

Психотехнологии разрешения конфликтов

Курс лекций.

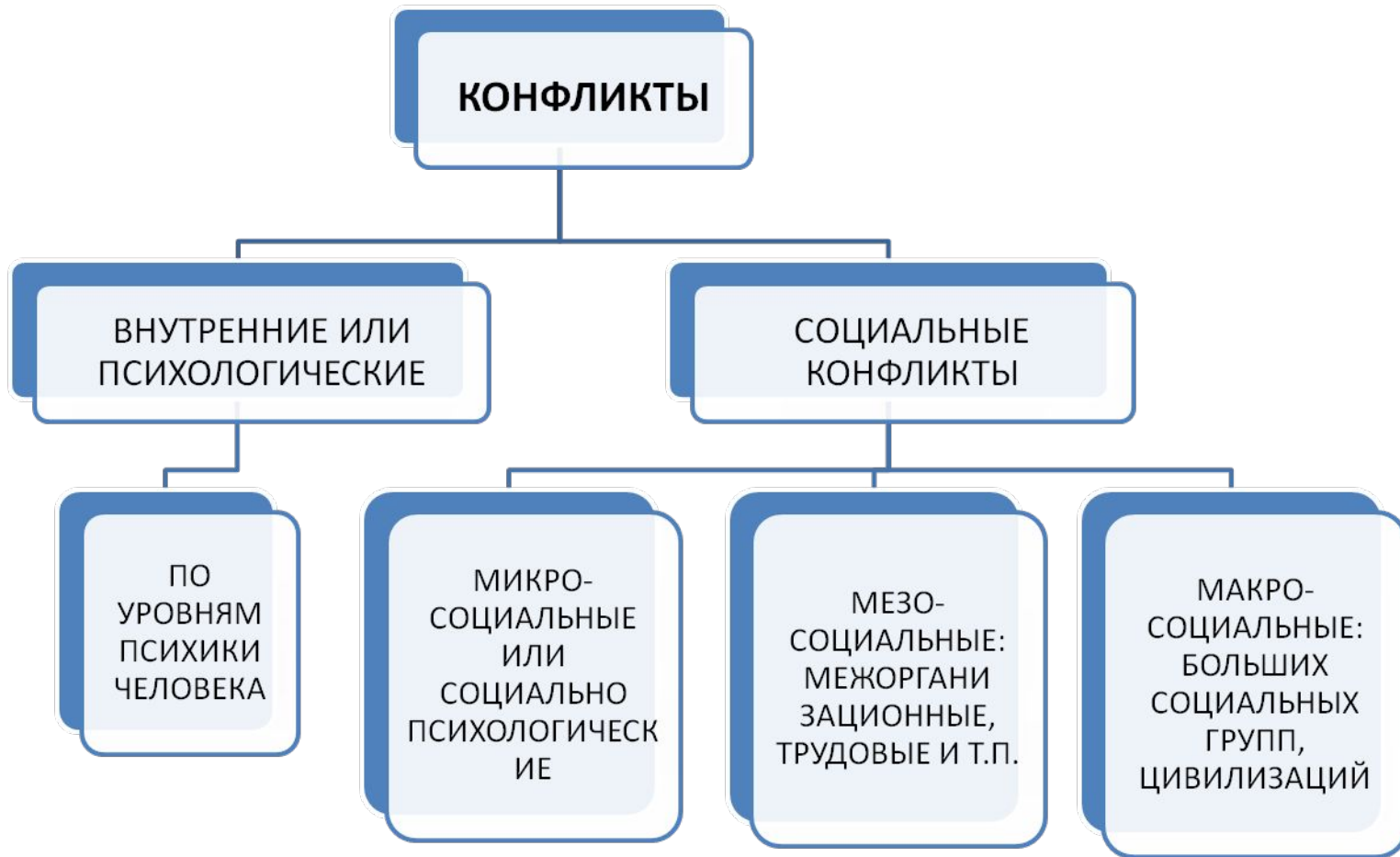
Часть 2.

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.Фрейд 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.