

Opinie pielęgniarek na temat czynników stresogennych związanych z ich środowiskiem pracy

Opinions of nurses on stress-generating factors related to their work environment

Agnieszka Skorupska-Król, Anna Szabla, Iwona Bodys-Cupak

Zakład Pielęgniarstwa Klinicznego, Pracowania Teorii i Podstaw Pielęgniarstwa
Wydział Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytetu Jagiellońskiego

AUTOR DO KORESPONDENCJI:

Agnieszka Skorupska-Król
os. Albertyńskie 21/84
31-853 Kraków

e-mail: agnieszka.skorupska@poczta.fm

STRESZCZENIE

Opinie pielęgniarek na temat czynników stresogennych związanych z ich środowiskiem pracy

Cel pracy. Praca zawodowa powinna być źródłem satysfakcji i pozytywnie wpływać na egzystencję człowieka. Są jednak zawody – w tym profesje medyczne, których wykonywanie wiąże się w sposób szczególny z codziennym doświadczaniem stresu, co przy braku umiejętności radzenia sobie z nim może istotnie obniżyć poczucie takiej satysfakcji. Realizując badania starano się zidentyfikować te czynniki, które są najbardziej i najmniej stresogenne w pracy pielęgniarskiej, nie uwzględniając jednak miejsca zatrudnienia badanych osób (tj. oddziału, na jakim pracują).

Materiał i metodyka. W badaniach wzięło udział 90 pielęgniarek, które zatrudnione były w 3-różnych oddziałach jednego ze szpitali małopolskich. Badania zrealizowano metodą sondażu diagnostycznego i wykorzystując własny kwestionariusz ankiety nt. opinii dotyczących źródeł stresu w pracy zawodowej. Otrzymane wyniki poddano analizie statystycznej.

Wyniki. Badane osoby wskazywały na obecność stresu w ich codziennym życiu zawodowym. Częstym jego źródłem była presja ponoszonej odpowiedzialności za zdrowie i życie drugiego człowieka, niezadowalająca gratyfikacja finansowa, brak wsparcia ze strony przełożonych czy wreszcie roszczeniowość rodzin chorych, która ponadto w opinii respondentów przyczynia się do braku poszanowania ich pracy.

Podsumowanie. Czynniki związane z organizacją środowiska pracy oraz osobą chorego to dla pielęgniarek najistotniejsze źródła doświadczania stresu.

Słowa kluczowe: pielęgniarska, stres, czynniki stresogenne

ABSTRACT

Opinions of nurses on stress-generating factors related to their work environment

Aim. Professional work and career should bring satisfaction and have a positive effect on people's lives. However, working in some professions, including medical ones, is specifically associated with everyday stress. Inability to cope with that stress may significantly reduce the level of job satisfaction. The main objective of the research presented in this paper was to identify the most and the least significant stressors that nurses encounter at work, regardless of their exact place of work (i.e. wards).

Materials and methods. A group of 90 nurses working at three different wards of a hospital in Małopolska Region took part in the survey. It was carried out using a diagnostic poll method and a questionnaire concerning nurses' views on work stress-generating factors. The results were analysed statistically.

Results. The respondents pointed out that they experienced stress in their professional life. One of the most frequent sources of that stress is their awareness of the responsibility they bear to protect people's health and lives. Another stress causing factors are unsatisfactory financial gratification, lack of support from their superiors and confrontational attitude of patients' family members that in turn contributes to the lack of respect for their work.

Conclusion. For nurses, the most significant stress-generating factors are those related to their patients and organisation of work environment.

Key words: nurse, stress, stress-generating factors

WPROWADZENIE

Stres pojawia się we wszystkich obszarach aktywności życiowej człowieka. Wyróżnić możemy z jednej strony stres ekstremalny, doświadczany przez ofiary katastrof, klęsk żywiołowych czy działań wojennych, a z drugiej stres codzienny doświadczany w życiu rodzinnym, pracy lub szkole. W literaturze przedmiotu możemy spotkać doniesienia poświęcone tematyce stresu, jakiego doświadcza człowiek w środowisku pracy. Koncentrują się one najczęściej wokół: czynników stresogennych, uwarunkowań reakcji stresowych, sposobów radzenia sobie z nim czy konsekwencji jego obecności. Istnieją grupy zawodowe szczególnie narażone na funkcjonowanie w stresie, np. policjanci, strażacy, ratownicy, a także pracownicy służby zdrowia, jak np. lekarze czy pielęgniarki. Stykają się oni na co dzień ze stanem zagrożenia zdrowia i życia ludzkiego, cierpieniem i śmiercią. Tak więc, rola jaką pełnią i zadania z niej wynikające oraz poczucie ogromnej odpowiedzialności czyni ich pracę wysoce stresogenną [1]. Obok następstw biologicznych (jak np. choroby psychosomatyczne) długotrwałe przeżywanie stresu wynikającego z wykonywanej pracy zawodowej może prowadzić do odległych konsekwencji psychologicznych i społecznych, tj.: zmiana postaw w stosunku do siebie i innych, poczucie bezradności i apatii, zespół wypalenia zawodowego [2]. Wracając do specyfiki pracy pielęgniarki Gugala (2003) zaproponowała sześć grup cech pracy pielęgniarki nadających jej stresogenny charakter, wśród nich są [cyt za 3]:

1. cechy związane z treścią pracy (np.: wymuszona koncentracja uwagi, równoległe wykonywanie kilku czynności, wymagana długotrwała czujność i bezbłędność);
2. cechy wynikające z organizacji pracy (np.: sztywne godziny pracy, narzucone tempo, pośpiech, presja czasu);
3. cechy społeczne wynikające z konieczności interakcji z ludźmi (np.: konieczność rywalizacji, kooperacji, kompromisu, brak wsparcia ze strony przełożonych);
4. psychologiczne cechy pracy wynikające z jej relacji do potrzeb i preferencji pracowników (np.: niski prestiż społeczny, niskie pobory, dylematy moralne, ograniczona możliwość awansu i rozwoju zawodowego);
5. cechy pracy wywołujące zakłócenia praca – dom (np.: praca zmianowa, praca „pod telefonem”, zmieniający się grafik dyżurów, duża liczba nadgodzin);
6. fizyczne warunki pracy (np.: niewygodna pozycja, nieprzyjemny zapach, kontakt z wydaliniami i wydzielinami, niedoposażenie stanowiska pracy).

CEL PRACY

Celem badań była identyfikacja czynników/sytuacji stresogennych w środowisku pracy pielęgniarskiej i ich klasyfikacja na najbardziej i najmniej stresogenne.

MATERIAŁ I METODYKA

Grupę badaną stanowiło 90 osób. Były to pielęgniarki pracujące w oddziałach o różnej specyfice: anestezjologii i intensywnej terapii, chirurgii ogólnej i naczyniowej oraz pediatrii jednego ze szpitali województwa małopolskiego.

W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego. Posługując się techniką ankiety wykorzystano kwestionariusz własnego autorstwa przygotowany na potrzeby pracy, który składał się z trzech części: 1-danych socjalno-demograficznych, 2-danych na temat obecnej sytuacji zawodowej oraz 3-opinii na temat stresu odczuwanego w miejscu pracy. W statystyce opisowej obliczono średnią oraz błąd standardowy średniej SEM (określa on stopień dokładności, z jaką możemy wyznaczyć wartość średniej arytmetycznej w populacji na podstawie wyznaczenia średniej w analizowanej próbie). Analizę statystyczną wyników badań przeprowadzono wykorzystując program Statistica wersja 0.6.

WYNIKI BADAŃ

Osoby badane były w wieku od 24 do 58 lat (średnia wieku w całej grupie to 42,9 lat) i płci żeńskiej. Ponad połowa, bo 54% mieszkała na wsi. Wykształcenie średnie zdobyło 61% respondentów. Wśród osób legitymujących się wykształceniem wyższym 32% stanowili badani z tytułem licencjata pielęgniarstwa. Aż 60% ankietowanych pracowało w zawodzie powyżej 20 lat.

Ankietowane osoby zostały poproszone o samoocenę czynników związanych z warunkami i organizacją pracy pod kątem ich stresogennego charakteru. Wyniki takiej samooceny zamieszcza tabeli 1.

■ Tab. 1. Subiektywna ocena czynników związanych z warunkami i organizacją pracy w aspekcie ich stresogennego charakteru.

Czynniki stresogenne	Średnia	SEM
Wynagrodzenie za pracę	3,73	0,12
Wymuszona pozycja ciała w trakcie pracy	3,22	0,11
Zaplecze socjalne	3,01	0,13
Perspektywa rozwoju zawodowego i awansu	3,20	0,12
Zagrożenie bezpieczeństwa osobistego (WZW, HIV)	3,87	0,11
Biurokracja	4,22	0,10
Praca zmianowa	2,96	0,14
Kontakt ze szkodliwymi czynnikami chemicznymi	3,87	0,11
Obsada personelu	3,92	0,11
Konieczność szybkiej oceny stanu chorego i podejmowania decyzji w stanach zagrożenia życia	3,57	0,12
Brak stałych przerw na posiłek	3,40	0,13
Presja czasu przy konieczności zachowania najwyższej jakości usług	4,08	0,10
Jakość wyposażenia stanowiska pracy	3,90	0,11

SEM – błąd standardowy średniej.

Analiza powyższych danych wskazuje, że badani za najbardziej stresujące czynniki związane z warunkami i organizacją pracy uznali: biurokrację, (średnia 4,22, SEM 0,10), presję czasu (średnia 4,08, SEM 0,10), małą obsadę personelu w trakcie pełnienia dyżuru (średnia 3,92, SEM 0,11), niedoposażenie stanowiska pracy (średnia 3,90, SEM 0,11). Najmniej stresujące w tej grupie okazały: praca zmianowa i nocne dyżury (średnia 2,96, SEM 0,14), brak zaplecza socjalnego (średnia 3,01,

SEM 0,13), brak/niewielkie perspektywy rozwoju zawodowego (średnia 3,20, SEM 0,12), wymuszona pozycja ciała w trakcie wykonywania obowiązków (średnia 3,20, SEM 0,12). W kolejnym etapie analizowano wypowiedzi nt. stresogennych czynników związanych bezpośrednio z osobą pacjenta. Wyniki obrazują dane w tabeli 2.

■ Tab. 2. Subiektywna ocena czynników związanych z osobą pacjenta pod względem ich stresogenego znaczenia w pracy pielęgniarki.

Czynniki stresogenne	Średnia	SEM
Bezradność w obliczu cierpienia i śmierci	4,00	0,10
Skomplikowane zabiegi terapeutyczne i możliwość ich powikłań (np. reanimacji)	3,67	0,11
Kontakt ze śmiercią	3,72	0,11
Odpowiedzialność za życie i zdrowie pacjenta	4,09	0,09
Brak poprawy stanu zdrowia	3,58	0,11
Roszczeniowość pacjentów	3,69	0,11
Obcowanie z cierpieniem	3,72	0,12

SEM – błąd standardowy średniej.

Analiza danych zawartych w powyższej tabeli pozwala stwierdzić, że dla badanych najbardziej stresujące jest poczucie odpowiedzialności za życie i zdrowie pacjenta (średnia 4,09, SEM 0,09) oraz bezradność w obliczu cierpienia i śmierci (średnia 4,00, SEM 0,10). Brak poprawy stanu zdrowia to z kolei sytuacja, która w samoocenie ankietowanych jest dla nich najmniej stresująca (średnia 3,58, SEM 0,10).

Kwestionariusz ankiety obejmował również opinie pielęgniarek nt. stresogenego znaczenia czynników w środowisku ich pracy, wynikających ze współpracy w zespole terapeutycznym. Dane na temat takich opinii znajdziemy w tabeli 3.

■ Tab. 3. Samoocena czynników związanych ze współpracą w zespole terapeutycznym pod kątem ich stresogenego znaczenia w pracy pielęgniarskiej.

Czynniki stresogenne	Średnia	SEM
Utrudniony przepływ informacji pomiędzy członkami zespołu terapeutycznego	3,26	0,11
Niedostateczne wsparcie ze strony przełożonych	3,21	0,12
Konflikty w zespole terapeutycznym	2,71	0,13
Brak współpracy	2,82	0,13
Niekompetencje zawodowe współpracowników	2,72	0,13
Rywalizacja między pracownikami	2,77	0,13

SEM – błąd standardowy średniej.

Wyniki zaprezentowane powyżej skłaniają do stwierdzenia, że na tle danych w tabeli 1 i 2 czynniki związane ze współpracą w zespole terapeutycznym, w subiektywnym poczuciu respondentów, nie są aż tak dla nich stresogenne jak te, które wynikają z warunków i organizacji pracy czy bezpośredniego kontaktu z pacjentem (świadczą o tym wartości błędu standardowego średniej SEM). Wśród takich czynników, które zostały uwzględnione w badaniu, a dotyczyły właśnie takiej współpracy w zespole terapeu-

tycznym do najczęściej wskazywanych jako stresogennych należał utrudniony przepływ informacji pomiędzy członkami zespołu terapeutycznego (średnia 3,26, SEM 0,11).

Opinie badanych na temat stersogenego znaczenia czynników w pracy pielęgniarki, które wynikają bezpośrednio z jej kontaktów z rodziną pacjenta przedstawia tabela 4.

■ Tab. 4. Subiektywna ocena czynników związanych z rodziną pacjenta pod kątem ich stresogenego znaczenia w pracy pielęgniarskiej.

Czynniki stresogenne	Średnia	SEM
Konieczność poinformowania rodziny pacjenta o jego zgonie	3,21	0,15
Roszczeniowość rodziny chorego	3,72	0,12
Brak szacunku rodziny do wykonywanej pracy pielęgniarskiej	3,90	0,11
Trudne tematy poruszane z rodziną pacjenta uwarunkowane jego stanem zdrowia	3,38	0,14
Brak wystarczającej ilości czasu na rozmowę czy inne rodzaje wsparcia dla rodziny chorego, wynikające z nadmiaru obowiązków zawodowych	3,61	0,12

SEM – błąd standardowy średniej.

Dane zawarte w tabeli 4 pozwalają na stwierdzenie, że najbardziej stresogeny w relacjach z rodziną pacjenta jest brak szacunku rodziny dla pracy pielęgniarskiej (średnia 3,90, SEM 0,11) i związana z tym jej roszczeniowość (średnia 3,72, SEM 0,12), a najmniej stres stanowi dla badanych sytuacja, w której zobligowani są oni do przekazania rodzinie informacji o zgonie chorego (średnia 3,21, SEM 0,15).

■ OMÓWIENIE

Problematyka stresu jest od wielu lat przedmiotem zainteresowania nie tylko psychologów, ale też przedstawicieli innych dyscyplin naukowych jak, np.: medycyna, socjologia czy pedagogika. W niniejszych rozważaniach stres rozumiany jest jako bodziec utożsamiany z konkretną sytuacją lub wydarzeniem w otoczeniu zewnętrznym człowieka, który wywołuje silne emocje i stan napięcia [4]. Optymalny poziom stresu wpływa na organizm dobroczynnie i mobilizuje jego siły do działania. Jednak jego nadmiar jest szkodliwy, a przewlekły charakter połączony z brakiem umiejętności radzenia sobie z nim prowadzi w efekcie do wielu niepożądanych następstw w różnych aspektach funkcjonowania człowieka. Wykonywanie zawodu pielęgniarki, jak też i innych zawodów medycznych w sposób nieodłączny wiąże się z doświadczaniem stresu, a jego źródła są różne i mogą dotyczyć osoby pacjenta, jego rodziny, współpracy w zespole terapeutycznym czy też wynikają z warunków środowiska pracy. Zaprezentowane badania przeprowadzone w grupie 90 pielęgniarek zatrudnionych w małopolskim szpitalu, miały na celu pokazać, które z wyżej wymienionych czynników są najbardziej, a które najmniej stresogenne. Uzyskane wyniki wskazują, że dla ankietowanych najbardziej stresujące w ich pracy zawodowej są te czynniki czy sytuacje związane z jej organizacją jak i bezpośrednio z osobą pacjenta,

tj.: biurokracja, presja czasu, niewystarczająca obsada personelu w czasie dyżuru, braki w wyposażeniu stanowiska pracy czy ponoszona odpowiedzialność za życie i zdrowie chorego oraz bezradność w sytuacji jego cierpienia i śmierci. Brak szacunku dla pracy pielęgniarskiej, roszczeniowa postawa rodziny pacjenta, utrudniony przepływ informacji w zespole terapeutycznym oraz brak wsparcia ze strony przełożonych to najczęściej wybierane sytuacje stresowe w pozostałych wyróżnionych grupach cech pracy pielęgniarki, które mogą powodować przeżywanie stresu.

Podobne wyniki, badając pielęgniarki pediatryczne, uzyskała Perek i wsp. (2007). Wśród sytuacji związanych ze stresem, a wynikających z organizacji pracy aż 79,6% respondentek wymieniało nieproporcjonalną w stosunku do obsady pielęgniarskiej liczbę zadań, a 55,6% braki kadrowe. Również i w tych badaniach ankietowane zauważyły, że źródłem stresu jest dla nich brak rzetelnej współpracy w wielodyscyplinarnym zespole terapeutycznym (83,8%) oraz zbyt małe wsparcie ze strony przełożonych w sytuacjach trudnych (77,8%). Stresogenne było też dla pielęgniarek wynagrodzenie za pracę, w ich opinii nieadekwatnie niskie w stosunku do pełnionych obowiązków i ponoszonej odpowiedzialności (91,7%) [5]. Porównując wyniki własne do badań Taurus i wsp. (2009), w których analizowane były źródła stresu zawodowego w pracy pielęgniarek w hospicjum i na oddziale chirurgii ogólnej nie stwierdzono istotnych różnic. Pielęgniarki pracujące na wymienionych oddziałach do najbardziej stresujących dla nich czynników zaliczały najczęściej: ogólne obciążanie pracą (57% pielęgniarek z hospicjum, 70% pielęgniarek z oddziału chirurgii), trudności w pracy zespołowej (67% pielęgniarek z hospicjum, 47% pielęgniarek oddziału chirurgii), niskie pobory (47% pielęgniarek z hospicjum, 40% pielęgniarek z chirurgii) [6].

Spośród wielu stresogennych czynników obecnych w miejscu pracy według badań Wzorek (2008) respondentki najczęściej wybierały: śmierć pacjenta (71% odpowiedzi pielęgniarek oddziału intensywnej terapii) oraz złą organizację pracy (66% odpowiedzi pielęgniarek z neurologii) [7].

Zaprezentowane wyniki badań potwierdzają, że praca pielęgniarki, niezależnie od miejsca jej wykonywania i specyfiki oddziały, wiąże się z doświadczaniem stresu, choć różne są jego źródła. Można zatem przypuszczać, że emocje, jakie mu towarzyszą obniżają poczucie satysfakcji z pracy i mogą negatywnie wpływać na jakość świadczonej opieki. Niemożliwa wydaje się eliminacja stresu, tak więc optymalnym rozwiązaniem wydaje się wypracowanie konstruktywnych strategii radzenia sobie z nim.

WNIOSKI

Najczęstszym źródłem stresu dla pielęgniarek zatrudnionych w oddziałach opieki stacjonarnej jest poczucie ponoszonej odpowiedzialności za zdrowie i życie chorego, utrudniony przepływ informacji w zespole terapeutycznym, roszczeniowa postawa rodziny pacjenta oraz niedoposażenie stanowiska pracy i niewystarczająca obsada personalna.

PIŚMIENNICTWO

1. Kozak S. Patologie w środowisku pracy. Zapobieganie i leczenie. Warszawa: Centrum Doradztwa i Informacji DIFIN; 2009.
2. Łosiak W. Psychologia stresu. Warszawa: Wyd. Akademickie i Profesjonalne; 2009.
3. Guzowska-Dąbrowa M. Stres, a zdrowie. Zależności biologiczne i psychologiczne. [w:] Jakubowska-Wenecka A, Włodarczyk D, red: Psychologia w praktyce medycznej. Warszawa: Wyd. Lekarskie PZWL; 2007: 70-85.
4. Ogińska-Bulik N., Kafli- Piróg M. Stres zawodowy w służbach ratowniczych. Łódź: Wyd. Wyższej Szkoły Humanistyczno- Ekonomicznej; 2006.
5. Perek M, Kózka M, Twardus K. Trudne sytuacje w pracy pielęgniarek pediatrycznych i sposoby radzenia sobie z nimi. *Problemy Pielęgniarstwa* 2007; 15(14): 223-228.
6. Tartas M, Derewicz G, Walkiewicz M i wsp. Źródła stresu zawodowego w pracy pielęgniarek zatrudnionych w oddziałach o dużym obciążeniu fizycznym i psychicznym- hospicjum oraz chirurgii ogólnej. *Annales Academiae Medicae Gedanesis* 2009; 39: 145- 153.
7. Wzorek A. Porównanie przyczyn stresu wśród pielęgniarek pracujących na oddziałach o różnej specyfice. *Studia Medyczne* 2008; 11: 33- 37.

Praca przyjęta do druku: 27.11.2013

Praca zaakceptowana do druku: 27.12.2013