



## A DOLGOZÓK BÁNTALMAZÁSA

## NEM VÁRT ESEMÉNY

# III.

**DOLGOZÓK BÁNTALMAZÁSA:** „Valamennyi előre nem látható, szóbeli és fizikai cselekedettel járó, a személyzetet feladata ellátásában hátrányosan befolyásoló esemény, amelyet az egészségügyi személyzet sérelmére a beteg vagy hozzátartozója követ el.”<sup>1</sup>

**AGRESSZIÓ:** „Agresszióknak nevezünk minden olyan szándékos cselekvést, amelynek indítéka, hogy – nyílt vagy szimbolikus formában – valakinek vagy valaminek kárt, sérelmet vagy fájdalmat okozzon.”<sup>2</sup>

### MILYEN OKOK ÁLLHATNAK A BÁNTALMAZÁSOK HÁTTERÉBEN?



A beteg fájdalma



Gyógyszer / alkohol / drog hatása



Pszichés betegség, átmeneti pszichés állapot



Alacsony létszámú személyzet, elszigetelt munkavégzés



Nem megfelelő kommunikáció, elégtelen orvosi tájékoztatás

### MIÉRT FONTOS A TÉMÁVAL FOGLALKOZNI?

*Az egészségügyi dolgozók 4-szer nagyobb arányban szenvednek erőszakos támadásokat, mint bármely más szakma képviselői.<sup>3</sup>*

*Az ápolók esetében ez az arány 12-szerese, a más területeken dolgozóknál.<sup>3</sup>*

*A hazai ápolók 51%-a egy-kettő, míg 29%-a kettőnél több, átélt bántalmazásról számolt be.<sup>4</sup>*

*Az ápolók 37%-a fizikai támadással, közel 8%-a pedig már szexuális zaklatással is szembesült.<sup>4</sup>*

### A MUNKAHELYI ERŐSZAK KÖVETKEZMÉNYEI LEHETNEK<sup>5</sup>:

- » rövid és hosszú távú pszichés trauma
- » a munkához való visszatérés félelme
- » kiégés
- » motivációhiány
- » csökkent önbecsülés a munkavégzéskor
- » poszt-traumás stressz szindróma
- » változások a munkatársakkal és a családdal fennálló kapcsolatokban
- » inkompetencia, bűntudat, tehetetlenség érzése
- » félelem a felügyeltek vagy vezetők kritikájától

<sup>1</sup> NEVES adatlap V1 (2014), info.neves.hu

<sup>2</sup> Winstanley, S., Whittington, R. (2002): Anxiety, burnout and coping styles in general hospital staff exposed to workplace aggression: A cyclical model of burnout and vulnerability to aggression. Work and Stress, 16 (4), 302-315.

<sup>3</sup> Pilling, J. (2018). Orvosi kommunikáció a gyakorlatban. Medicina könyvkiadó, Budapest.

<sup>4</sup> Vörösmaty, A. (2015). Nem szűnik hazánkban a kórházi erőszak. <http://medicalonline.hu/eugazdasag/cikk/apolokazegeszseguy-bennyolbolhetetmarertagresszio>

<sup>5</sup> Valasek- Vincze, I., Belicza, É., Sinka, L. A. E. (2020) A dolgozók bántalmazásának okai, megelőzési lehetőségei. SE EMK, Budapest



## MIT TEHETÜNK...?

### ALKALMAZANDÓ VERBÁLIS TECHNIKÁK, AMELYEK OKTATÁSSAL FEJLESZTHETŐK:<sup>3</sup>



- » A halk beszéd különösen akkor eredményes, ha a beteg hangos és agresszivitást mutat!
- » Maradjon ítéletmentes, ne vonódjon be a konfliktusba!
- » Ne próbálja „helyesbíteni” a beteg észlelését!
- » Ne vegye személyes sértésnek a beteg haragját!
- » Adjon választási lehetőségeket a beteg számára, hogy a kérést ne érezze ultimátumnak!

<sup>4</sup> Vörösmaty, A. (2015). Nem szűnik hazánkban a kórházi erőszak. <http://medicalonline.hu/eugazdasag/cikk/apolokazegesseg-ugybennyolcbohetetmarertagresszio>

<sup>5</sup> Valasek, V.I., Belicza, É., Sinka, L. A. E. (2020) A dolgozók bántalmazásának okai, megelőzési lehetőségei. SE EMK, Budapest

### MIRE TANÍTSUK MEG MUNKATÁRSAINKAT, HOGY CSÖKKENTSÜK AZ ŐKET ÉRŐ VERBÁLIS ÉS / VAGY FIZIKAI BÁNTALMAZÁSOK SZÁMÁT?<sup>5</sup>

—  
Az elfogadhatatlan magatartás,

az agresszió korai jeleinek felismerésére.

—  
Az agresszivitást mutató személy esetén alkalmazandó eljárásra.

—  
Konfliktuskezelési stratégiákra.

—  
Kommunikációs készségek fejlesztésére.

—  
A transzkulturális ellátás fontosságára és alkalmazására.

—  
A helyzetből adódó stressz kezelésére.



## CSÖKKENTSÜK A BÁNTALMAZÁSOK ELŐFORDULÁSÁT!

További részletekért keresse a témában készült tanulmányunkat:  
[info.nevesforum.hu/category/oki-kutatások/](http://info.nevesforum.hu/category/oki-kutatások/)