

## Глава 24. Управление внутриличностными конфликтами

Жизнь человека так устроена, что вероятность обстоятельств, грозящих нарушением оптимального процесса развития личности, его внутреннего мира, велика, и плохо, если человек к ним не подготовлен. Трудно представить человека, у которого не возникают внутриличностные конфликты. Однако необходимо избегать деструктивных внутренних конфликтов, а если они возникают, то разрешать их с минимальными издержками для здоровья.

### 24.1. Условия предупреждения внутриличностных конфликтов

Зная причины и факторы, способствующие возникновению внутриличностных конфликтов, особенности их переживания, можно обосновать условия их предупреждения.

#### **Принимайте трудные жизненные ситуации как данность бытия**

Для сохранения внутреннего мира личности *важно принимать трудные жизненные ситуации как данность бытия*, так как они побуждают к активности, работе над собой, а часто и к творчеству.

#### **Формируйте жизненные ценности и следуйте им**

Большое значение имеет *формирование* каждым человеком *жизненных ценностей и следование им* в своих делах и поступках. Жизненные принципы помогают избежать многих ситуаций, связанных с сомнениями в истинности того дела, которому человек служит. Надо стараться не быть человеком-«флюгером».

#### **Будьте гибким, адаптивным**

Однако постоянство, верность себе в определенных условиях проявляются как инертность, консерватизм, слабость, неумение приспособиться к изменившимся требованиям. Если человек находит в себе силы поломать привычный способ существования, убедившись в его несостоятельности, то выход из внутриличностного противоречия будет продуктивным. *Необходимо быть гибким, пластичным, адаптивным*, уметь реально оценивать ситуацию и, если нужно, меняться.

#### **Уступая в мелочах, не превращайте это в систему**

Важно, *уступая в мелочах, не превращать это в систему*. Постоянная неустойчивость, отрицание стабильных установок и схем поведения приведут к внутриличностным конфликтам.

### **Надейтесь на лучшее развитие событий**

Необходимо *надеяться на лучшее развитие событий*, никогда не терять надежды на то, что жизненная ситуация всегда может улучшиться. Оптимистическое отношение к жизни — важный показатель психического здоровья человека.

### **Не будьте рабом своих желаний**

*Важно не быть рабом своих желаний*, трезво оценивать свои возможности по удовлетворению потребностей. Сократ заметил: «Для того чтобы быть счастливым, необходимо не стремиться к удовлетворению всех своих потребностей, а уменьшать их».

### **Учитесь управлять собой**

*Необходимо учиться управлять собой*, своей психикой. Особенно это относится к управлению эмоциональным состоянием. Как отмечал классик античной медицины *Клавдий Гален*, «в борьбе за здоровье на первом плане — умение властвовать над своими страстями».

### **Развивайте волевые качества**

*Развитие волевых качеств* во многом способствует предупреждению внутриличностных конфликтов. По мнению *Е. Донченко* и *Т. Титаренко* (1989), именно воля, представляющая собой достигнутый уровень саморегуляции своей деятельности и поведения, предполагающая способность принимать решение со знанием дела, должна сопровождать все виды жизнедеятельности человека. Велика роль воли во внутриличностном конфликте, где только с ее помощью человек может преодолеть сложности ситуации.

### **Корректируйте для себя иерархию ролей**

*Постоянно уточняйте и корректируйте для себя иерархию ролей*. Стремление реализовать все функции, вытекающие из той или иной роли, учесть все пожелания окружающих неизбежно приведет к возникновению внутриличностных конфликтов.

### **Стремитесь к высокому уровню личностной зрелости**

Предупреждению ролевых внутриличностных конфликтов *способствует достаточно высокий уровень личностной зрелости*. Он предполагает выход за пределы чисто ролевого поведения с его шаблонными реакциями, с жестким следованием принятым стандартам. Подлинная нравственность — это не слепое выполнение общепринятых норм морали, а возможность собственного морального творчества, «надситуативной активности» личности.

### **Обеспечьте адекватность самооценки**

Нужно стремиться к тому, чтобы оценка человеком своего «Я» была бы соответствующей его действительному «Я», то есть *необходимо обеспечивать адекватность самооценки*. Заниженная или завышенная самооценка часто связана с нежеланием или неумением признаться себе в чем-либо. Бывает и так, что

человек оценивает себя адекватно действительности, но желает, чтобы другие оценивали его иначе. Подобный оценочный диссонанс рано или поздно приведет к внутриличностному конфликту.

### **Не копите проблемы**

*Не откладывайте на завтра проблемы*, которые требуют разрешения. Сдвигание решения задач на потом или позиция страуса с головой в песке — далеко не лучший способ избегания трудностей, так как в итоге человек вынужден будет делать выбор, что чревато конфликтами.

### **Не беритесь за все сразу**

*Не стои братья за все сразу*, не следует стремиться реализовать все одновременно. Оптимальный выход — создание приоритетов в реализуемых программах и выполняемых задачах. Сложные проблемы лучше решать по частям.

### **Не лгите**

*Старайтесь не лгать*. Можно возразить, что нет людей, которые бы никогда никому не лгали. Это действительно так. Но всегда есть возможность в ситуациях, когда нельзя сказать правду, просто уклониться от ответа: изменить тему разговора, промолчать, отделаться шуткой и т. д. Ложь может создать внутриличностные проблемы, неприятные ситуации в общении, которые повлекут переживания, актуализацию чувства вины.

### **Не паникуйте**

Старайтесь по-философски относиться к превратностям судьбы, *не паниковать, если удача изменяет вам*. В этом плане уместна инструкция по пользованию удачей, предложенная, с известной долей юмора, психологом В. Леви (1984): «...Не желать (так как отпугнешь); не надеяться (иначе больно будет, если не получится); не искать дважды в одном месте (удача не глупее тебя); искать молча; не хватать грязными руками; вовремя отпускать».

## **24.2. Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов**

Под разрешением (преодолением) внутриличностного конфликта понимается восстановление согласованности внутреннего мира личности, установление единства сознания, снижение остроты противоречий жизненных отношений, достижение нового жизненного качества.

Разрешение внутриличностного конфликта может быть конструктивным и деструктивным. При **конструктивном** преодолении внутриличностного конфликта достигается душевное равновесие, углубляется понимание жизни, возникает новое ценностное сознание. Разрешение внутриличностного конфликта осознается через:

- отсутствие болезненных состояний, связанных с имевшимся конфликтом;
- снижение проявлений негативных психологических и социально-психологических факторов внутриличностного конфликта;
- повышение качества и эффективности профессиональной деятельности.

### **Факторы конструктивного разрешения внутриличностных конфликтов**

В зависимости от индивидуальных характеристик люди относятся к внутренним противоречиям по-разному, избирают свои стратегии выхода из конфликтных ситуаций. Одни погружаются в размышления, другие тотчас начинают действовать, третьи окунаются в захлестывающие их эмоции. Единого рецепта правильного отношения к внутриличностным конфликтам нет. Важно, чтобы человек, отдавая себе отчет в собственных индивидуальных особенностях, выработывал свой стиль разрешения внутренних противоречий, конструктивное отношение к ним.

Преодоление внутриличностного конфликта зависит от **глубинных мировоззренческих установок личности**, содержания ее веры, от опыта преодоления себя.

**Развитость волевых качеств** способствует успешному преодолению человеком внутренних конфликтов. Воля составляет основу всей системы саморегуляции человека. В трудных ситуациях воля, как правило, приводит в соответствие внешние требования и внутренние желания. Если же воля развита недостаточно, побеждает то, что требует наименьшего сопротивления, а это не всегда приводит к успеху.

Способы разрешения конфликта, время, затрачиваемое на это у людей с разными типами **темперамента**, различны. Холерик решает все быстро, предпочитая поражение неопределенности. Меланхолик долго размышляет, взвешивает, прикидывает, не решаясь приступить к каким-либо действиям. Однако такой мучительный рефлексивный процесс не исключает возможности в корне изменить сложившуюся ситуацию. Свойства темперамента влияют на динамическую сторону решения внутриличностных противоречий: на скорость переживаний, их устойчивость, индивидуальный ритм протекания, интенсивность, направленность вовне или вовнутрь (*Е. А. Донченко, Т. М. Титаренко, 1989*).

На процесс разрешения внутриличностных противоречий оказывают влияние **половозрастные особенности личности**. С увеличением воз-

раста внутриличностные противоречия обретают типичные для данного индивида формы разрешения. Периодически вспоминая прожитое, мы возвращаемся к критическим точкам, когда-то нарушившим размеренное течение бытия, по-новому их переосмысливаем, все более глубоко и обобщенно анализируем способы разрешения конфликтов, преодоления того, что казалось непреодолимым. Работа над своим прошлым, анализ собственной биографии — один из путей развития внутренней стабильности, цельности, гармоничности.

Получены научные данные о различных способах выхода из конфликтов у мужчин и женщин.

Мужчины более рациональны, они с каждым новым внутриличностным переживанием обогащают свой набор средств разрешения ситуации.

Женщины всякий раз по-новому радуются и страдают.

Женщины разнообразнее в личностных характеристиках, а мужчины — в ролевых.

Женщины больше успевают обновить и как бы заново отредактировать накопленный опыт, мужчины же менее склонны возвращаться к пережитому, но умеют своевременно выйти из конфликта.

### **Механизмы разрешения внутриличностных конфликтов**

Преодоление внутриличностного конфликта обеспечивается образованием и действием **механизмов психологической защиты** (*З. Фрейд*, 1990; *Ф. В. Бассин*, 1969; *Б. В. Зейгарник*, 1981; *А. А. Налчаджян*, 1984; *Е. Т. Соколова*, 1989). Психологическая защита — нормальный, повседневно работающий механизм психики. Она является продуктом онтогенетического развития и научения. Развиваясь как средство социально-психологической адаптации, механизмы психологической защиты предназначены для контроля эмоций в тех случаях, когда опыт сигнализирует человеку о негативных последствиях их переживания и выражения.

Некоторые исследователи (*Ф. Е. Василюк*, 1984; *Э. И. Кирибаум*, 1986; *В. С. Роттенберг*, 1984; *И. Д. Стойков*, 1986) считают психологическую защиту непродуктивным средством решения внутреннего конфликта. Они полагают, что защитные механизмы ограничивают развитие личности, ее «собственную активность».

Рассмотрим механизмы психологической защиты подробнее, опираясь на результаты психологических исследований (*Е. С. Романова*, *Л. Р. Гребенников*, 1996).

**«Не замечай это»**

Отрицание — один из онтогенетически ранних и наиболее простых механизмов защиты. Отрицание развивается с целью сдерживания негативных эмоций, вызванных попаданием человека в трудную ситуацию. Отрицание подразумевает инфантильную подмену принятия решения на действия в соответствии с новыми обстоятельствами, их игнорированием.

**«Обвини это»**

Проекция сравнительно рано развивается в онтогенезе для сдерживания чувства неприятия себя из-за неспособности справиться с трудностями. Проекция предполагает приписывание источнику трудностей различных негативных качеств как рациональную основу для его неприятия и самоприятия на этом фоне.

**«Плачь об этом»**

Регрессия развивается в раннем детстве для сдерживания чувства неуверенности в себе и страха неудачи, связанных с проявлением инициативы. Регрессия предполагает возвращение в ситуации внутреннего конфликта к детским стереотипам поведения.

**«Напади на что-то, заменяющее это»**

Замещение развивается для сдерживания эмоции гнева на более сильный или значимый субъект во избежание ответной агрессии или отвержения. Индивид снимает напряжение, обращая агрессию на более слабый объект или на самого себя. Замещение имеет активные и пассивные формы и может использоваться индивидами независимо от их типа конфликтного реагирования.

**«Не помни об этом»**

Подавление развивается для сдерживания страха, проявления которого неприемлемы для позитивного самовосприятия и грозят попаданием в прямую зависимость от агрессора. Страх блокируется посредством забывания его источника, а также обстоятельств, ассоциативно связанных с ним. К подавлению относятся близкие к нему механизмы изоляции и интроекции.

**«Не чувствуй этого»**

Изоляция — восприятие травмирующих ситуаций или воспоминание о них без чувства тревоги.

**«Не знай, откуда это»**

Интроекция — присвоение ценностей или черт характера других людей для предупреждения угроз с их стороны.

**«Переосмысли это»**

Интеллектуализация развивается в раннем подростковом возрасте. Предполагает произвольное истолкование событий для развития чувства субъективного контроля над ситуацией. При этом используются способы: сравнение противоборствующих тенденций; составление списка «+» и «-» каждой из

тенденций и их анализ; шкалирование каждого «+» и «-» в каждой из тенденций и их суммирование. Сюда входят также механизмы аннулирования, сублимации и рационализации.

#### **«Отмени это»**

Аннулирование — поведение или мысли, способствующие символическому сведению на нет предыдущего акта или мысли, вызвавших сильное беспокойство, чувство вины.

#### **«Трансформируй это»**

Сублимация — удовлетворение вытесненного неприемлемого чувства (сексуального или агрессивного) осуществлением социально одобряемых альтернатив. Способы: переключение на другой вид деятельности; совершение привлекательных, общественно значимых поступков.

#### **«Найди оправдание этому»**

Рационализация — нахождение правдоподобных причин для оправдания действий, вызванных подавленными, неприемлемыми чувствами. Реализуемые способы: дискредитация цели (элементарное обесценивание недостижимого); дискредитация значимого другого, который отказывает во внимании; преувеличение роли обстоятельств, судьбы; утверждение вреда во благо; переоценка ценностей, всей мотивационной системы; самодискредитация (искупление вины).

#### **«Обрати это в противоположное»**

Реактивное образование предполагает выработку и подчеркивание в поведении противоположной установки.

#### **«Прибери это»**

Компенсация — онтогенетически самый поздний и сложный защитный механизм, который развивается и используется, как правило, сознательно. Предназначен для сдерживания чувства печали, горя по поводу реальной или мнимой потери, утраты, недостатка, неполноценности. В него входят механизмы идентификации и фантазии.

#### **«Будь как это, чтобы не потерять его»**

Идентификация — моделирование поведения другого лица как путь к повышению самооценки или совладанию с чувствами в связи с возможным разделением или утратой.

#### **«Мечтай об этом»**

Фантазия — бегство в воображение с целью ухода от реальных проблем, связанных с разрешением внутриличностного конфликта.

Механизмы защиты, развивающиеся в процессе жизни как средство адаптации и разрешения конфликтов, могут при определенных условиях вызывать противоположные состояния дезадаптации и перманентного