

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра социальной работы и реабилитологии

СЛИЖОВА
Илона Валентиновна

АГРЕССИЯ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ МЕДИЦИНСКИХ
РАБОТНИКОВ

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат медицинских наук,
доцент Козлов И.Д.

Допущена к защите

« ___ » _____ 2017 г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии

кандидат социологических наук, доцент

_____ Н.Н. Красовская

Минск, 2017

РЕФЕРАТ

Дипломная работа объемом 55 страниц, в том числе 4 иллюстрации, 7 таблиц, 70 источников, 5 приложений.

Ключевые слова: агрессия, медицинские работники, служебные отношения, старший медицинский персонал, средний медицинский персонал, личностная агрессивность, ожидание последствий агрессии в служебных отношениях.

В дипломной работе исследуются особенности агрессии в служебных отношениях у среднего и старшего медицинского персонала. Объектом исследования выступает агрессия в служебных отношениях, предметом – особенности агрессии в служебных отношениях у среднего и старшего медицинского персонала.

В ходе написания дипломной работы применялись следующие методы: общенаучные: анализ, синтез, обобщение, сравнение; методы сбора информации (психодиагностическое тестирование); методы статистической обработки и интерпретации результатов исследования. Для организации и проведения исследования особенностей агрессии в служебных отношениях медицинских работников использовались методика «Шкала агрессии в служебных отношениях» (ШАСО), Р.А. Бэрэна и Д.Г. Ньюмэна в адаптации И.А. Фурманова, И.В. Гулис; опросник Басса-Перри; методика «Оценка последствий агрессии в служебных отношениях» А. Рутгер, Д. Хайне в адаптации И.А. Фурманова, И.В. Гулис.

Проведен анализ особенностей агрессии в служебных отношениях, личностной агрессивности и ожидания последствий агрессии в служебных отношениях медицинских работников в зависимости от должности. Установлена взаимосвязь агрессии в служебных отношениях и личностной агрессии, ожидания последствий агрессии в служебных отношениях.

На основании данных эмпирического исследования разработаны рекомендации по коррекции проявления агрессии в служебных отношениях медицинских работников: повышение нервно-психической устойчивости, актуализация ресурсных компонентов личностного потенциала, формирование навыков управления субъективными реакциями и состояниями, обучение адекватным способам совладания с тревожностью и фрустрацией, выработка индивидуальной стратегии поведения и деятельности в стрессовых ситуациях; формирование способности адекватно воспринимать критику, обучение методам конструктивного обоснования и отстаивания своей позиции; развитие рефлексии и т.д.

РЭФЕРАТ

Дыпломная работа аб'ёмам 55 старонак, у тым ліку 4 ілюстрацыі, 7 табліц, 70 крыніц, 5 дадаткаў.

Ключавыя словы: агрэсія, медыцынскія работнікі, службовыя адносіны, старшы медыцынскі персанал, сярэдні медыцынскі персанал, асобасная агрэсіўнасць, чаканне наступстваў агрэсіі ў службовых адносінах.

У дыпломнай рабоце даследуюцца асаблівасці агрэсіі ў службовых адносінах у сярэдняга і старэйшага медыцынскага персаналу. Аб'ектам даследавання выступае агрэсія ў службовых адносінах, прадметам – асаблівасці агрэсіі ў службовых адносінах у сярэдняга і старэйшага медыцынскага персаналу.

У ходзе напісання дыпломнай работы ўжываліся наступныя метады: агульнанавуковыя: аналіз, сінтэз, абагульненне, параўнанне; метады збору інфармацыі (псіхадыягнастычнае тэставанне); метады статыстычнай апрацоўкі і інтэрпрэтацыі вынікаў даследавання. Для арганізацыі і правядзення даследавання асаблівасцей агрэсіі ў службовых адносінах медыцынскіх работнікаў выкарыстоўваліся метадыка «Шкала агрэсіі ў службовых адносінах» (ШАСО), Р.А. Бэрэна і Д.Г. Ньюмэна ў адаптацыі І.А. Фурманава, І.В. Гуліс; апытальнік Баса-Пэры; метадыка «Ацэнка наступстваў агрэсіі ў службовых адносінах» А. Рутгер, Д. Хайн ў адаптацыі І.А. Фурманава, І.В. Гуліс.

Праведзены аналіз асаблівасцей агрэсіі ў службовых адносінах, асобаснай агрэсіўнасці і чаканні наступстваў агрэсіі ў службовых адносінах медыцынскіх работнікаў у залежнасці ад пасады. Устаноўлена ўзаемасувязь агрэсіі ў службовых адносінах і асобаснай агрэсіі, чакання наступстваў агрэсіі ў службовых адносінах.

На падставе даных эмпірычнага даследавання распрацаваны рэкамендацыі па карэкцыі праявы агрэсіі ў службовых адносінах медыцынскіх работнікаў: павышэнне нервова-псіхічнай устойлівасці, актуалізацыя рэсурсных кампанентаў асобаснага патэнцыялу, фарміраванне навыкаў кіравання суб'ектыўнымі рэакцыямі і станамі, навучанне адэкватным спосабам совладання з трывожнасцю і фрустрацыяй, выпрацоўка індывідуальнай стратэгіі паводзін і дзейнасці ў стрэсавых сітуацыях; фарміраванне здольнасці адэкватна ўспрымаць крытыку, навучанне метадам канструктыўнага абгрунтавання і адстойвання сваёй пазіцыі; развіццё рэфлексіі і г.д.

ABSTRACT

Term paper of 55 pages, the number 4 illustration, table 7, of source 70, 5 application.

Keywords: Aggression, health professionals, service relationship, the senior medical staff, nursing staff, personal aggression, anticipation of consequences of aggression in the service relationship.

The thesis investigates characteristics of aggression in the service relationship in the middle and senior medical staff. Object of research supports the aggression in the service relationship, the subject matter – especially aggression in the service relationship in the middle and senior medical staff.

In the course of writing a term paper used the following methods: general scientific analysis, synthesis, generalization, comparison; data collection methods (psychodiagnostic testing); statistical treatment and interpretation of research results. For the organization and conduct of the study of aggression in the feature of the service relationship of health workers to use techniques «scale aggression in the service relationship» (SHASO), G.A. Baran and D.G. Newman adaptation I.A. Furmanov, I.V. Goulis; questionnaire Bass-Perry; method «Assessment of the consequences of aggression in the service relationship» A. Rutter, D. Heine adaptation adaptation I.A. Furmanov and I.V. Goulis.

The analysis feature of aggression in the service relationship, personal aggressiveness and expectations of the consequences of aggression in the service relationship of health workers depending on the position. The interrelation of aggression in the service relationship and personal aggression, aggression expectation effects in the service relationship.

Based on the data of empirical research to develop recommendations for the correction of aggression in the service relationship of health workers: improving the neuro-psychological stability, updating ressursnyh components of personal potential, the skills of the Office of the subjective reactions and conditions, training an adequate way of coping with anxiety and frustration, development of individual behavior strategy and work in stressful situations; the formation of the ability to perceive criticism, constructive teaching method studies and defend their position; development of reflection, etc.