

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК МЕХАНІЗМІВ ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗАХИСТУ З ПОВЕДІНКОЮ МЕНЕДЖЕРІВ В КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

У сучасному світі особистість кожного дня стикається з конфліктними ситуаціями – вдома, на роботі, у спілкуванні з іншими людьми. Кожна людина у таких ситуаціях обирає різні стратегії поведінки: від пошуку компромісу і до суперництва. Яку стратегію особистість обере залежить від багатьох факторів та, зокрема, від усвідомлюваних чи несвідомих механізмів психологічного захисту. Як відомо, захисний механізм – поняття глибокої психології, що позначає несвідомий психічний процес, спрямований на мінімізацію негативних переживань. Поняття захисних механізмів було введено Зігмундом Фрейдом для загального позначення властивостей психіки людини захищати організм від неврозів.

Захисні механізми особистості надзвичайно важливі для психологічної саморегуляції, оскільки дозволяють підтримувати психіку в динамічній рівновазі. Вони не контролювані і, поки залишаються неусвідомленими, перешкоджають розумінню самих себе та інших людей.

Функціональне значення і мета психологічного захисту полягає в ослабленні внутрішньо особистісних конфліктів (напруги, занепокоєння), обумовленого протиріччями між інстинктивними імпульсами несвідомого і засвоєними нормами вимог зовнішнього середовища, що виникають в результаті соціальної взаємодії. Послаблюючи цей конфлікт, захист регулює поведінку людини, підвищуючи його пристосованість і врівноважуючи психіку.

Психологічні механізми захисту досліджували такі відомі вчені як Ф.Е.Василюк, Н. Мак-Вільямс та ін., однак взаємозв'язок механізмів психологічного захисту з поведінкою у конфліктних ситуаціях менеджерів мало досліджено.

Таким чином, планується проведення дослідження, мета якого встановити особливості взаємозв'язку механізмів психологічного захисту менеджерів роботи з клієнтами у конфліктних ситуаціях. Отримані дані можуть бути використані психологами та керівниками для підвищення ефективності роботи менеджерів по роботі з клієнтами.