

## **Анализ внутриличностного конфликта и доминирующего конфликтного компонента психики у женщин, работающих в социальном медиа-маркетинге**

**Д.П. Ковалева**

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет», г. Тверь

Настоящее исследование посвящено изучению внутриличностных конфликтов у работающих дистанционно в социальном медиа-маркетинге женщин (СММ-маркетологов). Используются теоретические положения отечественной и зарубежной психологии З. Фрейда, А.Н. Леонтьева, К. Левина, А. Адлера, И. М. Сеченова, В.М. Бехтерева, Е.А. Климова, В.А. Толочек, Э.Ф. Зеера и др. Особое внимание уделено влиянию цифровизации и интернета на субъективное восприятие профессионального пространства и проявление внутренних противоречий у представителей профессий нового поколения. Эмпирическое исследование проводилось в виде диагностического тестирования, разработанного А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым, направленного на изучение уровня и вида внутриличностного конфликта. Цель исследования – выявить уровни выраженности и типы внутриличностного конфликта, определить доминирующий конфликтный компонент психики женщин – субъектов труда в области социального медиа-маркетинга, работающих дистанционно. Выводы исследования указывают на необходимость разработки специализированных программ психологического сопровождения, включающих элементы коррекции самооценки, профилактики эмоционального выгорания и оптимизационные стратегии для успешной интеграции в рабочую среду нового формата.

**Ключевые слова:** субъект труда, женщины с внутриличностным конфликтом, интернет-маркетинг, самооценка, дистанционный формат работы, ролевой конфликт, нереализованный, адаптационный конфликт.

### *Введение*

Проблематика внутриличностных конфликтов занимает одно из центральных мест среди ключевых направлений современной психологической науки, исследующей трудовую деятельность человека. На сегодняшний день активно изучается природа возникновения, специфика протекания и эволюционные механизмы формирования внутренних противоречий субъектов трудовой сферы, придавая этому направлению первостепенное значение. Среди таких исследований выделяются отечественные и зарубежные теории:

- отечественные теории (теория деятельности – конфликт интерпретируется с помощью структурных компонентов деятельности (мотив, отношение, цель), которые являются основаниями для конфликта; теория развития личности – конфликт описывают как психологическое явление, сопровождающее процесс развития личности и проявляющееся в ситуациях, когда человек переживает возрастные кризисы (Л.С. Выготский, Л.И. Божович); теории, рассматривающие конфликт в контексте критических жизненных ситуаций (Ф.Е. Василюк, А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов);
- зарубежные теории (психоаналитическая теория – конфликт рассматривается как борьба между несовместимыми силами или структурами внутри личности: между «Оно» и «Сверх-Я» (З. Фрейд), между чувством неполноценности и стремлением его преодолеть (А. Адлер) и др.; концепция «экзистенциальной дилеммы» Э. Фромма – причины внутриличностных конфликтов заключены в дилеммической природе человека, которая проявляется в его экзистенциальных проблемах: проблеме жизни и смерти, ограниченности человеческой жизни и др.; теория психосоциального развития Э. Эрикссона – конфликт возникает под воздействием неопределенности ситуации в кризисные возрастные периоды).

Данный аспект представляет собой важнейшую область исследования как российских, так и зарубежных специалистов, занимающихся вопросами профессиональной психологии и поведения работников в условиях производственной среды. Следует отметить, что понимание сущности внутриличностных конфликтов способствует разработке эффективных программ психологического сопровождения субъектов труда и оптимизации трудовых процессов, способствуя повышению продуктивности и удовлетворенности сотрудников своей деятельностью. Изучение проблемы внутреннего дисбаланса субъектов труда, в данном случае – женщин – СММ-маркетологов, работающих дистанционно, приобретает особую значимость в свете современных тенденций развития психологического знания и практико-прикладных потребностей современного общества и рынка труда.

Проведенный теоретико-методологический обзор рассматриваемого феномена свидетельствует о глубоком историческом следе данной научной проблемы. Анализ источников позволяет утверждать, что значительный интерес исследователей к вопросам природы и механизмов внутриличностных конфликтов сформировался уже в середине и первой половине XX века. Именно тогда получили развитие разнообразные теоретические подходы, отражающие многообразие взглядов на сущность внутренней конфликтности индивида, выполняющего профессиональные обязанности. Важно подчеркнуть, что предложенные в тот период концепции послужили

отправной точкой для последующих исследований, направленных на выявление детерминант и последствий внутриментальных столкновений, возникающих в процессе трудового функционирования. Тем самым заложены основы фундаментальных представлений о внутреннем конфликте субъекта труда, которые сохраняют свою актуальность и методологическую ценность вплоть до настоящего времени.

З. Фрейд утверждал, что внутренняя борьба личности обусловлена глубинными противоречиями психики, где сознание систематически сталкивается с бессознательными импульсами, порождая постоянное напряжение. Основная суть данной концепции – это непрерывная конфронтация биологических импульсов и социальных норм. З. Фрейд выделял три компонента структуры личности: Ид (инстинкты удовольствия), Суперэго (усвоенные общественные правила и мораль) и Эго, стремящееся поддерживать баланс между ними. Внутриличностный конфликт, согласно З. Фрейду, развивается именно вследствие столкновения Ид и Суперэго, приводящего к возникновению напряжения между личными потребностями и социальными ограничениями [10].

А.Н. Леонтьев полагал, что внутриличностный конфликт является естественной составляющей человеческого бытия. Он подчеркивал, что возникновение внутреннего диссонанса обусловлено наличием конкурирующих мотивационных установок, формирующихся в результате сложной иерархии личностных целей и ценностей. Таким образом, столкновение разноуровневых мотиваций неизбежно ведет к формированию устойчивого состояния внутренней напряженности и конфликта [7].

Немецкий психолог К. Левин существенно обогатил исследование внутриличностных конфликтов, определив их как состояние, характеризующееся одновременным воздействием на личность равносильных, но антагонистических сил. Этот научный подход позволил углубленно проанализировать динамику процесса принятия решений человеком в сложных ситуациях выбора [6].

Широкую известность получила концепция внутриличностного конфликта одного из ведущих представителей гуманистической психологии американского психолога А. Маслоу. Согласно А. Маслоу, внутриличностный конфликт – это разрыв между стремлением к самоактуализации и реальным результатом. Человек стремится быть тем, кем он может стать, но это ему не всегда удается. Самоактуализация как способность может присутствовать у большинства людей, в том числе у женщин – субъектов труда в сфере СММ-маркетинга, однако лишь у меньшинства данная способность является реализованной.

К. Хорни, развивая идеи Фрейда, утверждала: внутренний конфликт личности рождается из противоречия между желаниям

следовать общественным нормам ради безопасности и стремлением к самопознанию и выражению своей индивидуальности. Эта двойственность порождает тревожное состояние, которое впоследствии трансформируется в глубокий внутренний конфликт [3].

Американский психиатр Г.С. Салливан, представитель неофрейдизма, предложил иной взгляд на природу внутриличностных противоречий. По его мнению, ключевым фактором становится отсутствие эмоциональной поддержки и понимания со стороны ближайшего окружения. Осознание этого факта вызывает у человека внутренний диссонанс, мотивирующий к поиску новой среды общения и переосмыслинию своего жизненного пути.

Согласно учению создателя логотерапевтического подхода В. Франкла, когда человек утрачивает удовлетворяющий его жизненный ориентир, это становится причиной конфликта внутри личности. Необходимость обнаружить новую цель существования возникает именно тогда, когда прежние ценностные установки перестают соответствовать внутренним потребностям индивида.

Научные исследования выявили разнообразие форм проявления внутриличностных конфликтов. Важнейший вклад в классификацию этих явлений внесли ученые А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов, предложившие базироваться на структуре ценностно-мотивационной сферы личности. Их классификация выделяет несколько основных типов конфликтов, обусловленных взаимодействием разных сторон внутреннего мира человека, среди которых: мотивационный конфликт, нравственный конфликт, конфликт нереализованного желания, ролевой конфликт, адаптационный конфликт, конфликт неадекватной самооценки, невротический конфликт [1].

Исследования внутриличностного конфликта в психологии труда представлены в научных трудах таких авторов как: О.Г. Макаров [8], Е.А. Климов [5], Л.Г. Дикая и С.А. Шапкин [4], А.А. Реан и Я.Л. Коломинский [9], С.К. Бердибекова [2] и др.

Таким образом, исследование внутриличностных конфликтов у дистанционно работающих женщин – СММ-маркетологов требует глубокого осмыслиния исторических подходов и современных концепций, разработанных как отечественными, так и зарубежными специалистами. Основываясь на анализе существующих теорий, можно заключить, что внутренние конфликты возникают в результате взаимодействия различных уровней мотивации, жизненных ориентаций и социально-психологических факторов. Психодинамические подходы, такие как психоанализ З. Фрейда, подчеркивают роль внутренних психических механизмов и подавляемых желаний, в то время как когнитивные модели акцентируют внимание на роли осознанных мыслительных процессов и восприятий реальности. Отечественными

учеными особое внимание уделялось изучению влияния профессиональной деятельности на формирование и разрешение внутриличностных конфликтов. Так, А.Н. Леонтьев связывал появление конфликтов с нарушением гармонии мотивационной сферы, вызванной сложностью согласования целей и потребностей работника. К.Х. Левин ввёл понятие «квазипотребность», показывая, как выбор одной цели блокирует удовлетворение другой, создавая внутреннее напряжение. Теория А. Маслоу указывает на важность самоактуализации как высшего уровня удовлетворения потребностей, что актуально для профессионалов в творческих профессиях, включая СММ-маркетологов.

Изучение внутриличностных конфликтов у женщин, работающих дистанционно, предполагает учет особенностей профессиональной деятельности в сфере цифрового маркетинга, связанных с необходимостью постоянного творческого самовыражения, высокой степенью ответственности и неопределенностью результатов. Выявление домinantных компонентов психической борьбы позволит разработать эффективные стратегии профилактики и управления внутренними конфликтами, повышая продуктивность и качество жизни женщин-профессионалов в удаленной рабочей среде.

Цель исследования – выявить уровни выраженности и типы внутриличностного конфликта, определить доминирующий конфликтный компонент психики женщин – субъектов труда в области СММ-маркетинга, работающих дистанционно.

#### *Материалы и методы исследования*

Для изучения уровня внутриличностного конфликта и определения наиболее доминирующего конфликтного компонента психики у дистанционно работающих женщин – СММ-маркетологов, была проведена диагностика методом тестирования, разработанным А.Я. Анцуповым и А.И. Шипиловым [1]. Целью данной методики является определение уровня внутриличностной конфликтности. Методика позволяет определить степень внутриличностной конфликтности человека, выявить наиболее переживаемые типы внутриличностных конфликтов, определить доминирующие конфликтные стороны личности (мотивационную, долженствования, самооценки).

Методологической основой исследования являются принцип научной обоснованности применяемых методик, учет современных условий труда в сфере интернет-маркетинга, системность и комплексность анализа, этичность и добровольность участия респондентов.

В исследовании приняли участие женщины в возрасте 23–45 лет, работающие дистанционно не менее одного года. Выборка формировалась по принципу добровольного участия, обеспечивающего соблюдение этических норм проведения психологического

исследования. Из проведенного дистанционного опроса 127 женщин СММ-маркетологов нами были выявлены уровни внутриличностного конфликта, определена доминирующая конфликтная сторона личности и обоснована необходимость их психологического сопровождения.

*Результаты и обсуждение*

Представим основные результаты исследования. Так, из 127 респондентов (женщин – СММ-маркетологов) у 11 (8,7 %) выявился сверхвысокий уровень внутриличностной конфликтности, у 70 (55,1%) – высокий. Средний уровень был выявлен у 39 человек (30,7%), низкий уровень выявлен у 7 человек (5,5 %) (табл. 1).

Таблица 1

Уровни внутриличностной конфликтности  
у женщин – СММ-маркетологов, работающих дистанционно

Диагностируемый показатель	Уровень выраженности показателя	n	%
Внутриличностная конфликтность	Сверхвысокий уровень	11	8,7
	Высокий уровень	70	55,1
	Средний уровень	39	30,7
	Низкий уровень	7	5,5
	Всего	127	100

Большинство исследуемых респондентов имеют высокий уровень внутриличностного конфликта (55,1 %), а также у 8,7% выявлена сверхвысокая конфликтность, что подтверждает необходимость дальнейшего изучения данной категории – женщин – субъектов труда в сфере СММ-маркетинга, а также актуальность их психологического сопровождения.

Далее были исследованы виды конфликтов, присущие субъектам труда – женщинам – СММ-маркетологам, работающим дистанционно. В исследовании выявлен общий уровень внутриличностной конфликтности, определена доминирующая конфликтная сторона личности (см. табл. 2).

Итак, данные эмпирического исследования дают возможность заключить: наиболее распространенный вид конфликта – конфликт неадекватной самооценки (ср. балл – 11,4), на втором месте – конфликт нереализованного желания (ср. балл – 10,2), третье место разделили – ролевой и адаптационный конфликты (9,5 и 9,4 балла).

Конфликт неадекватной самооценки определяется расхождением между самооценкой, притязаниями и реальными возможностями личности. Среди конфликтов неадекватной самооценки выделяют конфликты между завышенной самооценкой и стремлением реально оценивать свои возможности, между заниженной самооценкой и осознанием объективных достижений человека, а также между стремлением повысить притязания, чтобы достичь максимального успеха, и понизить притязания, чтобы избежать неудачи.

Конфликт нереализованного желания – расхождение между желаниями и действительностью, которая блокирует их удовлетворение. Иногда его интерпретируют как конфликт между «хочу быть таким, как они» (референтная группа) и возможностью это стремление реализовать.

Ролевой конфликт – разновидность внутриличностного конфликта, выражающегося в переживаниях, связанных с невозможностью в одинаковой степени полностью выполнить одновременно несколько ролей, значимых для субъекта, а также в связи с неодинаковыми требованиями, предъявляемыми окружающими к носителю одной роли.

Таблица 2

Виды конфликтов и определение доминирующей конфликтной стороны личности у женщин – СММ-маркетологов, работающих дистанционно

Виды конфликтов	Среднее	Медиана	Стандартная ошибка среднего значения	Стандартная отклонения	Максимальный балл
Мотивационный конфликт	6,5	7,0	0,2	2,7	Max 18
Моральный конфликт	7,2	7,0	0,3	3,6	Max 18
Конфликт нереализованного желания	10,2	11,0	0,3	2,9	Max 18
Ролевой конфликт	9,5	10,0	0,3	2,8	Max 18
Адаптационный конфликт	9,4	10,0	0,3	2,8	Max 18
Конфликт неадекватной самооценки	11,4	12,0	0,3	3,8	Max 18
Общий уровень внутриличностной конфликтности, Квк	54,2	57,0	1,3	14,5	50–72 баллов Высокий уровень внутриличностной конфликтности
<i>Доминирующая конфликтная сторона личности</i>					
Мотивация, Км	23,8	25,0	0,7	7,6	Max 54
Долженствование, Кд	26,1	26,0	0,7	7,8	Max 54
Самооценка, Кс	31,0	33,0	0,7	8,2	Max 54

Адаптационный конфликт рассматривается как в широком смысле, то есть как возникающий на основе нарушения равновесия между субъектом и окружающей средой, так и в узком его значении – при

нарушении процесса социальной или профессиональной адаптации. Это конфликт между требованиями действительности и возможностями человека – психологическими, физическими, профессиональными и др.

Общий уровень внутриличностной конфликтности у респондентов составил 54,2 балла, что свидетельствует о высоком уровне внутриличностной конфликтности (50–72 балла). Выборка отличается выраженной нерешительностью, компенсируемой чувством ответственности и обязательностью исполнения обязанностей. Процесс адаптации к новым условиям жизнедеятельности затруднен, отмечается низкая пластичность поведенческих реакций и приверженность устоявшимся стереотипам. Предпочитается выбор подчиненной роли, избегая лидерства, несмотря на частое занятие управлеченческой позиции. Исследуемые обладают повышенной чувствительностью к изменениям внешней среды, склонностью к переживаниям и ярко выраженным эмоциями. Для данного типа характерна высокая степень социальной тревоги и ориентация на принятые обществом нормативы поведения (см. табл. 2).

Как доминирующая конфликтная сторона личности у женщин – СММ-маркетологов, работающих дистанционно, – была выявлена самооценка (31 балл), меньшее количество баллов выявлено по конфликтной стороне – долженствование (26,1 балла), мотивация (23,8 баллов).

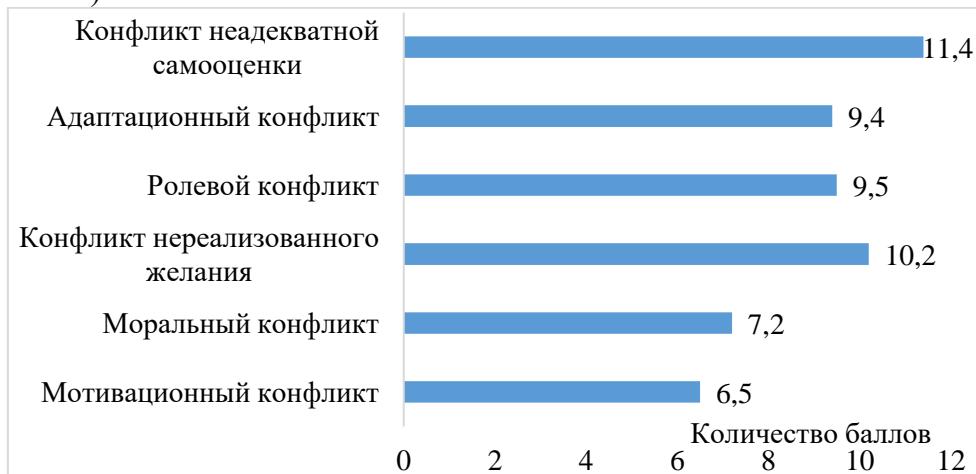


Рис. 2. Распределение видов конфликтов у женщин-СММ-маркетологов, работающих дистанционно

Распределение видов конфликтов у женщин-СММ-маркетологов, работающих дистанционно, и проявленность конфликтных сторон психики отражены на рис. 2 и 3 в виде диаграмм.

Итак, анализ диаграмм, результатов исследования внутриличностного конфликта женщин-маркетологов, работающих в сфере СММ-маркетинга дистанционно, показывают, что им присущи следующие виды внутриличностного конфликта – конфликт

неадекватной самооценки, конфликт нереализованного желания, ролевой и адаптационный конфликты, а доминирующей конфликтной стороной данной категории субъектов труда является самооценка.

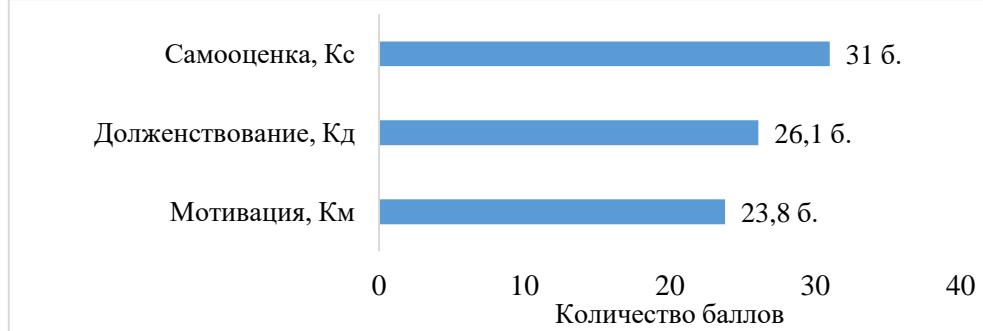


Рис. 3. Доминирующая конфликтная сторона личности у женщин-СММ-маркетологов, работающих дистанционно

В связи с полученными эмпирическим путем данными следует отметить важность практической психологической работы с данной категорией субъектов труда.

Таким образом, разработка эффективной программы психологического сопровождения субъектов труда – женщин – СММ-маркетологов, работающих дистанционно, должна включать блоки, направленные на снижение уровня внутриличностной конфликтности, а также на проработку следующих структурных компонентов психики субъекта труда: самооценки, нереализованных желаний, ролевых и адаптационных конфликтов.

#### Список литературы

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. С. 168.
2. Бердибекова С.К., Отажонов С.М., Сайпидин кызы Г. Исследование долгосрочного влияния внутриличностных конфликтов на личность // Бюллетень науки и практики. 2025. Т. 11. №4. С. 384–391.
3. Внутренние конфликты и здоровье (по К. Хорни). Сайт психологов В17.ru. Электронный ресурс. URL: [https://www.b17.ru/article/vnutrennie\\_konflikty\\_i\\_zdorovye/](https://www.b17.ru/article/vnutrennie_konflikty_i_zdorovye/) (дата обращения 26.08.2025).
4. Дикая Л.Г. Психология саморегуляции функционального состояния субъекта в экстремальных условиях деятельности: автореф. дис. доктора психол. наук. М.: Ин-т психологии РАН, 2002. 49 с.
5. Климов Е.А. Путь в профессионализм // Акмеология. 2002. № 3(4). С. 48–54.
6. Левин К., Бандура А. Гештальтпсихология и социально-когнитивная теория личности. Санкт-Петербург: Питер, 2007. 125 с.
7. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва: Политиздат, 1975. 130 с.

8. Макаров О. Г. Особенности проявления и преодоления внутриличностных конфликтов в профессиональной деятельности успешных психологов: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03. Хабаровск, 2006. 186 с.
9. Рean А.А., Коломинский Я.Л. Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер Ком, 1999. 416 с.
10. Фрейд З. Психология бессознательного / перевод с нем. Г.В. Барышникова. Москва: АСТ: Хранитель, 2007. 447 с.

*Об авторе:*

КОВАЛЕВА Дина Петровна – соискатель ученой степени кандидата психологических наук ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: dina.kovalevaizperu@mail.ru

**Aanalysis of intrapersonal conflict  
and the dominant conflict component  
of the psyche in women working in social media marketing**

D.P. Kovaleva

Tver state University, Tver

This study examines intrapersonal conflicts among women working remotely in social media marketing (SMM marketers). The theoretical provisions of domestic and foreign psychology, Z. Freud, A.N. Leontiev, K. Levin, A. Adler, I.M. Sechenov, V.M. Bekhterev, E.A. Klimov, V.A. Tolochek, E.F. Zeer and others are used. Particular attention is paid to the influence of digitalization and the Internet on the subjective perception of the professional space and the manifestation of internal contradictions in representatives of the new generation of professions. The empirical study was conducted in the form of diagnostic testing developed by A. Ya. Antsupov and A.I. Shipilov, aimed at studying the level and type of intrapersonal conflict. The purpose of the study is to identify the levels of severity and types of intrapersonal conflict, to determine the dominant conflict component of the psyche of women - subjects of labor in the field of SMM marketing, working remotely. The findings of the study indicate the need to develop specialized psychological support programs that include elements of self-esteem correction, prevention of emotional burnout, and optimization strategies for successful integration into the new format work environment.

**Keywords:** *subject of labor, women with intrapersonal conflict, Internet marketing, self-esteem, remote work format, role conflict, unrealized, adaptation conflict.*

Принято в редакцию: 09.09.2025 г.  
Подписано в печать: 30.10.2025 г.