

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И  
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

**Кафедра социальной работы и реабилитологии**

**КЛИМЕНКОВА**

Алёна Олеговна

**ФРУСТРИРОВАННОСТЬ И АГРЕССИЯ У МОЛОДЫХ  
СПЕЦИАЛИСТОВ**

Дипломная работа

Научный руководитель:  
кандидат медицинских наук,  
доцент И.А. Хрущ

Допущена к защите

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии

кандидат социологических наук, доцент

\_\_\_\_\_ Н.Н. Красовская

Минск, 2017

## РЕФЕРАТ

**Дипломная работа** объемом 52 страницы, в том числе 2 иллюстрации, 6 таблиц, 51 источник, 2 приложения.

**Ключевые слова:** социальная фрустрированность, фрустратор, агрессия, агрессивность, банковские служащие.

**Объект исследования:** социальная фрустрированность и агрессия

**Предмет исследования:** социальная фрустрированность и агрессия у банковских работников.

**Цель исследования:** выявить взаимосвязь социальной фрустрированности и агрессии у банковских работников.

**Методы исследования:** теоретический анализ литературы, психодиагностическое тестирование, математико-статистическая обработка.

В ходе исследования были использованы методики: «Методика уровня социальной фрустрированности Л.И. Вассермана», «Опросник уровня агрессивности Басса – Перри».

**Методология проведения работы:** основные положения зарубежных теорий агрессии (А. Бандура, Л. Берковитц, Р. Бэрон, Д. Ричардсон, И. Доллард, Н. Миллер) и отечественных авторов (А.А. Фурманов); научные исследования психологических особенностей банковских работников (А.А. Воронов, Н.И. Качановская, Д.М. Менделевич, Г.В. Орлов, К.К. Яхин, Ю.М. Шабанов, В.В. Бондаренко, Ю.Н. Мясищева); современные исследования социальной фрустрированности (А.Л. Бубнов, Л.И. Вассерман, Б.В. Иовлев, М.А. Беребин, С.Т. Джанерьян, И.Н. Астафьева, Л.И. Ермолаева, В.В. Константинов, В.В. Дьяков, Е.М. Ревенко, А.А. Шадрин, Ю.А. Шухлова, И.Я. Стоянова).

**Полученные результаты и их новизна:** установлена статистическая связь между социальной фрустрированностью и агрессией у банковских работников заметная положительная связь между социальной фрустрированностью и агрессией ( $r=0,65$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью взаимоотношениями с коллегами по работе и раздражением ( $r=0,54$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью взаимоотношениями с клиентами и раздражением ( $r= 0,57$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью содержанием своей работы и раздражением ( $r= 0,51$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью условиями профессиональной деятельности и гневом ( $r=0,58$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью обстановкой в обществе и гневом ( $r= 0,45$  при  $p\leq 0,05$ ); между неудовлетворенностью своим образом жизни в целом и агрессией ( $r= 0,61$  при  $p\leq 0,05$ ).

Автор настоящей работы подтверждает достоверность материалов и результатов дипломной работы, самостоятельности ее выполнения.

## РЭФЕРАТ

**Дыпломная работа** аб'ёмам 52 старонкі, у тым ліку 2 ілюстрацыі, 6 табліц, 51 крыніца, 2 прыкладаньня.

**Ключавыя словы:** сацыяльная фрустрыраваннасць, фрустратар, агрэсія, агрэсіўнасць, банкаўскія служачыя,

**Аб'ект даследавання:** сацыяльная фрустрыраваннасць і агрэсія

**Прадмет даследавання:** сацыяльная фрустрыраваннасць і агрэсія ў банкаўскіх работнікаў.

**Мэта даследавання:** выявіць ўзаемасувязь сацыяльнай фрустрыраваннасці і агрэсіі ў банкаўскіх работнікаў.

**Метады даследавання:** тэарэтычны аналіз літаратуры, псіхадыягнастычнага тэставанне, матэматыка-статыстычная апрацоўка.

У ходзе даследавання былі выкарыстаныя метадыкі: «Метадыка ўзроўню сацыяльнай фрустрыраванасці Л.І. Вассермана », « Апытальнік ўзроўню агрэсіўнасці Баса - Пэры ».

**Метадалогія правядзення працы:** асноўныя палажэнні замежных тэорый агрэсіі (А. Бандура, Л. Берковіц, Р. Бэран, Д. Рычардсан, І. Доларда, Н. Мілер) і айчынных аўтараў (А.А. Фурманаў); навуковыя даследаванні псіхалагічных асаблівасцяў банкаўскіх работнікаў (А.А. Воранаў, Н.І. Качаноўская, Д.М. Мендзелевіч, Г.В. Арлоў, К.К. Яхін, Ю.М. Шабаноў, В.У. Бандарэнка, Ю .Н. Мясищева); сучасныя даследаванні сацыяльнай фрустрыраванасці (А.Л. Бубноў, Л.І. Васерман, Б.В. Иовлев, М.А. Беребин, С.Т. Джанерьян, І.Н. Астаф'ева, Л.І. Ермалаева, В.В . Канстанцінаў, В.У. Дзякаў, А.М. Равенка, А.А. Шадрын, Ю.А. Шухлова, І.Я. Стоянова).

**Атрыманыя вынікі і іх навізна:** ўсталяваная статыстычная сувязь паміж сацыяльнай фрустрыраванасцю і агрэсіяй ў банкаўскіх работнікаў прыкметная станоўчая сувязь паміж сацыяльнай фрустрыраванасцю і агрэсіяй ( $r = 0,65$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю ўзаемаадносінамі з калегамі па працы і раздражненнем ( $r = 0,54$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю ўзаемаадносінамі з кліентамі і раздражненнем ( $r = 0,57$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю зместам сваёй працы і раздражненнем ( $r = 0,51$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю ўмовамі прафесійнай дзейнасці і гневамі ( $r = 0,58$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю становішчам у грамадстве і гневамі ( $r = 0,45$  пры  $p \leq 0,05$ ); паміж незадаволенасцю сваім ладам жыцця ў цэлым і агрэсіяй ( $r = 0,61$  пры  $p \leq 0,05$ ).

Аўтар сапраўднай працы пацвярджае пэўнасць матэрыялаў і вынікаў дыпломнай працы, самастойнасці яе выканання.

## ESSAY

**Thesis work** of 52 pages, including 2 illustrations, 6 tables, 51 source, 2 applications.

**Key words:** social frustration, frustration, aggression, aggressiveness, bank employees.

**Object of the study:** social frustration and aggression

**Subject of the study:** social frustration and aggression of bank employees.

**The purpose of the research:** to identify the relationship of social frustration and aggression among bank employees.

**Methods of research:** theoretical analysis of literature, psychodiagnostic testing, mathematical and statistical processing.

In the course of the research, the following methods were used: "The methodology of the level of social frustration of L.I. Wasserman ", " Bass-Perry aggressiveness questionnaire ".

**Methodology of work:** the main provisions of foreign theories of aggression (A. Bandura, L. Berkovitz, R. Baron, D. Richardson, I. Dollard, N. Miller) and domestic authors (AA Furmanov); scientific research of psychological characteristics of bank employees (AA Voronov, NI Kachanovskaya, DM Mendelevich, GV Orlov, KK Yakhin, Yu.M. Shabanov, VV Bondarenko, Yu. Myasishchev); modern studies of social frustration (AL Bubnov, LI Vasserman, BV Iovlev, MA Berebin, ST Janeryan, IN Astafyeva, LI Ermolaeva, V.V. Konstantinov, VV Dyakov, EM Revenko, AA Shadrin, YA Shukhlova, I.Ya. Stoyanova).

**The obtained results and their novelty:** a statistically established relationship between social frustration and aggression among bank employees a noticeable positive relationship between social frustration and aggression ( $r = 0.65$  for  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with relationships with colleagues in work and irritation ( $r = 0.54$  at  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with customer relationships and irritation ( $r = 0.57$  at  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with the content of their work and irritation ( $r = 0.51$  at  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with the conditions of professional activity and anger ( $r = 0.58$  at  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with the situation in society and anger ( $r = 0.45$  for  $p \leq 0.05$ ); between dissatisfaction with their way of life as a whole and aggression ( $r = 0.61$  for  $p \leq 0.05$ ).

The author of this work confirms the reliability of the materials and the results of the thesis, the independence of its implementation.