

# Психотехнологии разрешения конфликтов

Курс лекций.

Часть 2.

Сатикова Светлана  
Валентиновна

Психотехнологии  
разрешения конфликтов

**Внутренние конфликты.**

# Уровни и виды конфликтов.

# Психотехнологии разрешения конфликтов

- ***Психологические или внутренние конфликты*** – конфликты, возникающие в психике отдельного человека между относительно самостоятельными психическими образованиями, явлениями, процессами и системами.
- Необходимы для нормального функционирования и развития психики.
- Но при деструктивных вариантах развертывания конфликта могут привести к нарушениям в работе психики, регрессу, деструкциям, неврозам и т.д.

# Внутренние конфликты.

- Существует несколько классификаций уровней и видов психологических конфликтов.
- Мы как рабочую будем использовать трехуровневую классификацию, основанную на уровнях структуры психики.

# Внутренние конфликты.

**МОТИВАЦИЯ**



**Энерги**

**Я**

# Внутренние конфликты.

- Чтобы соблюсти преемственность рассмотрим факторы и условия возникновения внутренних конфликтов.

# Внутренние конфликты.

**Факторы:** в той или иной мере все рассмотренные ранее факторы имеют место и в возникновении внутренних конфликтов.

Приведите примеры для факторов:

- Информационных
- Структурных (объективных)
- Ценностных
- Отношений
- Поведения.



# Внутренние конфликты.

## **Условия возникновения конфликта:**

- Оппоненты +
- Предконфликтная ситуация +
- Инцидент .

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- **Оппоненты.**
- Для внутренних конфликтов - это любые относительно целостные системные образования, явления, реакции, процессы психики, каждое из которых стремится доминировать, актуализироваться в психике. Например: потребности, действия, эго-состояния, субличности, ценности, мотивы и т.п.
- Для каждого уровня и подуровня психики – свои характерные конфликтующие образования (оппоненты).

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- **Предконфликтная ситуация** – при изучении внутренних конфликтов ее также называют **критической ситуацией**.
- это ситуация, в которой субъект (человек) сталкивается с невозможностью реализовать внутреннюю необходимость (мотив, стремление, ценность и т.д.).

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- Тип критической ситуации, в которую вовлечен конкретный человек, определяется характером состояния «невозможности», т.е. тем, какая жизненная потребность и какого уровня оказалась парализована в результате неспособности имеющихся у человека типов активности справиться с внешними и внутренними условиями.

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

Для возникновения любой критической ситуации необходимы:

1. внешние и внутренние условия;
2. определенный тип активности для каждого уровня психики;
3. жизненная необходимость в реализации какого-либо явления, процесс и т.п.

**ИНЦИДЕНТ** – это столкновение конфликтующих психических явлений, их борьба за приоритетность реализации.

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- Для 1 –го - биологически обусловленного уровня психики
  - Тип активности - жизнедеятельность организма;
  - Необходимость – в удовлетворении жизненных потребностей
  - Условие - отсутствие жизненных благ
- инцидент: выбор, столкновение борьба жизненных потребностей за актуализацию, доминирование в психике.

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- Для 2-го - социально-обусловленного уровня:
    - Тип активности
      - А) деятельность (предметная и мыслительная);
      - Б) формирование личностной идентичности,.
    - Необходимость
      - А) достижение целей деятельности;
      - Б) внутренняя целостность и гармония
    - Условия (для А и Б) - наличие разных способов реализации необходимости; препятствия в реализации необходимости: противоречивость, неприемлемость информации, ситуации и т.д.
- Инцидент:
- А) борьба разных целей и способов деятельности,
  - Б) борьба разных форм существования и проявления личности, ее структурных элементов.

# Внутренние конфликты.

## Условия возникновения:

- Для 3-го уровня - индивидуальности:
  - Тип активности - самосознание , рефлексия, воля, творчество;
  - Необходимость – в реализации жизненного замысла, жизненных целей и т.п. в самореализации, самоактуализации, творчестве.
  - Условие - недостижимость, трудность и сложность достижения, несостоятельность и т.п.

Инцидент – борьба жизненных целей, смыслов, этических ценностей и т.п.



# Внутренние конфликты.

- Т.о. для каждого уровня психики свои условия возникновения внутренних конфликтов и, соответственно, свои конфликты.
- Рассмотрим их детальнее:

# Внутренние конфликты.

Биологически обусловленный уровень.

1. Биологически обусловленный уровень отвечает:
  - За преобразование энергии внешней среды во внутреннюю, психическую
  - За взаимосвязь между внутренним и внешним направлениями реализации потенциала человека.
  - За физическую активность

# Внутренние конфликты. Биологически обусловленный уровень.

- Поддерживает стабильность поступления ресурсов
- Обеспечивает возможность реализации планов и намерений
- **ОГРАНИЧИВАЕТ** использование потенциала определенными рамками
- Является частью возможностей или угроз для самореализации.

# Внутренние конфликты. Биологически обусловленный уровень.

С этим уровнем связаны такие формы внутренних конфликтов как:

- Психосоматические
- Стрессы
- Психологическое выгорание.

# Внутренние конфликты.

- Рассмотрим конфликты второго – **социально-обусловленного уровня психики.**

# Социально обусловленный уровень

Этот уровень отвечает за:

- профессиональную адаптацию, социализацию и жизненную успешность человека.
- За перераспределение психической энергии между приоритетными задачами человека.
- За реализацию тактических и оперативных жизненных целей.
- За гармоничность и сбалансированность внутреннего мира.
- А также за общее впечатление, которое человек производит на других людей.

# Социально обусловленный уровень

Социально обусловленный уровень психики включает два подуровня:

- Подуровень реализации потенциала человека как субъекта деятельности
- Подуровень реализации потенциала человека как личности.

# Социально обусловленный уровень

- Сначала будут рассматриваться внутренние конфликты, связанные с реализацией потенциала человека как субъекта деятельности.



# Подуровень субъекта деятельности

**Деятельность** определяется как

- форма активного отношения субъекта к действительности, направленная на достижение сознательно поставленной цели, связанная с удовлетворением его потребностей и интересов, детерминированная социальным содержанием.

# Деятельность (структура)

Деятельность охватывается понятиями:

- Субъекта деятельности – это человек как активный организатор и реализатор процесса деятельности.
- предмета деятельности - совокупности вещей, процессов, явлений, которыми оперирует субъект в процессе деятельности;
- средств деятельности - совокупность орудий воздействия на предмет деятельности (инструменты) ;
- условия деятельности - определяются системой социальных, психологических и санитарно-гигиенических характеристик деятельности;
- Среда деятельности – социальное и физическое окружение, в котором осуществляется деятельность.

# Деятельность.

- Все эти структурные компоненты – субъект, предмет (объект), средства, условия и среда деятельности могут быть источниками **внутренних конфликтов деятельности.**

# Подуровень субъекта

## ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Деятельность как мотивированная, целенаправленная активность имеет определенную уровневую организацию:

- собственно деятельность (целостная), которая инициируется и направляется мотивом,
- действие как фрагмент (этап) деятельности, направляемый промежуточной целью,
- и операция — система движений, обусловленная условиями выполнения действия.

***Каждый из этих уровней также может быть источником внутреннего конфликта***

# Подуровень субъекта деятельности

- Любая деятельность разворачивается по определенной, общей для всех видов деятельности схеме или процессу.

# Процесс деятельности

- Основными компонентами схемы (процесса) деятельности являются: мотив, генеральная цель, анализ наличной ситуации, обращение к прошлому опыту, выбор конкретных целей для осуществления действий, выбор средств, принятие решения, осуществление операций, получение результата, сличение полученного результата с желаемым, в случае их совпадения — прекращение данной деятельности, при их несовпадении, но сохранении мотива — внесение коррективов в осуществление деятельности и повторное ее исполнение.

# Процесс деятельности

- Целостная целенаправленная деятельность (процесс) осуществляется до тех пор, пока не будет достигнута ее конечная цель.
- Прекращение деятельности **связано либо** с совпадением **полученного** результата с желаемым, **либо** с **исчезновением** инициировавшего ее мотива, в том числе **из-за нарушений** процесса.
- ***Т.о. Нарушения процесса***

# Внутренние конфликты деятельности.

□ Т.о. рассмотрим основные виды внутренних конфликтов деятельности:

1. Связанные с особенностями и нарушениями процесса деятельности
2. Связанные с уровнями реализации деятельности
3. Связанные со структурными компонентами деятельности.

Эти три вида внутренних конфликтов деятельности тесно взаимосвязаны. Многие конкретные конфликты можно относить одновременно ко всем трем.



# Внутренние процессуальные

## конфликты деятельности.

1. К конфликтам процесса относятся:

- Фрустрация
- Конфликты целей и средств (множество).
- Здесь можно было бы рассмотреть мотивационные конфликты, но мы будем рассматривать их как отдельный тип внутренних конфликтов, затрагивающий все уровни психики. Помним, что они стоят за процессуальными конфликтами

# Внутренние процессуальные конфликты деятельности.

- ФРУСТРАЦИЯ - от лат. frustratio - обман, тщетное ожидание, расстройство - психическое состояние, возникающее вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели.

# Внутренние процессуальные конфликты деятельности.

## Конфликты целей и средств:

- Конфликты целей
- Конфликты средств
- Конфликты между целью и средствами
- Конфликты процессов освоения средств деятельности
- Конфликты адаптации к новой деятельности
- Конфликты переучивания и т.д.

# Внутренние конфликты деятельности.

## 2. Конфликты, связанные с уровнями реализации деятельности.

Чаще всего рассматривают уровни:

- собственно деятельность, которая инициируется и направляется мотивом,
- действие как фрагмент (этап) деятельности, направляемый промежуточной целью,
- и операция.

# Уровневые конфликты деятельности

К ним относятся:

- Конфликты масштаба целей и задач (выспаться или карьера)
- Конфликты, связанные с незавершенностью деятельности в целом
- Конфликты сформированности действий и их соответствия целостной деятельности.
- Конфликты формирования навыков.

# Внутренние конфликты

## деятельности.

3. Конфликты, связанные со структурными компонентами деятельности: субъектом, предметом (объектом), средствами, условиями и средой деятельности.

Большинство из них рассмотрено ранее, в рамках двух других подходов к пониманию внутренних конфликтов деятельности.

Особо необходимо выделить конфликты субъекта деятельности.

# Внутренние конфликты деятельности.

- В процессе осуществления деятельности человек изменяется — он становится старше, изменяются его физические характеристики, увеличивается запас его знаний и умений, изменяется иерархия его социальных ценностей.
- Т.о. конфликты человека в целом – и как субъекта деятельности – и как субъекта социальных отношений – мы будем рассматривать с позиций другого подуровня данного социально-обусловленного уровня психики.
- С позиции личности.

# Внутренние конфликты.

- Продолжаем рассматривать конфликты второго – социально-обусловленного уровня психики.
- **Подуровень реализации потенциала человека как личности.**
- ЛИЧНОСТЬ - особое системное качество человека, приобретаемое им в процессе деятельности и общения, характеризующее его со стороны включенности в общественные отношения.



# Социально обусловленный

## уровень

- С каждым из важнейших свойств личности связан внутриличностные конфликты.
- Внутриличностный конфликт – это состояние более или менее длительной дезинтеграции личности, выражающееся в обострении существовавших ранее или в возникновении новых противоречий между различными сторонами, свойствами, отношениями и

# Внутриличностный конфликт

К внутриличностным конфликтам относят:

- Конфликты структурных элементов личности.
- Внутриличностные конфликты ролей.
- Конфликты системы отношений характера личности.
- Конфликты направленности личности и другие.

# Внутриличностный конфликт

1. Конфликты структурных элементов – это внутрипсихические конфликты между структурными элементами личности.
  - Каждая психологическая теория имеет свои взгляды на структуру личности.
  - Например, З.Фрейдю структура личности состоит из трех компонентов:

Сверх-Я – Я – Оно.
  - Между ними постоянно происходят конфликты.

# Внутриличностный конфликт

2. Внутриличностные конфликты ролей связаны с ролевой системой личности.
  - Роль - это набор норм и образцов поведения, сформировавшийся под воздействием установок окружающих и позволяющий выражать во вне конкретные установки человека.

# Внутриличностные конфликты

## ролей

- Ролевой конфликт - переживание субъектом неоднозначности или противоборства ролевых требований со стороны разных социальных общностей, членом которых он состоит;
- Интеграция и дезинтеграция ролевой структуры личности - следствия гармоничности или конфликтности социальных отношений, изменения и развития значимых социальных отношений, в которые включен человек.

# Внутриличностные конфликты ролей

Для снижения напряженности внутренних ролевых конфликтов обычно используется:

- исследование понимания человеком особенностей роли (его установка),
- внутренняя согласованность этого понимания,
- выделяются приоритетные роли и моменты поведения внутри каждой из них.
- Осознание этой системы и рефлексия собственного ролевого поведения по самым значимым моментам часто снижает значимость противоречия и даже разрешает его или переводит на другой уровень.

# Внутриличностный конфликт

## 3. Конфликты системы отношений характера личности

- **Характер** человека – это сплав врожденных свойств высшей нервной деятельности с приобретенными в течение жизни индивидуальными чертами.
- Характер – это каркас личности, в который входят только наиболее выраженные и тесно взаимосвязанные свойства личности, отчетливо

# Конфликты системы отношений

## характера личности

- **Характер** – индивидуальное сочетание наиболее устойчивых, существенных особенностей личности.
- Часто характер рассматривают как устойчивую систему отношений человека к наиболее значимым аспектам жизни.
- Такие отношения понимаются как внутренние подсистемы личности, элементы ее структуры.
- Отношения описываются



# Конфликты системы отношений характера личности

- Отношения в характере личности:  
основные (или ключевые) и  
дополнительные.

## **Ключевые (сущностные)**

- Отношение к миру.
- Отношение к людям.
- Отношение к себе.

# Конфликты системы отношений

## характера личности

- Отношения в характере личности

## Дифференцирующие (дополнительные):

- К вещам, включая деньги.
- К деятельности.
- К информации.
- К времени.
- К пространству.
- К ошибкам.
- К юмору.

# Конфликты системы отношений характера личности

- Если отношения характера гармоничны и сбалансированы, то формируется целостный, уравновешенный характер. Позволяющий человеку при выраженной непохожести на других успешно адаптироваться к различным условиям и ситуациям.

# Конфликты системы отношений характера личности

- Если же в процессе формирования характера отношения были деформированы, то формируется акцентуированный характер.
- **Акцентуация характера** – преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим, в результате чего ухудшается взаимодействие с окружающими людьми.
- Выраженность акцентуации может быть различной – от легкой, заметной лишь ближайшему окружению, до крайних вариантов, когда приходится задумываться, нет ли болезни – психопатии.

# Внутриличностный конфликт

## 4. Конфликты направленности личности

- **Направленность** – комплексное свойство личности, включает: влечения, желания, интересы, склонности, идеалы, взгляды, убеждения человека, проявления его мировоззрения.

# Конфликты направленности

## ЛИЧНОСТИ

С направленностью связаны:

### А. Информационные внутриличностные конфликты:

- Когнитивный диссонанс
- Конфликт «разумной веры»
- Конфликт «друга и истины»
- Конфликт «крушения авторитета» и т.п.

# Конфликты направленности ЛИЧНОСТИ

## Б. Конфликты ценностей:

- Ценностей ориентаций и провозглашаемых ценностей;
- Конфликты между ценностями, определяющими поведение человека.
- Конфликты ценностей и норм.
- Конфликты ценностей и реального поведения и т.п.

# Внутренние конфликты.

- Рассмотрим конфликты высшего уровня психики - **конфликты индивидуальности.**



# Уровень индивидуальности

- Индивидуальность (от латинского *individuum* – неделимое) обозначает системную организацию человека как интегральную целостность, включающую различные уровни его психической организации.
- Это высший координирующий и направляющий уровень психики.

# Уровень индивидуальности

- Координирующая функция индивидуальности реализуется через систему высших ценностей и смыслов, влияющих на мотивационные составляющие всех остальных уровней.

# Уровень индивидуальности

С этим уровнем связаны следующие внутренние конфликты:

- Этические
- Экзистенциальные
- Кризисы.

# Конфликты уровня индивидуальности

- Этические внутренние конфликты возникают при необходимости выбора между несколькими равно этическими /или равно неэтическими поступками.
- Их глубина и болезненность зависят от развития этического сознания человека.

# Конфликты индивидуальности

- Экзистенциальные конфликты возникают, когда человек сталкивается с экзистенциальной проблемой.
- Экзистенциальная психология подчеркивает уникальность несводимого к общим схемам личного опыта конкретного человека.
- Считается, что человек в течение своей жизни противостоит универсальным экзистенциальным беспокойствам.

# Экзистенциальные конфликты

- Поскольку психика существует в динамике, в развитии, то избежать этих беспокойств не представляется возможным.
- Различают четыре основных вида беспокойств:
  - 1) проблемы времени, жизни и смерти;
  - 2) проблемы свободы, ответственности и выбора;
  - 3) проблемы общения, любви и одиночества;

# Экзистенциальные конфликты

- Данные проблемы являются объективными по отношению к любому человеку, но оценивает он их на основе своего личного, субъективного опыта.
- Конфликт возникает, когда человек неадекватно реагирует на возникшую проблему. Подавляя и блокируя свое сознание, человек не может принять объективную жизненную ситуацию, не может признать то, что она не в состоянии ее изменить. Следовательно, не может правильно выбрать жизненные цели и пути их достижения.

# Конфликты уровня индивидуальности

- Экзистенциальные проблемы легко перерастают в кризисы.
- Кризис - тотальное состояние внутренней конфликтности, переживаемое человеком как рост эмоционального напряжения, внутренний дисбаланс, определяемое как проблема, которую необходимо решить.



# Конфликты уровня

## ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ

- **Кризис** (от греч. krisis - решение, поворотный пункт) — состояние, порождаемое вставшей перед человеком проблемой, от которой он не может уйти и которую невозможно решить в короткое время и привычным способом (смерть близкого человека, тяжелое заболевание, изменение внешности, изменение социального статуса и т.п.)
- Таким образом критический уровень социально-психологических противоречий возникших в результате жизнедеятельности человека порождает **жизненный кризис**.

# Конфликты уровня индивидуальности

Кризисы делятся на:

- Ожидаемые (возрастные, событийные)
- Неожиданные (накопленные или шоковые)

Граница между видами кризисов не всегда четкая.

# Конфликты уровня индивидуальности

- Для выхода из кризиса от человека требуется мобилизация сил и готовность к поиску решений.
- Может помешать явление «выученной беспомощности».
- Если кризис не разрешен психическое развитие человека приостанавливается или деформируется.
- Это может привести к формированию конфликтной личности.

# Внутренние конфликты

- Рассмотрим особый тип внутренних конфликтов - *Мотивационные конфликты.*

# *Мотивационные конфликты.*

- Мотивационные конфликты существуют на всех уровнях психики и протекают примерно одинаково.
- Индивидуальность как высший уровень психики влияет на возникновение и разрешение мотивационных конфликтов.
- Существует несколько подходов к исследованию и классификации мотивационных конфликтов.

# *Мотивационные конфликты.*

К.Левин выделил 4 основных типа такого конфликта:

- 1. эквивалентный («+ +»), когда необходимо сделать выбор из нескольких равно привлекательных возможностей (например, пойти в гости или в театр, купить одну из понравившихся вещей);
- 2. витальный («- -»), когда необходимо сделать выбор из нескольких равно непривлекательных возможностей («кошелек или жизнь», «публичный выговор или лишение премии», «испорченные отношения или ложь»);

# *Мотивационные конфликты.*

- амбивалентный («+ -»), когда один и тот же объект одновременно и привлекает и отталкивает, вызывает любовь и ненависть, влечет за большим удовольствием большие неприятности («запретный плод»);
- фрустрирующий («- +»), когда на пути к желанной цели стоит препятствие: запрет, табу, противоречие (между хочу и могу, «через тернии к звездам»).

# Внутренние конфликты

- Основным признаком внутреннего конфликта у другого человека является резкое нарушение естественного, привычного поведения в любой психологически-значимой сфере: эмоциональной, когнитивной, волевой, коммуникативной и т.п.



# Психотехнологии разрешения

## конфликтов

- **Методами работы с психологическими конфликтами** являются:

1. Самостоятельные (для человека, переживающего внутренний конфликт)
- Рефлексия и выход на новый уровень психического развития.
  - Аутотренинговые методы.
  - Обращение к социокультурным возможностям: искусство, религия, духовные практики и т.п.
  - Социально-психологическая поддержка близких.

# Психотехнологии разрешения

## конфликтов

- **Методами работы с психологическими конфликтами** являются:

### 2. Профессиональные (контрактные)

- Психологическое консультирование.
- Участие в группах личностного роста и других групповых формах.
- Психокоррекция.
- Психотерапия.

# Психотехнологии разрешения конфликтов

- С внутренними конфликтами тесно связано понятие конфликтной личности. Оно рассматривается на границе психологических и социальных конфликтов.

# Конфликтная личность

- Конфликтной личностью называют человека, который чаще, чем другие вступает в межличностные конфликты и/или провоцирует других на конфликты.

# Конфликтная личность

- Различают:
  1. ситуационную личностную конфликтность.
  2. постоянную конфликтность личности.

# Конфликтная личность

Ситуационную личностную  
конфликтность связывают:

- С психосоматическими причинами.
- Эмоциональными проблемами.
- Наличием острого внутреннего конфликта.
- Взаимодействием «в зоне повышенной чувствительности» человека.

# Конфликтная личность

Постоянную конфликтность личности связывают:

- С хроническими внутренними конфликтами и неразрешенными кризисами.
- С акцентуациями характера.
- С маргинальностью личности.
- С недостатками социализации.
- С манипулированием.

# Конфликтная личность

- Предложите варианты работы с конфликтными личностями.