



**ЦМК сестринского дела**

**«Роль медицинской сестры в предупреждении и  
разрешении конфликтных ситуаций»**

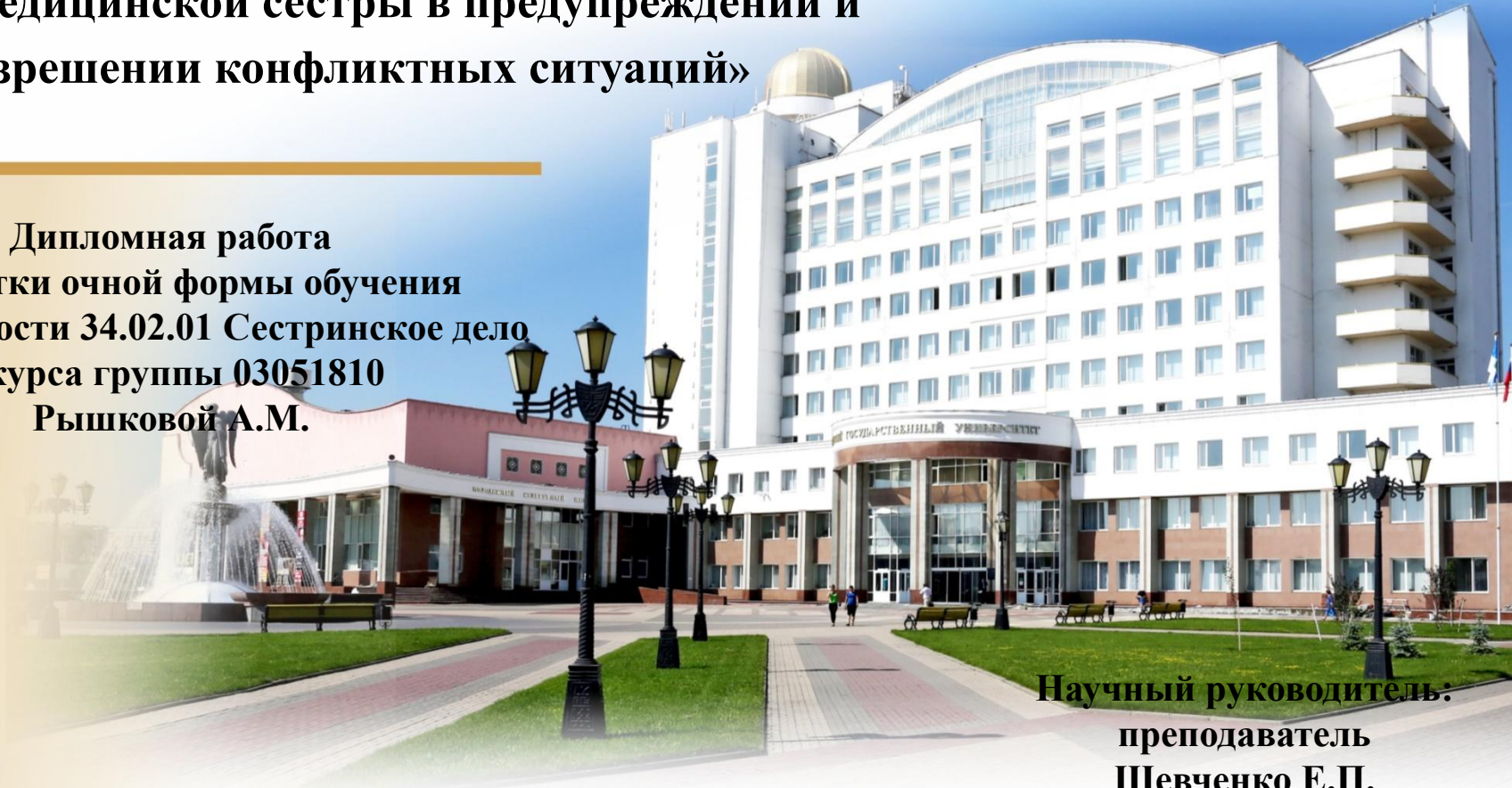
**Дипломная работа**

**студентки очной формы обучения**

**специальности 34.02.01 Сестринское дело**

**4 курса группы 03051810**

**Рышковой А.М.**



**Научный руководитель:  
преподаватель  
Шевченко Е.П.**

## Актуальность исследования



Медсестры сталкиваются с конфликтами на рабочем месте во многих ситуациях и им нужно знать, как с ними бороться. Конфликты могут быть между членами одного отделения, между врачами и членами семьи пациента или между медсестрами, а также конфликт, связанный с различными принципами и восприятиями.

# Цель исследования

выявление особенностей  
управления конфликтами в  
сестринской деятельности



# Задачи исследования

- проанализировать теоретический материал по проблеме конфликтов;
- оценить психологический климат в сестринском коллективе больницы;
- исследовать уровень конфликтности персонала и используемые ими стили поведения в условиях конфликта;
- разработать рекомендации по предотвращению и разрешению конфликтов.

**Объект  
исследования:**  
управление  
конфликтами в  
сестринской  
деятельности.



**Предмет  
исследования:**  
особенности  
управления  
конфликтами в  
сестринской  
деятельности.

## Методы исследования:

- научно-теоретическая оценка списка источника и периодических изданий;
- организационный метод;
- социологические:  
анкетирование,  
интервьюирование.



# Выводы теоретического исследования



Как правило, конфликты возникают редко, а если и возникают, то имеют деловую основу и быстро разрешаются в высокоорганизованном коллективе, где господствуют порядок и дисциплина, слаженная и дружная работа. Практика показывает, что качество и производительность трудовой деятельности во многом зависят не только от совершенства ее организации, оснащенности, условий, но и от сплоченности коллектива, от характера взаимоотношений в нем, царящей эмоциональной атмосферы.

# База исследования

ОГБУЗ «Белгородская областная клиническая больница  
Святителя Иоасафа» г. Белгорода.



**Время исследования: 2021-2022 год**

# Психологический тест Томаса – Килменна «Типы поведения конфликте»

нейрохирургическое	баллы	неврологическое	Баллы
1	25	1	19
2	26	2	26
3	22	3	21
4	20	4	27
5	28	5	27
6	18	6	23
7	20	7	25
8	24	8	28
9	25	9	24
10	25	10	22
11	17	11	18
12	25	12	23
13	29	13	21
14	19		

Таблица 1. Типы поведения в конфликте



## Черты характера, которые predisполагают к конфликтам в межличностном общении.



Рис.1. Черты характера, которые predisполагают к конфликтам в межличностном общении.

## Черты характера медицинских сестёр, которые предрасполагают к конфликтам



Рис.2. Черты характера медицинских сестёр, которые предрасполагают к конфликтам.

# Измерение поведения личности в конфликтном взаимодействии

	Компромисс		Избегание		Приспособление		Сотрудничество		Соперничество	
	Нейрохирургия	Неврология	Нейрохирургия	Неврология	Нейрохирургия	Неврология	Нейрохирургия	Неврология	Нейрохирургия	Неврология
1	8	5	5	5	6	5	5	10	10	8
2	4	5	7	3	8	5	9	5	3	3
3	7	7	7	3	4	9	4	5	1	3
4	3	6	1	6	9	5	7	3	8	9
5	5	9	7	9	2	8	6	8	4	2
6	7	9	7	9	7	3	6	6	1	4
7	7	7	11	5	10	8	7	6	8	3
8	5	3	5	4	10	7	5	7	3	8
9	10	5	8	6	5	11	8	5	4	2
10	5	6	9	6	3	6	5	9	2	6
11	12	5	12	8	11	9	6	4	7	2
12	1	6	4	6	7	12	4	6	1	1
13	8	10	7	7	4	9	5	7	4	3
14	9		2		9		9		4	

Таблица 2. Поведение личности в конфликтном взаимодействии

## Уровень компромисса

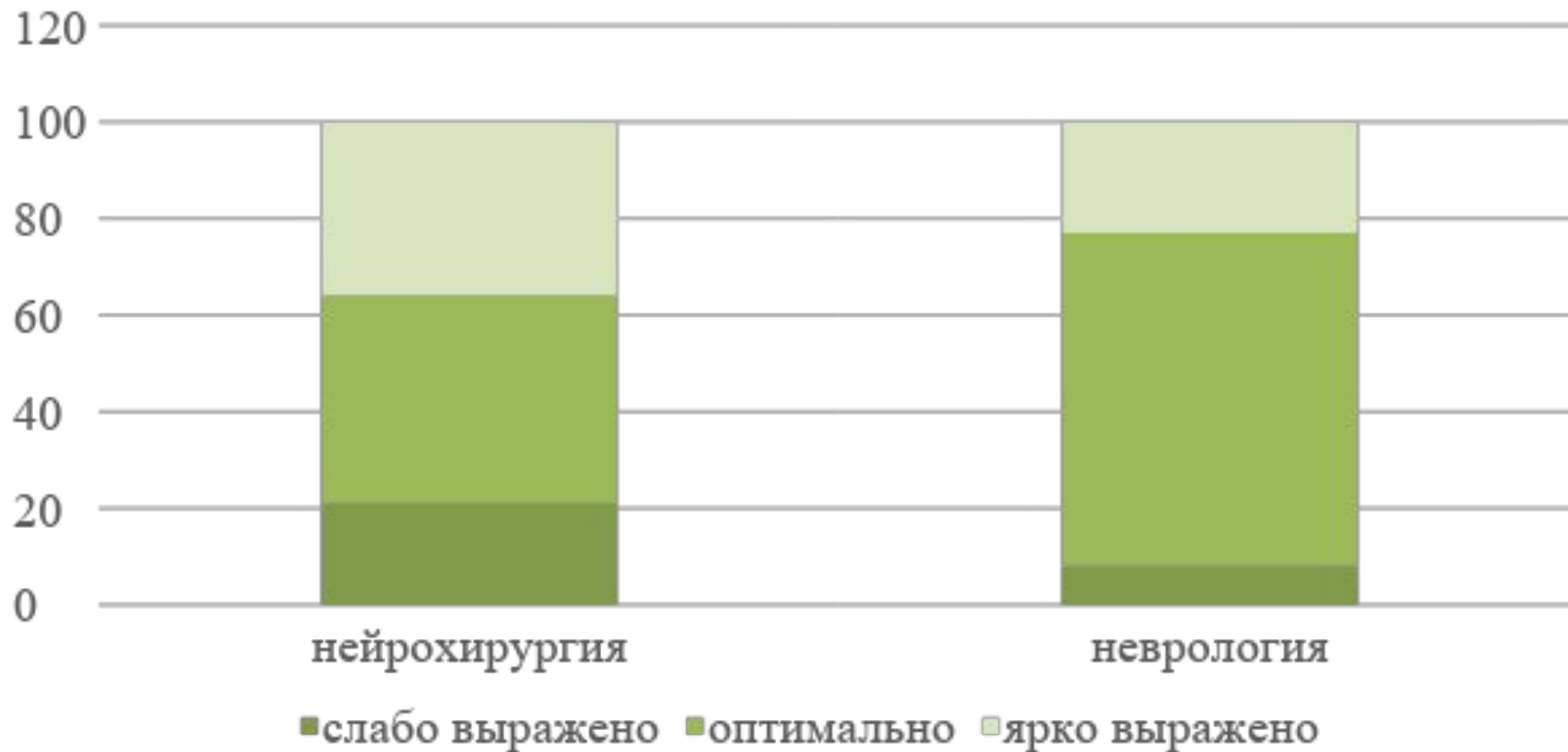


Рис.3 Результаты опроса которых указывают уровень компромисса.

# Уровень приспособления

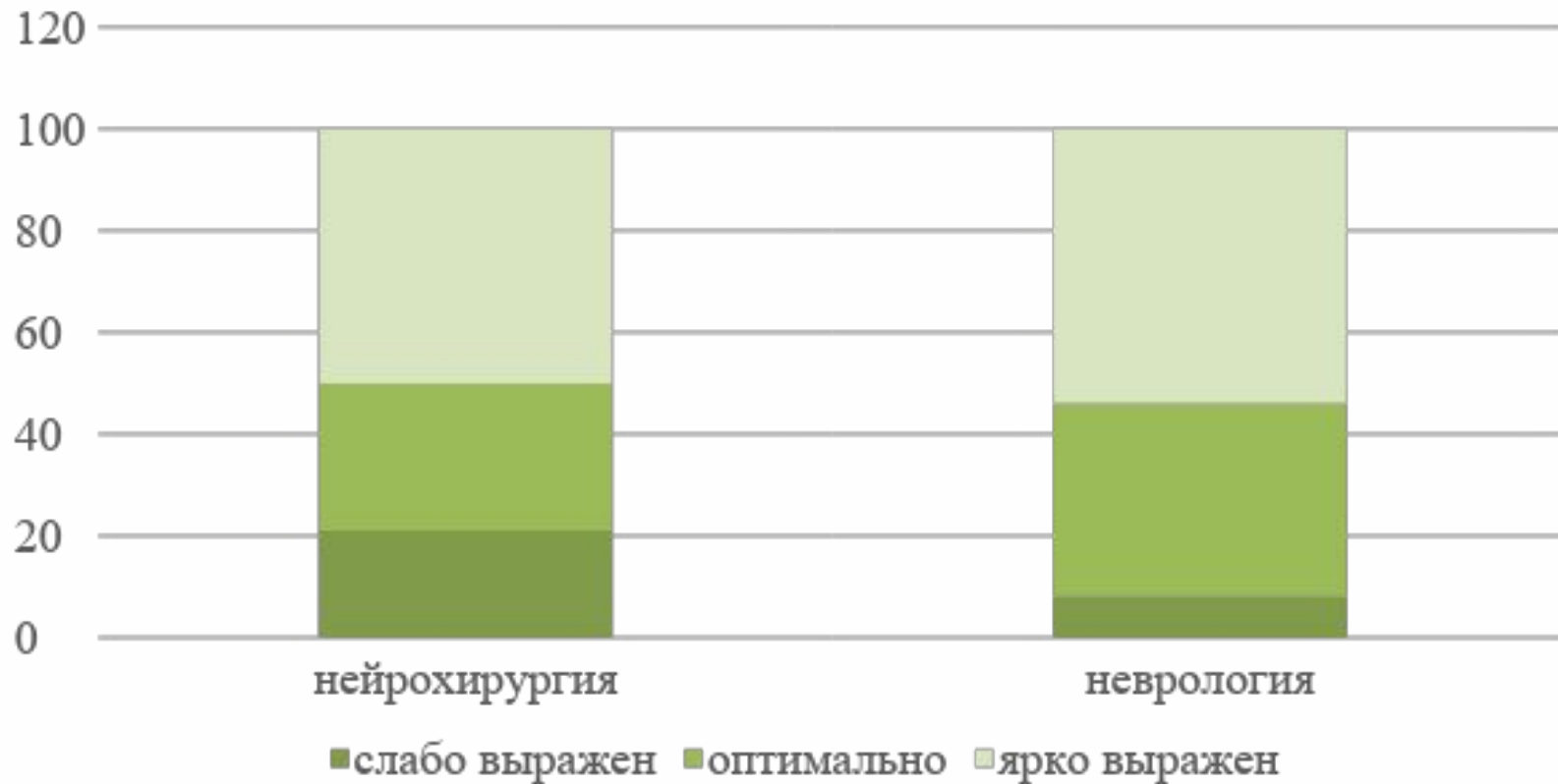


Рис.4 Результаты опроса, которые указывают на уровень .

## Уровень сотрудничества



Рис.6 Результаты опроса, которые указывают уровень сотрудничества.

# Уровень соперничества

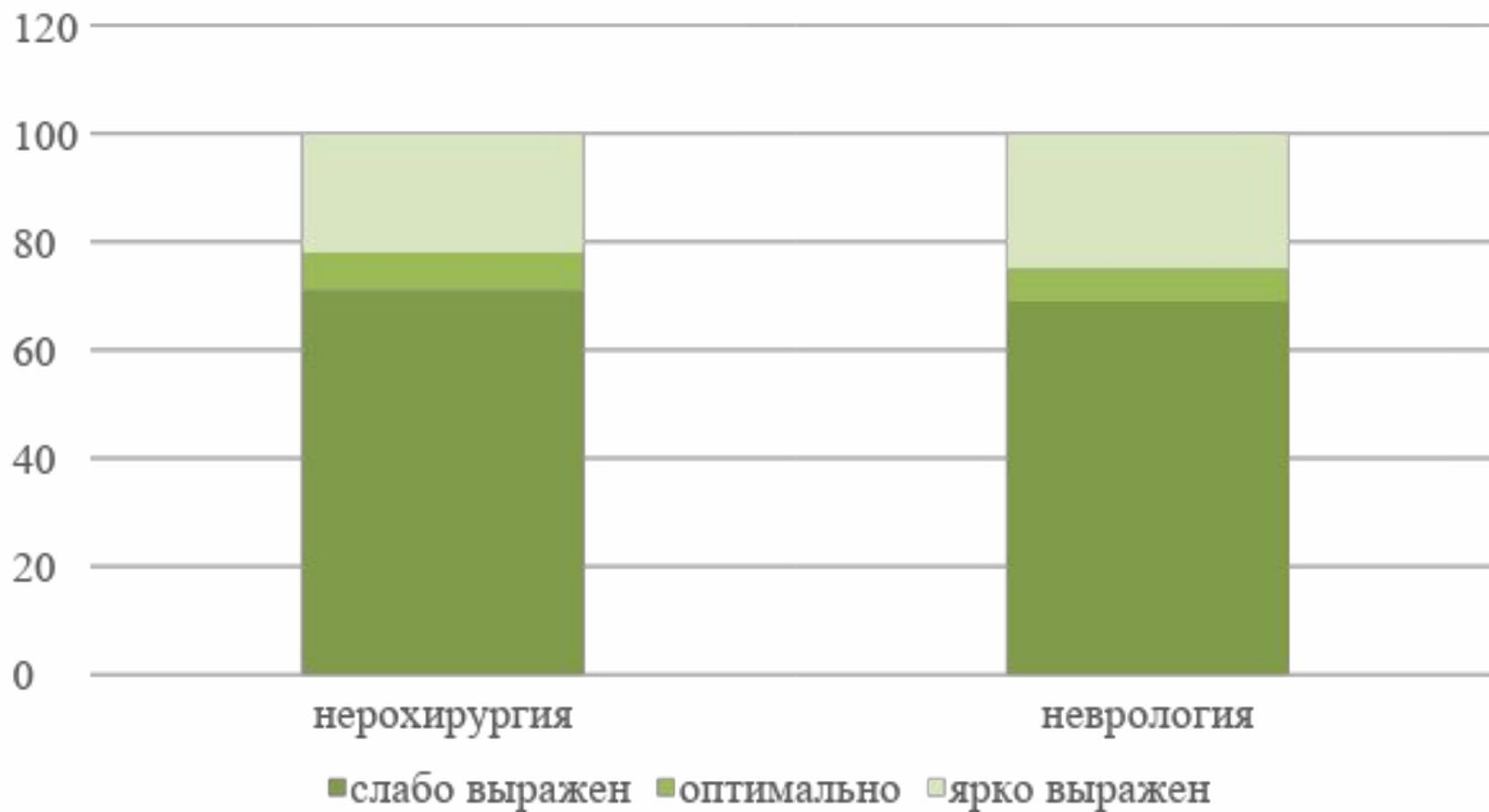


Рис.7. Результаты опроса, которые указывают уровень соперничества.

# Мнение медицинского персонала о конфликте.

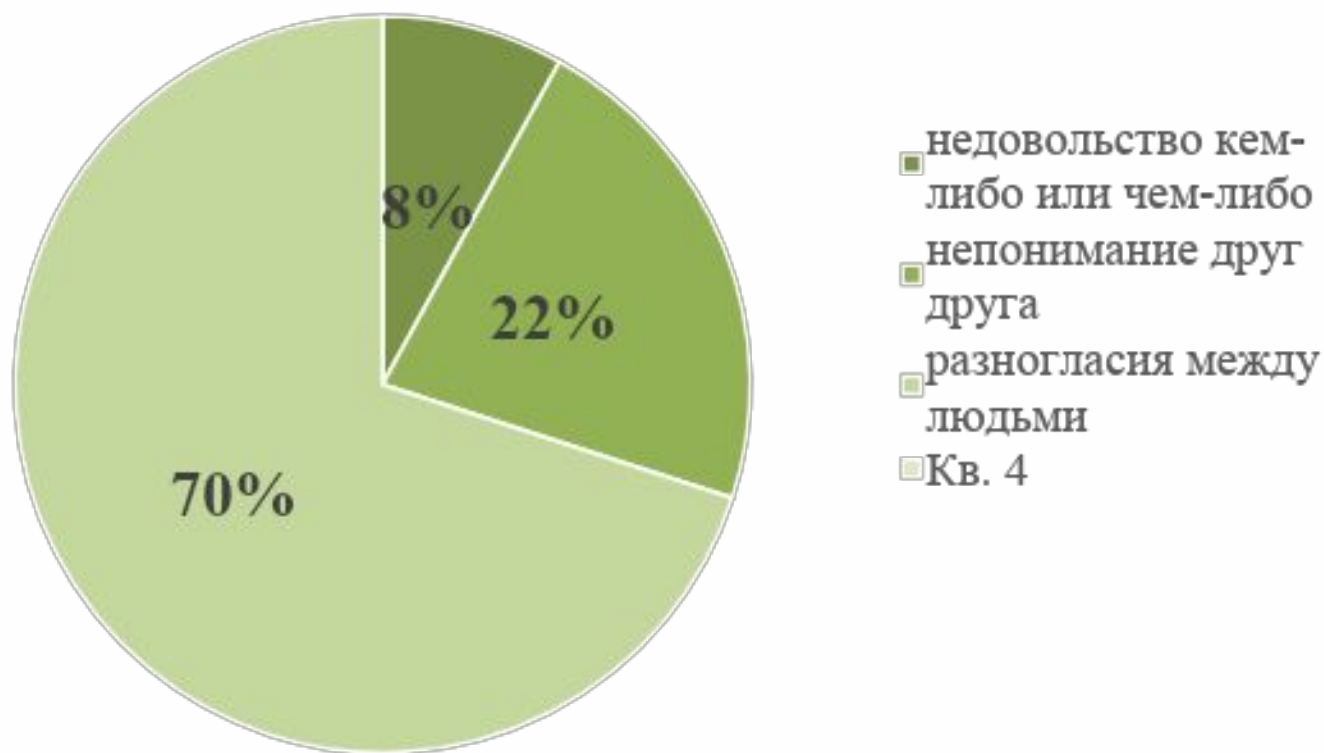


Рис.8 Мнение медицинского персонала о конфликте.



# Способы разрешения конфликтов среди медицинских сестёр

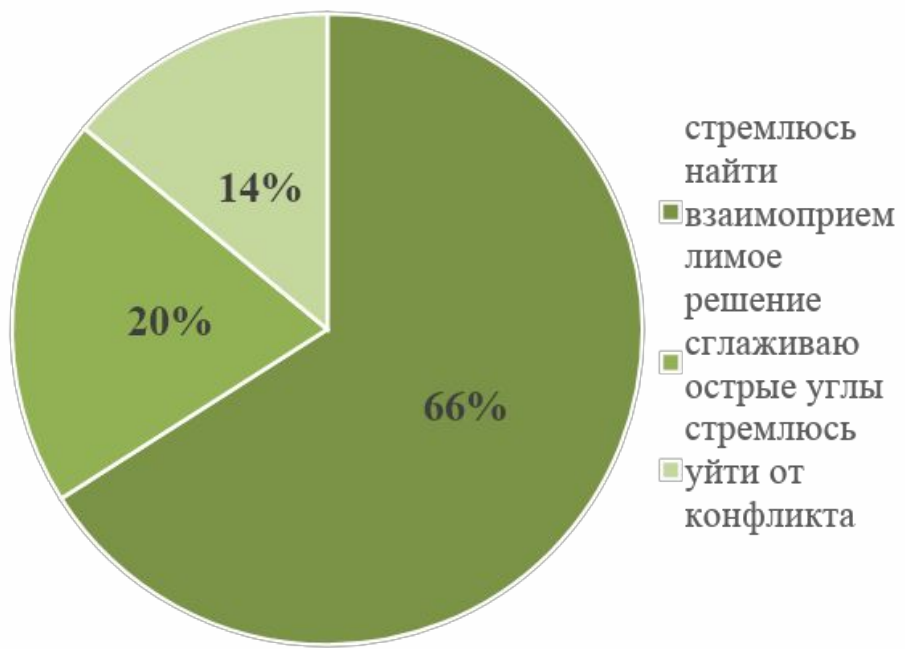


Рис.9 Способы разрешения конфликтов среди медицинских сестёр

# Причины возникновения конфликтов среди медицинских сестер



Рис.10. Причины возникновения конфликтов среди медицинских сестер.

# Основные причины возникновения конфликта у медицинских сестер с пациентами



Рис.11. Основные причины возникновения конфликта у медицинских сестер с пациентами.

# Рекомендации для старшей медицинской сестры по предотвращению и разрешению конфликтов.

1. Для того, чтобы научиться избегать конфликты и правильно находить стратегию поведения нужно организовать обучение персонала основам психологии. И ещё это будет содействовать увеличению сплоченности и улучшению социально-психологического климата в коллективе.
2. Необходимо организовывать занятия медицинских сестер, имеющих, средний и большой уровень конфликтности действенным способом психической саморегуляции (АРТ-терапия, аутотренинг и др.)
3. Наиболее оптимальным методом управления конфликта выбрать объективное решение проблемы и поиск компромисса, а также способствовать укреплению духа коллективизма и сплоченности в коллективе.
4. Конкретизировать главные функции и обязанности сотрудников в части предупреждения зарождения конфликтов по основным направлениям, описанным выше.
5. Научиться не давать отрицательных оценок, а говорить о своем отношении к конкретным действиям и поступку.



# Заключение

Таким образом, мы можем отметить, что проблема конфликтов в медицине остаётся актуальной.

1. Рассмотрели теоретические аспекты проблемы управления конфликтами.

2. Оценили психологический климат и уровень конфликтности медицинских сестёр. В обоих отделениях 18,5% предрасположены к конфликтам, 26% стараются уйти от решения проблем, 55,5% медицинские сёстры могут противостоять обострению отношений в коллективе.

3. Оценили психологический климат и уровень конфликтности медицинских сестёр. В обоих отделениях 18,5% предрасположены к конфликтам, 26% стараются уйти от решения проблем, 55,5% медицинские сёстры могут противостоять обострению отношений в коллективе.

4. Разработаны рекомендации для старшей медицинской сестры по предотвращению и разрешению конфликтов и улучшению социально-психологического климата в коллективе.

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

