

2016

þÿ — ² ± ã ä ç î á µ á³ ± ã⁻ ± â ä ç á  
þÿ ½ ç ã · » µ å ä¹º ç í à á ç ã é à¹º ç í

þÿ œ¹ ç ± ® » , œ¹ ç ¬ » · â

þÿ á³ á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã¹ ± â "¹ ç⁻º · ã · â , £ ç ç » ® ÿ¹º ç ½ ç ¼¹º î ½ · à¹ ã ä · ¼ î ½ ⁰ ±¹ "¹ ç⁻º ·  
þÿ ± ½ µ à¹ ã ä ® ¼¹ ç · µ ¬ à ç »¹ â ¬ æ ç å

---

<http://hdl.handle.net/11728/8836>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΜΙΧΑΗΛ ΜΙΧΑΛΗΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:**

**«Η ΒΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ»**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΔΡ. ΙΩΑΝΝΗΣ Ν. ΒΛΑΣΣΗΣ**

**ΠΑΦΟΣ, ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2016**

## Περίληψη

### ΕΛΛΗΝΙΚΑ

Σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση του φαινομένου της βίας στους χώρους εργασίας του νοσηλευτικού προσωπικού, μέσω της ανασκόπησης της σχετικής ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας που κάλυψε βάσεις δεδομένων, βιβλία, ερευνητικές μελέτες, επιστημονικά άρθρα και συνέδρια.

Στην αρχή δίνεται ο ορισμός της βίας και παρουσιάζονται και αναλύονται οι μορφές με τις οποίες εκδηλώνεται το φαινόμενο της βίας, ως επίσης και παράγοντες που σχετίζονται με την εμφάνιση του, ιδιαίτερα σε κάποια τμήματα του νοσοκομείου (Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και Χειρουργείο), όπου βρέθηκε ότι τα περιστατικά βίας είναι αυξημένα. Ακολουθεί ανάλυση των επιπτώσεων της βίας τόσο στο ίδιο το νοσηλευτικό προσωπικό όσο και στους ασθενείς. Τέλος γίνεται αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο σχετικά με την πρόκληση βίας στους χώρους εργασίας του νοσηλευτικού προσωπικού τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο όσο και στον ελληνικό χώρο.

Μέσα από την παρούσα πτυχιακή τεκμηριώνεται ότι το φαινόμενο της βίας είναι πολύ συχνό στον εργασιακό χώρο των νοσηλευτών, εκδηλώνεται με διάφορες μορφές, έχοντας σοβαρό αντίκτυπο στην υγεία και την απόδοσή τους στην εργασία τους και ως εκ τούτου επηρεάζει αρνητικά την ποιότητα των υπηρεσιών υγείας.

Η μελέτη καταλήγει με τη διατύπωση εισηγήσεων για τρόπους αντιμετώπισης της βίας στον εργασιακό χώρο του νοσηλευτικού προσωπικού με έμφαση στην πρόληψη. Γίνεται, επίσης, η εισήγηση για οργάνωση προγραμμάτων υποστήριξης, αποκατάστασης και επανένταξης των θυμάτων της εργασιακής βίας με τη βοήθεια συμβουλευτικής υπηρεσίας.

**Λέξεις Κλειδιά:** βία, mobbing, παρενόχληση, νοσηλευτής, ψυχολογική βία, σωματική βία, παράγοντες, επιπτώσεις.

## ABSTRACT

The present study aims to investigate phenomenon of violence to nurses workplaces through a review of the existing greek and international literature, which covered international literature databases, books, research studies, scientific articles, and conferences.

First, existing definitions of violence are provided and the forms through which violence manifests itself, as well as the factors behind its manifestation are analysed, especially in certain hospital departments (Department of Emergencies and the Operating theatre), where it was found that the incidence of violence is more frequent.

There follows an analysis of the impact of violence on the nursing personnel as well as the patients. Finally, reference is made of the legislation relating to violence in the nurses' workplace both worldwide and in the Greek area.

Through the present thesis the fact is documented that violence is a very frequent phenomenon in the nurses' workplace, it is manifested in various forms and it has serious consequences on both the health and the efficiency of nurses and in this way it negatively affects the quality of the health services.

The study concludes with suggestions for ways of dealing with violence in the workplace with an emphasis on prevention. Furthermore, it is suggested that programmes for supporting, rehabilitation and reintegration of the victims of workplace violence should be organised with the aid of the counselling services.

Keywords: Violence, Mobbing, harassment, nurse, psychological violence, physical violence, factors, causes.

## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω προσωπικά όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού προγράμματος «ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ» για τη συνεργασία που είχαμε και τις δύο χρονιές, για τη συμπαράσταση υποστήριξη και την καθοδήγησή τους. Ιδιαίτερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας, κο Ιωάννη Βλάσση για την πολύτιμη βοήθεια του καθώς επίσης και για τις οδηγίες και παρατηρήσεις του κατά τη συγγραφή της εν λόγω διπλωματικής εργασίας. Μου έδωσε την ευκαιρία να ασχοληθώ με ένα τόσο ενδιαφέρον θέμα. Ήταν δίπλα μου καθ' όλη την εκπόνηση της μεταπτυχιακής μου εργασίας, δίνοντας μου πληροφορίες και διευκρινήσεις σχετικές με την μορφή και με τον τρόπο που πρέπει να την εκπονήσω.

Ευχαριστώ ακόμα τους ανθρώπους που στάθηκαν κοντά μου και με ενέπνευσαν με την παρουσία τους και τη συμπαράστασή τους.

## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	ii
ΕΛΛΗΝΙΚΑ .....	ii
ABSTRACT.....	iii
Ευχαριστίες .....	iv
Περιεχόμενα .....	v
1. Εισαγωγή.....	1
2. Κύριο Μέρος .....	5
2.1 Μεθοδολογία.....	5
2.2 Ορισμός της βίας .....	5
2.2.1 Η βία γενικά .....	5
2.2.2 Η βία στο χώρο εργασίας.....	7
2.2.3 Τύποι Βίας.....	8
2.3 Παράγοντες που σχετίζονται με τη βία εναντίον νοσηλευτών .....	9
2.3.1 Κοινωνικοί παράγοντες .....	9
2.3.2 Εργασιακοί παράγοντες.....	10
2.4 Μορφές εργασιακής βίας εναντίον του νοσηλευτικού προσωπικού και οι επιπτώσεις τους... 11	
2.4.1 Η φυσική βία εναντίον νοσηλευτών.....	12
Ορισμός, παράγοντες που την προκαλούν, επιπτώσεις και τρόποι αντιμετώπισης .....	12
2.4.2 Η ψυχολογική βία στην εργασία .....	14
2.4.2α Ηθική παρενόχληση (Mobbing).....	15
Ορισμός – Αιτιολογία (Παράγοντες που την προκαλούν).....	15
2.4.2β Εκφοβισμός (Bullying).....	17
Ορισμός, Αιτιολογία και επιπτώσεις .....	17
2.5 Η Βία στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών και στο Χειρουργικό Τμήμα .....	19
2.5.1 Η εργασιακή βία στο Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών .....	20
2.5.2 Η Βία στο Χειρουργικό Τμήμα .....	20
Αντιμετώπιση της παρενόχλησης και της κακομεταχείρισης .....	27
Αντιμετώπιση συγκρούσεων στο χειρουργικό τμήμα.....	27
2.6 Νομοθεσία σχετικά με την ηθική παρενόχληση στο χώρο εργασίας .....	29
2.6.1 Αντιμετώπιση του φαινομένου «mobbing» σε παγκόσμιο επίπεδο .....	30
2.6.2 Παραδείγματα νομοθεσίας για προστασία των εργαζομένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση... 31	
2.6.3 Νομοθεσία για την αντιμετώπιση της ηθικής παρενόχλησης στον Ελληνικό χώρο .....	32

3. Συζήτηση – Συμπεράσματα .....	34
ΑΓΓΛΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	37
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	40