

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра психологии**

УСС
Маргарита Иосифовна

**ПОЛОВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТАХ
МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМИ РАБОТНИКАМИ И ПАЦИЕНТАМИ**
Реферат дипломной работы

Научный руководитель:
кандидат психологических наук,
доцент Смирнова Ю.С.

Допущена к защите

«___» _____ 2018 г.

Зав. кафедрой психологии
доктор психологических наук,
профессор _____ И.А. Фурманов

Минск, 2018

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Объем дипломная работа составляет 97 страниц и включает 1 рисунок, 11 таблиц, 5 приложений и 53 использованных источника.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: КОНФЛИКТ, СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ, ПОЛОВОЗРАСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОВ, КОНФЛИКТЫ В МЕДУЧРЕЖДЕНИИ, ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТАХ МЕДРАБОТНИКОВ, ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТАХ ПАЦИЕНТОВ

Объект исследования: половозрастные особенности поведения в конфликтах.

Предмет исследования: половозрастные особенности поведения в конфликтах между медицинскими работниками и пациентами.

Цель исследования: охарактеризовать половозрастные особенности поведения в конфликтах между медицинскими работниками и пациентами.

Методы исследования: сравнительный анализ литературных источников, опрос, статистические методы (критерий Колмогорова-Смирнова, Т-критерий Стьюдента для независимых выборок, Хи-квадрат Пирсона).

Тема исследования обусловлена с одной стороны постоянным возрастанием количества жалоб со стороны пациентов на конфликтное взаимодействие с ними медицинских работников и, с другой стороны, отсутствием должных исследований в области оптимизации взаимоотношений в диаде «врач-пациент».

Полученные результаты исследования усовершенствовали и обеспечили дальнейшее развитие в изучении проблематики стратегий конфликтного взаимодействия между медицинскими работниками и пациентами, а также в изучении вопроса о половозрастных особенностях взаимодействия медицинских работников и пациентов в конфликтах с оппонентами разного пола и возраста в виду недостаточной разработанности данного вопроса в работах отечественных и зарубежных исследователей. Областью практического применения результатов может стать разработка приемов и способов конструктивного построения взаимодействия между медицинскими работниками и пациентами.

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ РАБОТЫ

Аб'ём дыпломная праца складае 97 старонак і ўключае 1 малюнак, 11 табліц, 5 прыкладанняў і 53 выкарыстаных крыніцы.

КЛЮЧАВЫЯ СЛОВЫ: КАНФЛІКТ, СТРАТЭГІІ ПАВОДЗІН У КАНФЛІКЦЕ, ПОЛАЎЗРОСТАВЫЯ АСАБЛІВАСЦІ КАНФЛІКТАЎ, КАНФЛІКТЫ Ў МЕДУСТАНОВЕ, ПАВОДЗІНЫ Ў КАНФЛІКТАХ МЕДРАБОТНІКАЎ, ПАВОДЗІНЫ Ў КАНФЛІКТАХ ПАЦЬЕНТАЎ

Аб'ект даследавання: полаўзроставыя асаблівасці паводзін у канфліктах.

Прадмет даследавання: полаўзроставыя асаблівасці паводзін у канфліктах паміж медыцынскімі работнікамі і пацыентамі.

Мэта даследавання: ахарактарызаваць полаўзроставыя асаблівасці паводзін у канфліктах паміж медыцынскімі работнікамі і пацыентамі.

Метады даследавання: параўнальны аналіз літаратурных крыніц, апытанне, статыстычныя метады (крытэрыі Калмагорова-Смірнова, Т-крытэрыі Ст'юдэнта для незалежных выбарак, Хі-квадрат Пірсана).

Тэма даследавання абумоўлена з аднаго боку пастаянным узростаннем колькасці скаргаў з боку пацыентаў на канфліктнае ўзаемадзеянне з імі медыцынскіх работнікаў і, з другога боку, адсутнасцю належных даследаванняў у галіне аптымізацыі узаемаадносін у пары «лекар-пацыент».

Атрыманыя вынікі даследавання ўдасканалілі і забяспечылі далейшае развіццё ў вывучэнні праблематыкі стратэгій канфліктнага ўзаемадзеяння паміж медыцынскімі работнікамі і пацыентамі, а таксама ў вывучэнні пытання аб полаўзроставых асаблівасцях ўзаемадзеяння медыцынскіх работнікаў і пацыентаў у канфліктах з апанентамі рознага полу і ўзросту на ўвазе недастатковай распрацаванасці дадзенага пытання ў работах айчынных і замежных даследчыкаў. Вобласцю практычнага прымянення вынікаў можа стаць распрацоўка прыёмаў і спосабаў канструктыўнага пабудовы ўзаемадзеяння паміж медыцынскімі работнікамі і пацыентамі.

ABSTRACT OF THE THESIS

The volume of the thesis is 97 pages and includes 1 figure, 11 tables, 5 applications and 53 used sources.

KEYWORDS: THE CONFLICT, THE STRATEGY OF BEHAVIOR IN CONFLICT, AGE AND SEX CHARACTERISTICS OF CONFLICTS, CONFLICTS IN A HEALTH FACILITY, THE BEHAVIOUR IN CONFLICT MEDICAL STAFF, THE BEHAVIOR IN CONFLICTS PATIENTS

Object of research: age and sex characteristics of behavior in conflicts.

Subject of research: age and sex characteristics of behavior in conflicts between medical staff and patients.

Aim of research: to characterize the age and sex characteristics of behavior in conflicts between medical staff and patients.

Method of the research: comparative analysis of literary sources, survey, statistical methods (Kolmogorov-Smirnov criterion, Student's T-criterion for independent samples, Pearson's Chi-square).

On the one hand, the topic of the research is conditioned by the constant increase in the number of complaints from patients about the conflict interaction of medical staff with them and, on the other hand, the lack of proper research in the field of optimizing the relationship in the "doctor-patient" dyad.

The results of the study have improved and further developed in the study of conflict strategies between medical staff and patients, as well as in the study of the issue of age and sex features of the interaction of medical staff and patients in conflicts with opponents of different sex and age due to the lack of development of this issue in the works of domestic and foreign researchers. The field of practical application of the results can be the development of methods and ways of constructive interaction between medical staff and patients.

