы **согласовывался** с прежними **ожиданиями**.



Ситуация: Человек купил телевизор марки «Самсунг». После этого возникли сомнения – ту ли модель купил. Возник диссонанс 2 – х знаний: «Я принял решение» и «Я не уверен, что это правильное решение (именно такой телевизор и хотел)».

Вариант решения: Уменьшение диссонанса возможно через изменение одного из противоречащих представлений таким образом, чтобы они соответствовали друг другу: привести себе дополнительные аргументы в пользу того, что эта модель проста и удобна в управлении, имеет технические возможности, которых нет у других и т.д.

ПОКАЗАТЕЛИ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

Когнитивная сфера:

противоречивость «образа Я»;
снижение самооценки;
осознание своего состояния как
психологического тупика,
задержка принятия решения;
субъективное признание наличия
проблемы ценностного выбора,
сомнение в истинности мотивов и
принципов, которыми субъект
ранее руководствовался.

Поведенческая сфера:

снижение качества и
интенсивности деятельности;
снижение удовлетворенности
деятельностью;
негативный эмоциональный фон
общения.

Социальные показатели:

нарушение нормального
механизма адаптации.

Эмоциональная сфера:

психоэмоциональное напряжение;
значительные отрицательные
переживания

Определение 2:

Внутриличностный конфликт – это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения.



ПОСЛЕДСТВИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА

НЕГАТИВНЫЕ

- неврозы;
тревожность;
- общая психическая
подавленность;
- бесконтрольный
выход энергии;
- утрата уверенности в
своих силах;
- Крайних вариант
выхода: суицид

ПОЗИТИВНЫЕ

- усиливается
привлекательность
еще недоступной
цели;
- наличие препятствия
способствует
мобилизации сил и
средств для его
преодоления;
- сила мотивации
достигает своего
апогея.



ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

ВИД ЗАЩИТЫ

СОДЕРЖАНИЕ

Вытеснение



Забывать, не осознавать события, вызывающие тревогу. «Часто забывается и конфликт, и все, что с ним связано.»

Рационализация



Обесценивание: «виноград-то зеленый». Мнимая привлекательность того, что мы потеряли. «Если к другому уходит невеста, то неизвестно кому повезло». Искажая восприятие, мы сохраняем свое достоинство.

Проекция



Приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная.

Замещение



Переключение импульсов с одного объекта, недоступного или таящего в себе угрозу, на другой, более доступный. Те чувства и действия, которые должны были быть направлены на объект, вызвавший тревогу, переносятся на иной объект.

Сублимация

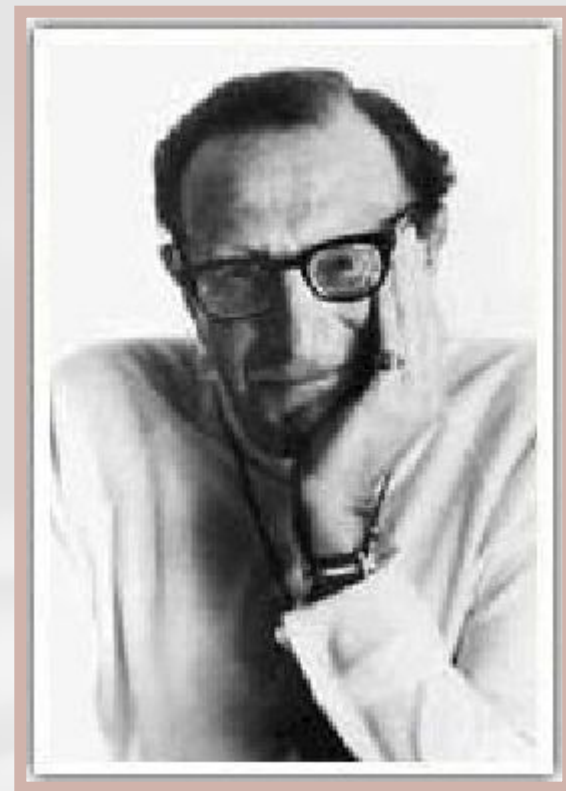


Перевод психической энергии в другие сферы деятельности – занятие творчеством, спортом, музыкой и т.д.

Словосочетание "транзактный анализ" дословно означает "**анализ взаимодействий**".

В нем заложена *идея*: разделение процесса общения на элементарные составляющие и анализ этих элементов взаимодействия.

Эти идеи эти появились **в 1960-х годах** в работах американского психотерапевта **Эрика Берна**, и оказались довольно продуктивными.



ТРАНСАКЦИОННЫЙ АНАЛИЗ -
психологическая модель, служащая для
описания и анализа поведения человека — как
индивидуально, так и в составе групп.

Философия Трансактного Анализа

1. **Все люди хорошие:** человеческие отношения во многом обусловлены представлениями о самих себе, других людях, о том, как эти другие люди к нам относятся.



2. Жизненные позиции.

Представление о себе	Представление о «другом»	Название жизненной позиции
Я – ОК	Ты – ОК	здоровая
Я – не ОК	Ты – ОК	депрессивная
Я – ОК	Ты – не ОК	параноидная
Я – не ОК	Ты – не ОК	шизоидная

3. Каждый человек обладает **способностью думать:** вся жизнь человека в конечном итоге зависит от принятого им решения о том, какой она может быть и какой он хочет ее видеть.

4. Каждый человек **определяет свою судьбу.**

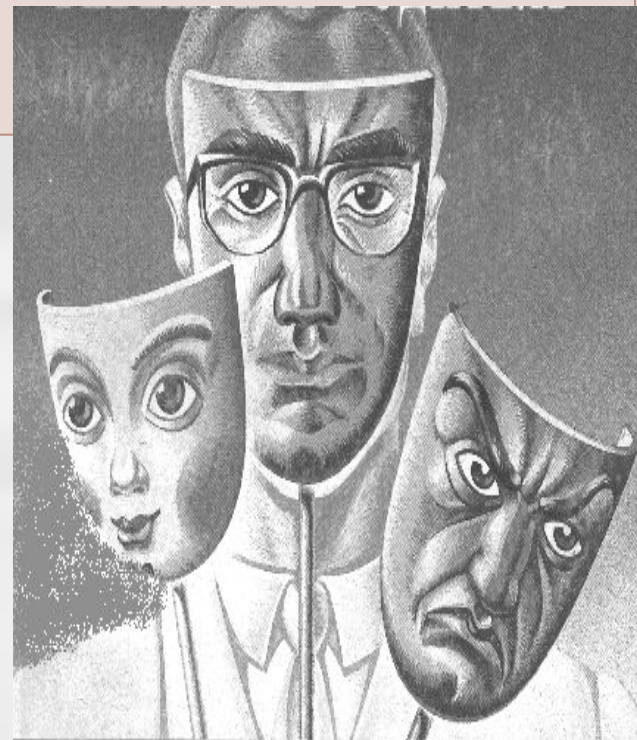
Родитель – наша совесть, это автопилот, который автоматически выполняет привычные действия, потому что так принято, освобождает Взрослого от принятия обыденных рутинных решений, удерживает от опрометчивых поступков. Это правила, наставления, предостережения, основа личной этики.

Девиз: должен, нельзя.

Взрослый – необходим для выживания.

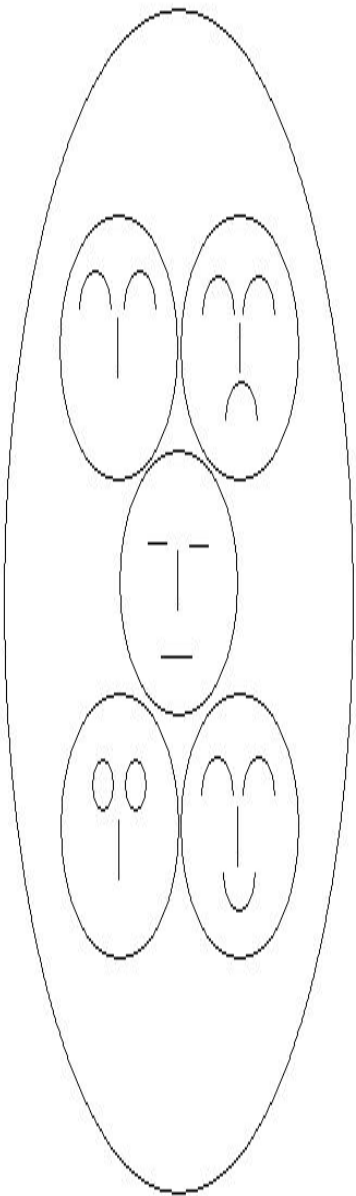
Действует свободно независимо от посторонних влияний, объективно, рационально оценивая складывающиеся ситуации. Взгляд направлен на объект, на лице выражение внимания. Контролирует действия Родителя и Ребенка.

Девиз: целесообразно, полезно.

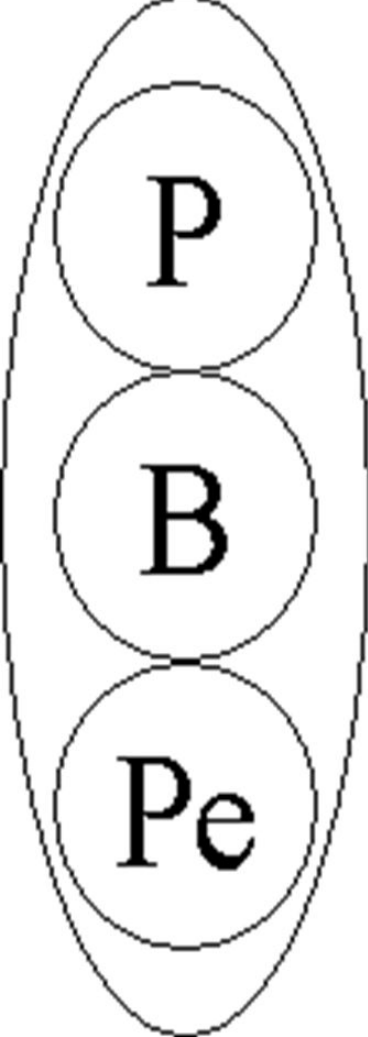


Ребенок – источник наших желаний, влечений, потребностей. Здесь радость, интуиция, творчество, фантазия, любознательность, спонтанная активность. Но здесь же страхи, капризы, недовольство. Поза и жесты соответствуют внутреннему состоянию.

Девиз: хочу, нравится.

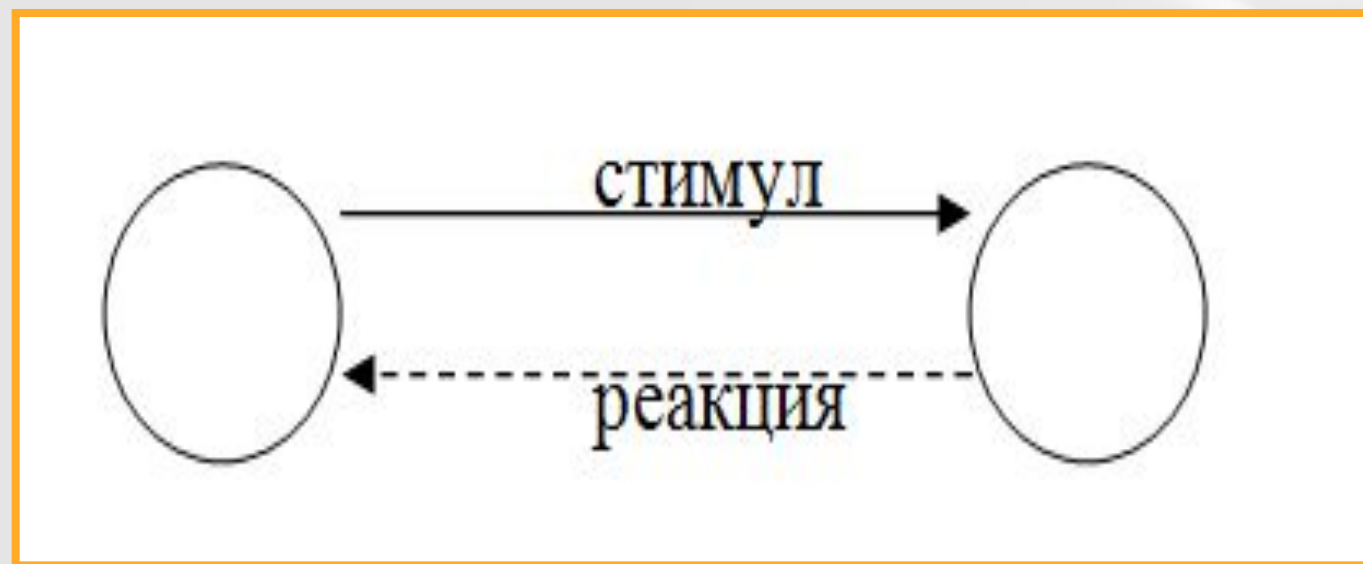


Инстанция Я		Типичные способы поведения, высказывания
РОДИТЕЛЬ	Заботливый родитель	Утешает, исправляет, помогает. ("Это мы сделаем". «Не бойся». "Мы все тебе поможем«)
	Критический родитель	Грозит, критикует, приказывает. ("Опять ты опоздал на работу?" "У каждого на столе должен быть график!")
ВЗРОСЛЫЙ		Собирает и дает информацию, оценивает вероятность, принимает решения. ("Который час?" "У кого же может быть это письмо?" "Эту проблему мы решим в группе«)
РЕБЕНОК	Спонтанный ребенок	Естественное, импульсивное, хитрое, эгоцентричное поведение . («Это дурацкое письмо у меня уже третий раз на столе». «Вы это сделали просто замечательно!»)
	Приспосабливающийся ребенок	Беспомощное, боязливое, приспособляющееся к нормам, уступчивое поведение. («Я бы с радостью, но у нас будут неприятности».)
	Бунтующий ребенок	Протестующее, бросающее вызов поведение. ("Я это делать не буду!" "Вы этого сделать не сможете.«)



Трансакция — общение, действие в определенном эго-состоянии.

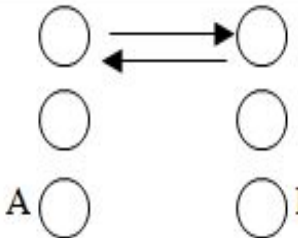
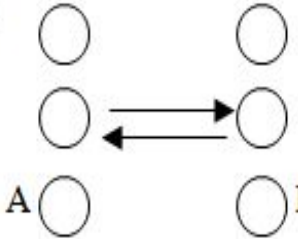
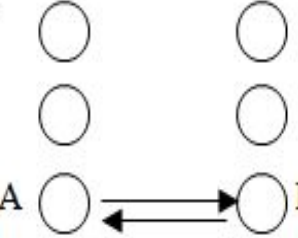
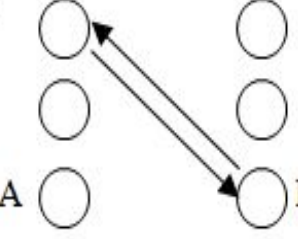
Трансакция состоит из стимула и реакции между 2 эго-состояниями. Реакция, как правило, соответствует стимулу («Как аукнется, так и откликнется»).



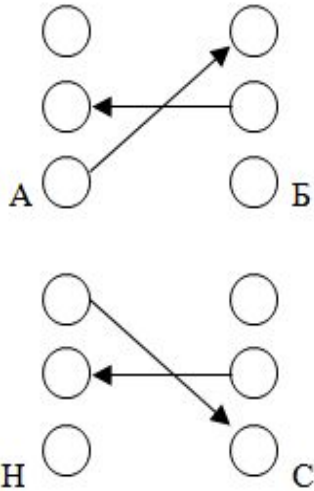
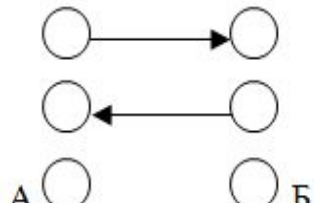
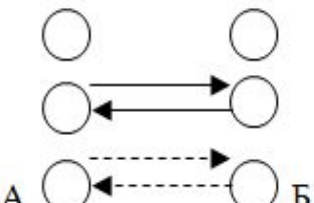
Изменение ситуации общения возможно на основе понимания эго-состояний (позиций) сторон и попыток их изменить либо приспособиться к позиции партнера, либо попытаться изменить его позицию.

Взаимодействие между сторонами может принимать следующие виды транзакций:

- 1. Дополнительные (параллельные) транзакции:** взаимодействие партнеров, когда они адекватно понимают ситуацию и позиции друг друга (участвуют два эго-состояния, причем они могут быть как равные, так и неравные).
- 2. Перекрестные транзакции:** один из партнеров не понимает или не желает понять позицию и ожидания другого (участвуют 4 эго-состояния). Если не удастся переход на дополнительные транзакции, вероятен конфликт.
- 3. Скрытые (подразумевающиеся) транзакции** обычно включает 2 уровня: выражаемый словами и подразумеваемый (интонация, взгляд, язык телодвижений). Реакция направлена обычно именно на скрытую позицию. Если на интимно-личностном уровне он уместен, то на деловом его не стоит употреблять. Чтобы разговор был конструктивным, надо постараться проигнорировать подтекст и отвечать так, как будто обращение действительно идет из позиции Взрослого и мы, естественно, отвечаем тем же.

Типы транзакций	<u>Конф-ликт</u>	<u>Конст-руктив-ность</u>	Схема транзакций	Пример
1. Дополнительные (параллельные)	-	-	1.1 	А. Что творится у нас в транспорте! Б. И не говорите, совсем люди с ума посходили.
	-	+	1.2 	А. Что будем делать, мы опаздываем на встречу? Б. Давай, позвоним, что опаздываем.
	-	-	1.3 	А. Может, не пойдём на первую пару? Б. Давай ещё поспим.
	-	-	1.4 	А. Сколько можно вам повторять? Б. Повторите, пожалуйста, ещё раз.

Типы транзакций	Конф-ликт	Конструктив-ность	Схема транзакций	Пример
<p>2. Перекрестные: 2.1. Пересекающиеся</p>	+	-		<p>Жена – Мужу: «Ты не знаешь, где полотенце?» Муж – Жене: «За такими вещами, кажется, ты должна следить сама».</p> <p>Начальник – Секретарше: «Кто звонил нам после шести часов?» Секретарша: «Неужели вы думаете, что я могу все помнить?»</p>
<p>2.2. Перекрестные параллельные</p>	-	-		<p>А: Как тебе наш новый руководитель? Б: Встретиться бы с ним где-нибудь в другом месте...</p>

Типы транзакций	Конф-ликт	Конструктив-ность	Схема транзакций	Пример
2.3. Конструктивный перекрестный	-	+		<p>Новая сотрудница – Руководителю: «Я не очень поняла, как это делать. Объясните мне еще раз».</p> <p>Руководитель: «С чего вы сами думаете начать?»</p> <p>Начальник – Секретарше: «Я этого не потерплю! Вы опять опоздали!»</p> <p>Секретарша: «Могу ли я приступить к работе?»</p>
2.4. Конструктивные параллельные	-	+		<p>А: Ты посмотри на эту молодежь. Разве мы могли себе это позволить?</p> <p>В: А ты вспомни. О нас говорили то же самое.</p>
3. Скрытые (подразумевающиеся)	-	-		<p>А: Ну как тебе понравилась презентация.</p> <p>В: Очень понравилась.</p> <p>(Вопрос задается, при условии, что заранее известно, что презентация скучная).</p>



ВЫВОДЫ:

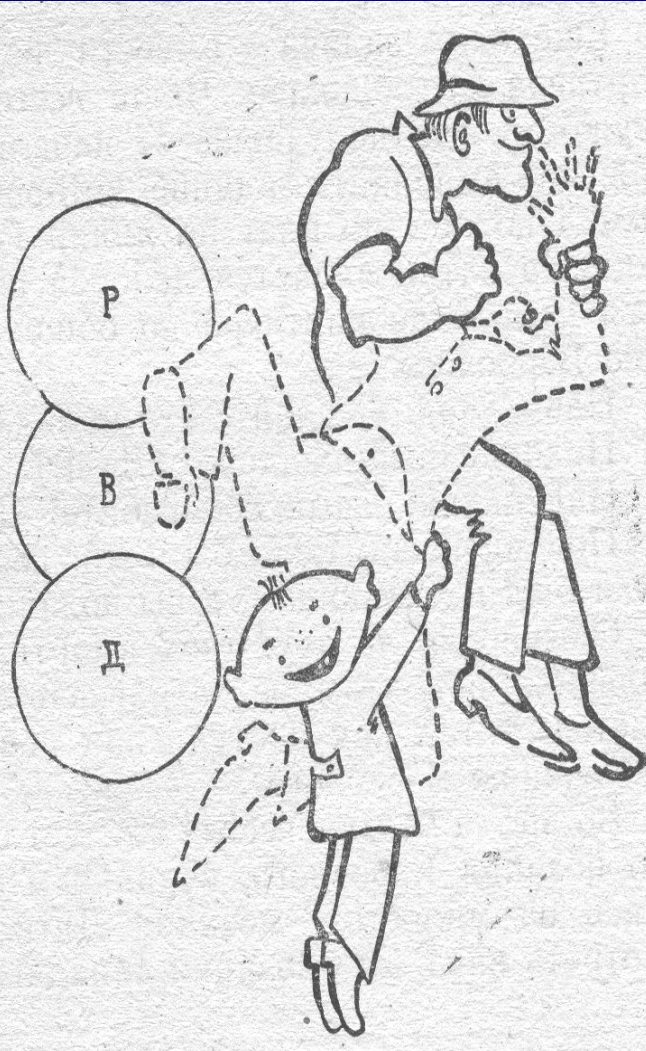
1. **Прекращение трансакта**, а то и **конфликт** наблюдается в том случае, когда партнер не реагирует на стимул, направленный в позицию *Взрослого*, а реагирует из другой позиции.

2. **К конструктивному ведению разговора** можно прийти в том случае, если удастся проигнорировать стимул, направленный в позицию *Родителя* или *Дитя*, и ответить из позиции *Взрослого*, стимулируя состояние *Взрослого* у партнера.

Таким образом, позиции *Родителя* и *Ребенка* в деловом общении приводят к непартнерскому стилю общения, что затрудняет решение деловых вопросов. **Позиция Взрослого**, напротив, наиболее предпочтительна в деловых контактах. Именно она **формирует партнерский стиль общения**.

Спасибо за внимание!

Как укрепить «Взрослого»:



- - Научитесь распознавать своего Ребенка.
- (где у него самые уязвимые места, чего он боится, как выражает эмоции)
- - Научитесь распознавать своего Родителя.
- (какие он дает приказы, наставления, в каких случаях он не терпим, в чем это выражается)
- - Будьте чутким к Ребенку в других.
- При необходимости сосчитайте до 10, чтобы Взрослому дать время обработать информацию и отделить данные Родителя.
- - Выработайте систему ценностей, невозможно принимать решения, если предварительно не установлены этические ориентиры.
- - Помогайте партнеру по деловому общению, находиться в позиции Взрослого. Сначала соглашайтесь, а затем задавайте вопрос.