

关于管理心理学PPT个体心理冲突挫折与管理

■ 第五单元：个体心理冲突、挫折与管理

■ 第一节 个体心理冲突

■ 一、概述

- 1、冲突：事物间的抵触、斗争、对抗，是矛盾的一种激化形式。
- 2、冲突的过程：潜在、交锋、全面展开、解决。
- 3、个体心理冲突：个体内心中两种目标、两种倾向、两种反应互不相容、互相对立、互相排斥，个体又必须做出选择，而造成的需要间、动机间的矛盾与思想斗争。

■ 4、个体心理冲突产生的类型：

■ 勒温的分类

■ (1) 双趋式冲突

■ (2) 双避式冲突

■ (3) 趋避式冲突

■ (4) 双重趋避式冲突

■ 二、个体心理冲突产生的后果

■ 1、积极后果

■ (1) 调动各种潜能，寻找解决办法。

■ (2) 磨练个体人格，成熟个性。

■ 2、消极后果

■ (1) 消极防御或回避冲突

■ (2) 神经症性反应

- 三、解决冲突的方法
- 1、提高认识水平
- 2、改变目标价值
- 3、改变冲突的情境氛围
- 4、预防冲突发生

■ 第二节 心理挫折

■ 一、挫折概述

■ 1、挫折的定义

■ 挫折是个含糊的概念，可以看成外部的条件，也可以看成人们对各种条件的反应。

■ 如旅游车子坏了-----

■ 心理学研究人的挫折行为。挫折即是一种情绪。

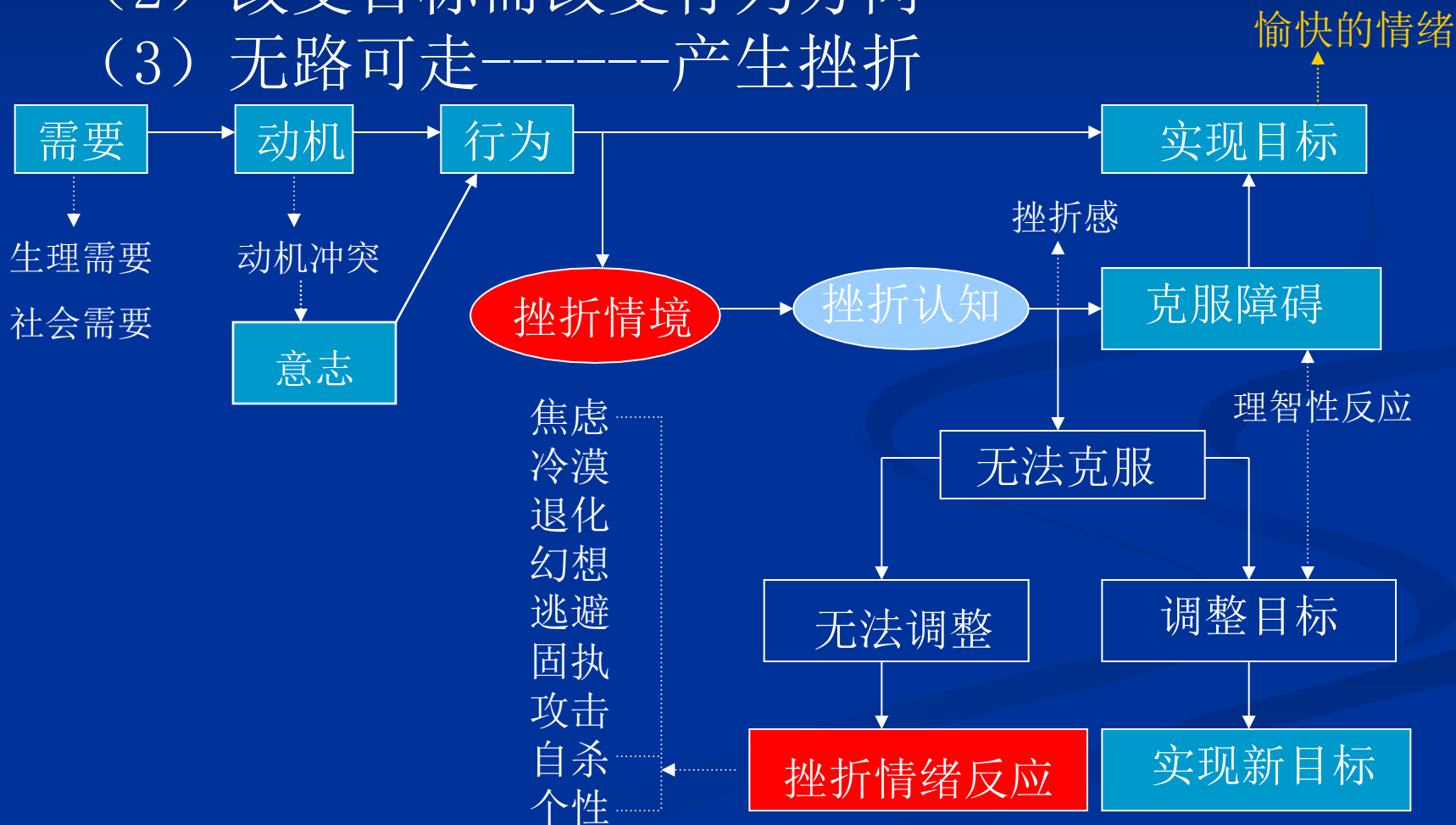
挫折是个体从事有目的的活动时，由于主客观条件的阻碍或干扰，致使动机难以实现，需要难以满足时所感受到的挫败、阻扰、失意、紧张的状态和情绪反应。

需要——动机——行为——目标

但行为受阻

时：

- (1) 改变行为绕过障碍
- (2) 改变目标而改变行为方向
- (3) 无路可走——产生挫折



2、挫折的特征

(1) 客观性： 培根：我们的一生就是驾驭自己血肉之躯的脆弱的小舟，驶过人世海洋的波涛。

(2) 双重性

1) 积极效应：顺境时的美德是节制， 逆境时的美德是坚忍，这种坚忍的美德就像香料，必须经过焚烧和碾压才最芬芳。

2) 消极效应：失望、痛苦和焦虑 粗暴的对抗 疾病等

(3) 差异性 主观的心理感受 人的心理发展层次不同，认识方法不同，对挫折的感受程度就不一样。

3、挫折的意义

(1) 积极方面 增长解决问题的能力，满足欲望

(2) 不利方面 挫折过大，引起心理痛苦、情绪波动、行为

偏差，甚至引起疾病。

挫折容忍力

指人们遭受挫折时避免行为失常的能力，也叫经得起挫折考验的能力，即自我张力。

挫折具有差异性，表现在：

(1) 面临同样的挫折和考验，不同的人有不同的挫折感受，会做出不同的反应。

(2) 对同一个人，在不同的时间，对不同的事，构成的挫折的因素不同，挫折容忍力也不一样。

挫折容忍力的影响因素：

(1) 生理条件

(2) 过去获得经验和学习

(3) 对挫折的知觉判断

此外，政治觉悟、思想水平、个性特点、价值观念、动机强度、抱负水平、兴趣爱好、心理状态等。

4、挫折的成因

(1) 客观因素，又环境因素

①自然环境：个人能力无法克服的自然因素的限制：空间限制、时间限制、自然灾害和事故、生老病死等。空间狭小、噪音大、照明差、工作单调乏味、超时工作等。

②社会环境：个体在社会生活中遭受的政治经济、道德、宗教、习俗等人为因素的限制。教育方法不当、管理方式不妥、岗位和能力不适合、人际关系紧张、经营失败、产品滞销、企业亏损等。

- (2) 主观因素，又内在因素
- ①个人的生理条件：个人所具有的智力、能力、容貌、身材、生理缺陷、疾病等所带来的限制。
- ②动机的冲突：竞争和合作的冲突；满足欲望和抑制欲望的冲突；自由和现实的冲突。
- 一个人是否感到挫折与其抱负水平密切相关。

两人的考试分都为90，一个人对挫折感受的程度还与其耐挫力相关，受到生理条件、经验、主观判断的影响。

- (3) 产生挫折的组织原因
- 1) 组织的管理方式
- X理论：用权威、控制、惩罚等方式管理职工，形成组织目标和个人动机间的严重冲突，计件工资制使职工在金钱需要和社会需要的冲突
- 中进行选择。阿吉里斯认为：现代社会精神病的主要原因就是组织的管理环境不良，阻碍了个人的需要和人格的发展。
- 2) 组织内的人群关系
- 上下级沟通不畅；过分强调竞争和责任，造成不必要的紧张。
- 3) 工作性质
- 工作对个人的重要意义：表现个人才能和价值，获得自我实现的满
- 足；使个人在团体中表现自己，提高个人社会地位。

- 4) 工作环境
- 通风、照明、噪音、安全、卫生等实质环境；单调乏味、缺少变化
- 使人感觉丧失。
- 5) 其它
- 工作休息安排不当、强迫加班、恶性延长时间、工资偏低、不公平的晋升制度等等。

二、挫折的行为表现

1、直接行为

(1) 攻击 耶鲁大学 德兰 攻

击是挫折的结果，攻击的产生可预测挫折的存在，挫折的存在一定会引起攻击的产生。

1) 直接攻击：个体遭受挫折后，引起愤怒的情绪，对构成挫折的人或物立即直接的攻击。鲁莽、不成熟、心胸狭窄的标志。

2) 转向攻击：个体在遭受挫折后，把愤怒的情绪发泄到同构成挫折不相干的人或物上去。-----
-替罪羊

①迁怒

②无名火或烦恼

③自

责

单位-----家-----妻子-----孩子-----布娃娃

(2) 冷漠：个体受挫后，无法攻击或攻击无效时，以沉默、冷淡、无动于衷、失去喜怒哀乐的冷漠的态度表现出来。原因：

- 1) 长期遭受挫折
- 2) 个人感到绝望
- 3) 心理恐惧、生理痛苦
- 4) 心理上有攻击和抑制的决定

(3) 幻想：个体受挫后，把自己置于一种脱离现实的想象的世界企图以非现实的虚构的方式来应付挫折或取得满足。（白日梦）“买学校”

(4) 退化：个体受到挫折后，放弃已经成熟的成人方式而采取早期幼稚的方式去应付处境和问题或用于满足自己的欲望。捶胸顿足、号啕大哭、撕破衣服、咬手指头等；不愿承担责任、不能做出简单的决策、敏感性降低、不能区分合理的和不合理的要求、不能控制自己的情绪、无理取闹、毫无理由的担心、轻信谣言等。

(5) 病态固执：个体受挫后，一再采取一种一成不变的反应方式。缺乏机敏品质和随机应变的能力，错误的以为固执就是坚定，在变化和情景面前，仍以刻板性的反应出现。逆反心理。“错把固执当坚定，错把愚默当沉着。”

2、间接持续的行为

(1) 焦虑不安 (2) 自卑感 (3) 绩效降低
(意外事故的发生)

3、挫折后的防卫及方式

(1) 合理化作用：个体无法达成其追求的目标，或其表现行为不符合社会价值标准时，找到一些是事而非的理由为自己辩护，其目的在于说服自己而非说服别人。（文饰作用）

当个体行为违背了自己的愿望时，便以自己的好恶为理由来掩盖自己的行为，以达到维护自己自尊心的目的。“偷数不是偷是窃”、“酸葡萄心理”、“想人解嘲” 将自己的过失和错误归咎于自身以外的原因，以减轻自己内疚的一种反映方式。“上班迟到，说有交通事故” “生产不合格品，推说是机器陈旧” 有时把个人不合理的所作所为说成是客观上的需要，是不得不的结果。引用典故、事例来佐证自己行为的合理性，以减轻自己因过失而出现的罪恶感

(2) 逃避作用

1) 逃向另一现实：回避自己没有把握的工作，而埋头于与此无关的嗜好和娱乐，以排解心理上的焦虑。

2) 逃向幻想的世界：从现实的困难情景撤退，而逃向幻想的自由世界，认为这不但能避免痛苦，还可以使许多愿望获得满足。

3) 逃向生理疾病：考前发烧；士兵视盲、失声；恐高；过敏等

(3) 压抑作用：将可能引起挫折的欲望以及与此有关的感情、思想等抑制而不承认其存在，或者将痛苦的记忆主动忘掉或排除在意识之外。

(4) 替代作用： 个人对某一对象所抱持的动机、感情和态度若不为社会所接受，或自感将遇到困难时，将此种感情和态度转向另一对象以取而代之。扬长避短的防卫机制

1) 升华： 改变不被社会所公允和接纳的动机行为，导向比较崇高的方向，使之符合社会规范和时代需求，以利于社会和个人发展。最富建设性的防卫机制。艺术和运动。

2) 补偿： 当个体由于生理或心理上的缺陷而感到不适时，力图以某种方式来弥补这种缺陷，以消除不适感的反应。

(5) 表同作用：

把别人具有的，使自己感到羡慕的品质加到自己身上。表现为模仿别人的举止行为，以别人的姿态自居。“典型” “榜样”

(6) 投射作用：

把自己不喜欢或不能接受的性格、态度、意念、欲望转移到外部世界或他人身上，在无意识中减轻自己的内疚和压力。

“以小人之心度君子之腹”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/376014214051011004>