

Stres i relacje interpersonalne w pracy zawodowej pielęgniarek na przykładzie badanej grupy

Stress and interpersonal relationships in nursing work on the example of the study group

Kazimiera Zdziebło^{1,2}, Renata Stępień^{1,2}, Marzanna Siudak³

¹Wydział Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

²Polskie Towarzystwo Pielęgniarskie, Oddział w Kielcach

³Wyższa Szkoła Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim

AUTOR DO KORESPONDENCJI:

Kazimiera Zdziebło

Instytut Pielęgniarstwa i Położnictwa

Wydział Lekarski i Nauk o Zdrowiu

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

al. IX Wieków Kielc 19, 25-317 Kielce

e-mail: zdziebło@wp.pl

STRESZCZENIE

Stres i relacje interpersonalne w pracy zawodowej pielęgniarek na przykładzie badanej grupy

Wprowadzenie. Środowisko pracy obfituje w stresogenne warunki i dotyczy w dużej mierze zawodów medycznych. W szczególności praca pielęgniarek związana jest z wysokim poziomem stresu zawodowego, ponieważ jest to zawód związany z pomaganiem, kontaktem ze słabymi, chorymi, oczekującymi pomocy ludźmi.

Cel pracy. Celem pracy jest próba oceny narażenia na stres w pracy zawodowej badanych pielęgniarek.

Materiał i metodyka. Badaniem objęto grupę 108 pielęgniarek pracujących w różnych specjalnościach i w różnych placówkach ochrony zdrowia w Sandomierzu. W pracy zastosowano metodę sondażu diagnostycznego, narzędziem badawczym był kwestionariusz własnego autorstwa. W analizie statystycznej wykorzystany został test ANOVA Kruskala-Wallisa, test wielokrotnych porównań dla średnich rang oraz test dla wskaźników struktury.

Wyniki. W badanej grupie pielęgniarek 82,72% pielęgniarek uznało swoją pracę za stresującą. Jako czynniki stresogenne badane pielęgniarki podają m.in.: duża odpowiedzialność, zbyt niskie wynagrodzenie, kontakt ze śmiercią, narażenie na szkodliwe czynniki. Wynik testu ($p < 0,001$) wskazuje, że nie wszystkie badane sytuacje stresogenne w środowisku pracy wywołują u pielęgniarek jednakowy poziom stresu. Statystycznie najczęściej obserwowanym objawem związanym z pracą zawodową i towarzyszącym jej stresem są bóle kręgosłupa, następnie ciągłe zmęczenie oraz drażliwość i brak cierpliwości.

Wnioski. Wśród czynników wywołujących stres w pracy zawodowej w opinii pielęgniarek jest niskie wynagrodzenie oraz zbyt mała liczba personelu w stosunku do potrzeb pacjentów. Stres zawodowy ma bardzo duży wpływ na jakość życia ankietowanych pielęgniarek.

Słowa kluczowe: pielęgniarki, stres, środowisko pracy

ABSTRACT

Stress and interpersonal relationships in nursing work on the example of the study group

Introduction. The working environment is full of stressful conditions that mainly concern the medical profession. In particular, the work of nurses is associated with high levels of occupational stress since they are responsible for helping, contacting the weak, sick or people that simply await medical assistance.

Aim. The aim of this study was to assess nurses' exposure to stress at work.

Material and Methodology. The study involved a group of 108 nurses working in different entities of therapeutic activity in Sandomierz. The authors used the diagnostic survey method and a digital questionnaire of their own making. For statistical analysis, they used ANOVA Kruskal-Wallis test for multiple comparisons and medium-rank test for indicators of structure.

Results. As many as 82.72% of the surveyed nurses considered their work as stressful. The nurses mention the following factors as the most stressful ones: huge responsibility, low wages, exposure to harmful agents and dying people. The test results ($p < 0.001$) indicate that not all of the tested stressful situations in the work environment of nurses evoke the same level of stress. Looking through the statistical lens, work induces stress in the following way: it causes pain, constant fatigue and irritability and lack of patience.

Conclusion. Among the stress factors at work, the nurses mention low wages and insufficient number of staff when set against the actual patients' needs. Occupational stress exerts huge influence over the life of the surveyed nurses'.

Key words: nurses, stress, working environment

WPROWADZENIE

Zadowolenie z pracy jest rezultatem konfrontacji oczekiwań pracownika z obiektywną rzeczywistością. Ta obiektywna rzeczywistość dotyczy: organizacji pracy, stosunków międzyludzkich, wyposażenia rzeczowego, systemu wynagrodzeń, możliwości szkolenia i doskonalenia, warunków socjalno-bytowych [1].

Satysfakcja z pracy jest wynikiem swoistego porównania między tym, czego oczekujemy, a tym, co otrzymujemy w zamian za wykonywaną pracę i związana jest między innymi ze stosunkiem do miejsca pracy, współpracowników, z charakterem wykonywanej pracy [2]. Różnorodność czynników warunkujących satysfakcję z pracy sprawia, że trudno jest dokładnie określić i przewidzieć, które działania pracodawców i w jakim stopniu wpływają na zadowolenie z życia zawodowego zatrudnionych osób. Bardzo ważnym elementem mającym bezpośredni wpływ na osiągnięcie sukcesu organizacji są ludzie [3].

Trudno jest określić, od jakich czynników zależy satysfakcja z pracy. Dla jednych badaczy satysfakcja jest wynikiem środowiska pracy, w którym przebywa pracownik, według innych satysfakcja wynika z cech charakteru i predyspozycji indywidualnych pracownika. Czynniki wpływające na satysfakcję z pracy można pogrupować w pewne obszary. Są to takie wymiary pracy, jak: ekonomiczne aspekty pracy, warunki pracy, czy relacje interpersonalne panujące w zakładzie pracy. Dominującą teorię tego nurtu stanowi dwuczynnikowa teoria Herzberga i jego współpracowników [4].

Satysfakcja z pracy jest zatem sumą czynników: organizacyjnych, osobistych i społecznych. Poziom wykształcenia, oraz posiadane umiejętności i doświadczenie mają duży wpływ na pracę. Kolejna zależność – osoby posiadające wyższe wykształcenie, odczuwają niższy poziom satysfakcji z wykonywanej pracy. Dzieje się tak najczęściej, gdy zachodzi nierówna relacja między aspiracjami i oczekiwaniami pracownika, a brakiem możliwości ich realizacji. Gdy taka możliwość istnieje, wówczas satysfakcja znacząco rośnie [3].

Pielęgniarstwo jest jednym z najtrudniejszych i najbardziej odpowiedzialnych zawodów. Nie jest to praca łatwa, ponieważ często związana jest z koniecznością przełamania własnych słabości [5].

Do najważniejszych uwarunkowań narażenia zespołów pielęgniarskich na zagrożenia wymienia się: warunki pracy, zmienność pracy pielęgniarek, np. gotowość do pracy w święta, różnorodność i specyfikę zadań oraz takie zasoby instytucji, które decydują o komforcie pracy. W pracy pielęgniarek ważna jest właściwa organizacja pracy zespołu pielęgniarskiego [6]. Środowisko pracy personelu medycznego jest stresogenne. Do powstania stresu przyczyniają się coraz większe wymagania, przy małej ilości profesjonalnej kadry i niesatysfakcjonujących warunkach pracy. Czynniki te sprzyjają nasilaniu się napięć emocjonalnych [7].

CEL PRACY

Celem pracy była próba identyfikacji sytuacji stresowych i rodzaju relacji interpersonalnych oraz ich wpływu na satysfakcję zawodową pielęgniarek.

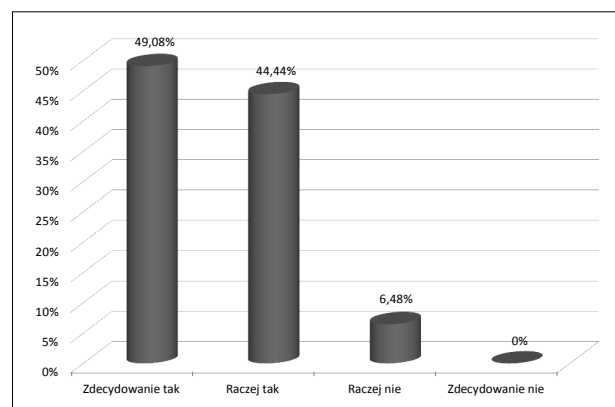
MATERIAŁ I METODYKA

Badania przeprowadzono wśród 108 pielęgniarek pracujących w różnych placówkach ochrony zdrowia w Sandomierzu. Zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z użyciem kwestionariusza ankiety własnego autorstwa.

WYNIKI

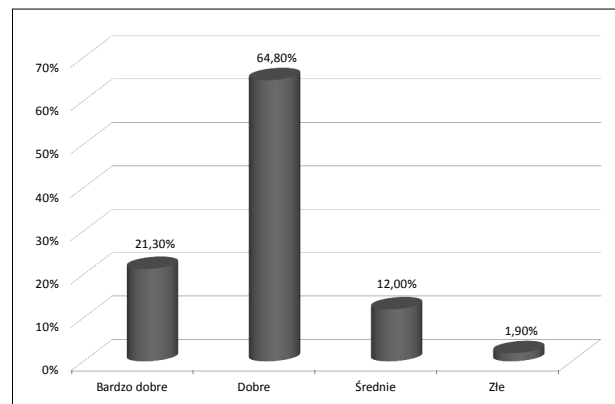
Największa liczba badanych pielęgniarek pracuje w szpitalu. Zdecydowana większość, bo 64 tj. 59,25% badanych legitymuje się stażem pracy w zawodzie między 21-30 lat. Zdecydowana większość osób jest w przedziale wiekowym 40-49 lat – 60 osób tj. 55,55 % badanych. Większość posiada wykształcenie średnie medyczne, dotyczy to 55 tj. 50,95% badanych. Z danych uzyskanych od respondentek wynika, że 68, tj. 63,96% badanych mieszka w mieście.

Do występowania stresu w zakładzie pracy przyznaje się 53, co stanowi 49,08% badanych pielęgniarek. 48 tj. 44,44% badanych podało odpowiedź, że stres raczej występuje w ich zakładzie pracy (Ryc. 1).



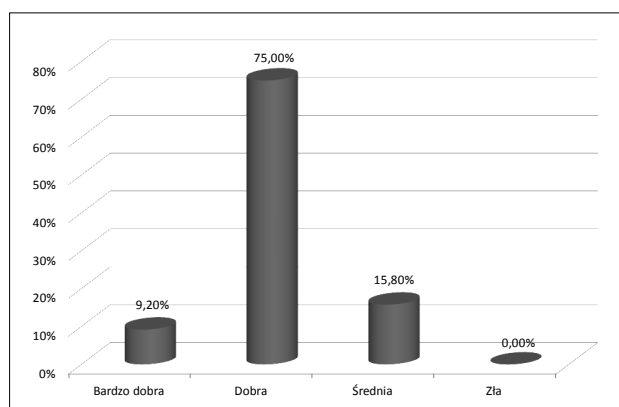
Ryc. 1. Występowanie stresu w zakładzie pracy

Dobre relacje z przełożonym ma 70 osób, co stanowi 64,8% badanych. Jest to zdecydowana większość badanych pielęgniarek. Bardzo dobre relacje z przełożonym ma 23, tj. 21,3 % badanych pielęgniarek. Średnie relacje podało 13 tj. 12% badanych. Tylko 2 tj. 1,9% badanych oceniło, że relacje z przełożonym są złe (Ryc. 2).



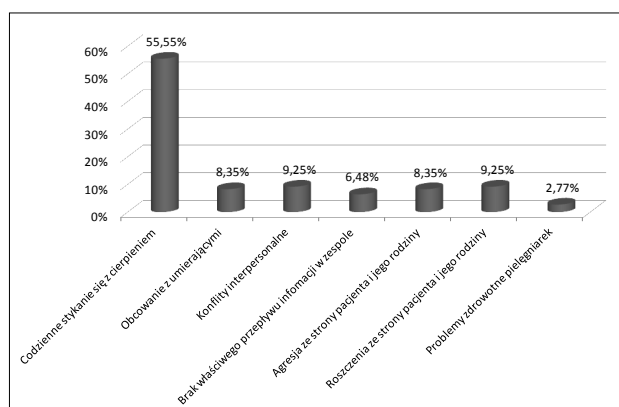
Ryc. 2. Ocena relacji z przełożonym

81 badanych tj. 75,0% wskazało na dobre relacje z pacjentami i ich rodzinami. 10 tj. 9,2% badanych pielęgniarek oceniło swoje relacje z pacjentami i ich rodzinami na bardzo dobre. Do średniej relacji na linii pielęgniarka – pacjent i jego rodzina przyznało się 17 tj. 15,8 % badanych (Ryc. 3).



Ryc. 3. Ocena relacji z pacjentem i jego rodziną

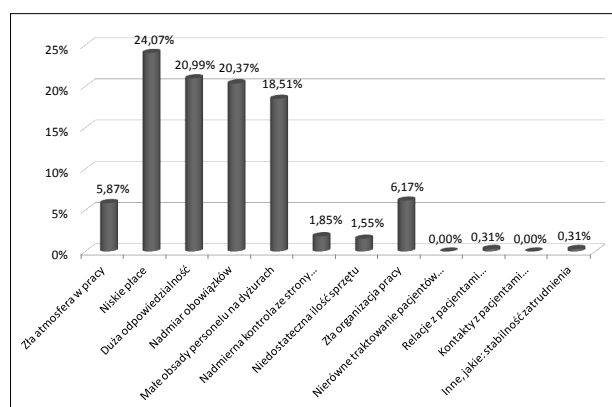
Aż 60 osób, co stanowi 55,55% badanych pielęgniarek odpowiadało, że trudną sytuacją w ich pracy zawodowej jest praca z ciężko chorymi i cierpiącymi pacjentami. Dla 10 tj. 9,25% badanych pielęgniarek problemem są konflikty interpersonalne. Na identycznym poziomie są roszczenia ze strony pacjenta i jego rodziny. W następnej kolejności sytuacją trudną dla badanych pielęgniarek jest obcowanie z umierającymi, oraz agresja ze strony pacjentów i ich rodzin. Tak odpowiedziało 9, co stanowi 8,35% badanych pielęgniarek. Dla 7 tj. 6,48% badanych problemem jest brak właściwego przepływu informacji. Dodatkowym problemem, na który zwróciły uwagę badane pielęgniarki są ich problemy zdrowotne (Ryc. 4).



Ryc. 4. Trudne sytuacje w pracy

Spośród badanych 24,07% odpowiedziało że przyczyną sytuacji stresowych są niskie zarobki, które w zdecydowany sposób przekładają się na pracę, na życie zawodowe i rodzinne respondentek. W dalszej kolejności badane wymieniały dużą odpowiedzialność, taką odpowiedź podało 68, tj. 20,99% badanych. 66, co stanowi 20,37% badanych wskazało na nadmiar obowiązków. 60, tj. 18,51% badanych przyczyn sytuacji stresowych dopatruje się w małej obsadzie personelu w stosunku do potrzeb. 20 tj. 6,17%

badanych wskazało na złą organizację pracy. Według 19, co stanowi 5,87% badanych, przyczyną sytuacji stresowych jest zła atmosfera w pracy. Pielęgniarki zwróciły uwagę na niedostateczną ilość sprzętu- tak odpowiedziało 5 tj. 1,55% badanych (Ryc. 5).



Ryc. 5. Przyczyny sytuacji stresowych w miejscu pracy

DYSKUSJA

W objętej badaniem grupie pielęgniarek zdecydowana większość, bo aż 58,3% badanych pielęgniarek oceniło atmosferę panującą w pracy jako dobrą. Im bardziej czujemy się docenieni, tym większe mamy poczucie satysfakcji. Ważnym czynnikiem powiązany z satysfakcją zawodową, jest jakość relacji interpersonalnych. W pracy pielęgniarki występują stresujące sytuacje, które dotyczą kontaktów z przełożonymi i współpracownikami. Biorąc pod uwagę relacje z przełożonymi, dobre relacje z przełożonym ma 64,8% badanych. Przeprowadzone badanie nie udowodniło występowania statystycznie istotnego wpływu żadnego z rozważanych rodzajów relacji interpersonalnych na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek (relacja z przełożonymi – $p=0,950$, relacje z współpracownikami – $p=0,791$, relacje z pacjentami i ich rodzinami – $p=0,300$).

Tylko 2 tj. 1,9% badanych oceniło, że relacje z przełożonym są złe. Podobne wyniki uzyskano w innych badaniach [8].

Dominującym problemem psychospołecznym w pracy pielęgniarek jest stres. Do istotnych przyczyn stresu należy deficyt personelu. Pielęgniarki wskutek przeciążenia pracą nie zawsze mogą zapewnić chorym właściwą opiekę, co w dużym stopniu wpływa na powstawanie zjawiska napięcia i stresu. Respondentki zostały zapytane o przyczyny sytuacji stresowych. Dużą część badanych odpowiedziało że przyczyną sytuacji stresowych są niskie zarobki, które w zdecydowany sposób przekładają się na pracę, na życie zawodowe i rodzinne respondentek. W dalszej kolejności badane wymieniały dużą odpowiedzialność, nadmiar obowiązków, małą obsadę personelu w stosunku do potrzeb. Praca pielęgniarki wiąże się z występowaniem specyficznych stresorów, które towarzyszą jej w codziennej pracy. Podkreśla się znaczenie odpowiedzialności za ludzkie życie, ratowanie zdrowia, kontakt z cierpieniem i śmiercią. Do tego wymienia się nadmierne przeciążenie

pracą, braki kadrowe i niedostateczne wynagrodzenie. Niezwykle istotnym czynnikiem z punktu widzenia skuteczności zawodowej jest liczba personelu na dyżurach w stosunku do potrzeb.

Natomiast wyniki projektu NEXT przeprowadzone ponad 10 lat temu, informują, że wśród polskich pielęgniarek, nasilenie tych krytycznych właściwości było rzeczywiście na tyle duże – w porównaniu z innymi krajami – że predysponowało je do przeżywania większego stresu niż gdzie indziej [9].

W podobnych badaniach dotyczących stresu w pracy, stwierdzono, że 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 [10].

Na pielęgniarki bardzo przygnębiająco wpływa kontakt z cierpieniem, obcowanie z umierającymi i śmierć pacjenta. W przeprowadzonych badaniach aż 55,55% badanych pielęgniarek odpowiadało, że trudną sytuacją w pracy jest dla nich codzienne stykanie się z cierpieniem chorego.

Wyniki badań innych autorów wskazują, że do najczęstszych przyczyn występowania trudnych sytuacji badana grupa pielęgniarek zaliczyła: niskie wynagrodzenie, nieproporcjonalną liczbę obowiązków w stosunku do obsady pielęgniarskiej, odpowiedzialność za życie i zdrowie pacjenta, zagrożenie bezpieczeństwa osobistego z powodu możliwości zakażeń, strach przed popełnieniem nieodwracalnego błędu, przenoszenie emocji z pracy na środowisko domowe, brak właściwej współpracy między grupami zawodowymi, równoległe wykonywanie kilku czynności naraz oraz pracę zmianową. [11].

W pracy dotyczącej badania zjawiska wypalenia zawodowego stwierdza się, że główną przyczyną występowania zjawiska wypalenia zawodowego, w ocenie pielęgniarek, jest niskie wynagrodzenie oraz warunki pracy i nieporozumienia wśród współpracowników. Brak właściwego dostępu do doskonalenia zawodowego może stanowić czynnik sprzyjający wypaleniu zawodowemu. Konflikty ze współpracownikami wpływają na odczuwanie satysfakcji zawodowej przez pielęgniarki. Pomimo wszystkich uciążliwych aspektów praca pielęgniarki jest dla przeważającej większości badanych źródłem satysfakcji [12].

Sposobem na radzenie sobie z rozwiązywaniem trudnych problemów w pracy może być edukacja pracowników i przełożonych. Udostępnienie kontaktów z psychologiem, znalezienie czasu na odpoczynek, ćwiczenie umiejętności interpersonalnych, umiejętność oddzielenia życia zawodowego od prywatnego to niektóre sposoby postępowania w takich sytuacjach. Pielęgniarki zostały zapytane, jak sobie radzą z rozwiązywaniem trudnych problemów w pracy zawodowej. Tylko 2 tj. 1,86% badanych udaje się po poradę do psychologa. Z przeprowadzonej analizy wynika, że pielęgniarki nie mogą liczyć na pomoc specjalistów. Badanych poproszono również o ocenę czynników dotyczących warunków i wyposażenia stanowiska pracy. Niezmiernie ważnym elementem mogącym

przyczynić się do obniżenia satysfakcji zawodowej jest często brak odpowiednich warunków do leczenia i pielęgnacji utrudniającej pracę pielęgniarki. Brak aparatury, leków, sprzętu jednorazowego użytku i opatrunków, złe warunki lokalowe, niedobory personelu pielęgniarskiego czy zła organizacja opieki medycznej to elementy wpisujące się w dodatkowe obciążenie zawodowe. Przeprowadzone badanie nie udowodniło występowania statystycznie istotnego wpływu wyposażenia stanowiska pracy na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek ($p=0,598$). Satysfakcja z pracy wiąże się także z właściwym przygotowaniem zawodowym do jej wykonywania. Osoby biorące udział w ankiecie, wskazują, że w ich zakładzie pracy jest możliwość podnoszenia kwalifikacji zawodowych. W tym przypadku, zdarzało się, że ankietowani dodawali komentarz, że nie potrzebują i nie oczekują takich działań, a bardziej satysfakcjonowałyby ich podwyżka wynagrodzenia, czy awans po uzyskaniu wyższych kwalifikacji zawodowych. Przeprowadzone badanie nie udowodniło występowania statystycznie istotnego wpływu możliwości podnoszenia kwalifikacji zawodowych w zakładzie pracy na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek.

Tematem trudnym i budzącym dużo emocji są zarobki. Poprzez odpowiedni system wynagrodzeń można wpływać zarówno na motywację pracowników jak i ich satysfakcję zawodową. Pracownicy potrafią kalkulować koszty i korzyści płynące z ich pracy. Mimo braku satysfakcji finansowej, osoby pracujące w zawodzie pielęgniarki bardzo cenią swoją pracę i zazwyczaj deklarują wysoki poziom zadowolenia z jej wykonywania. Poziom zarobków pielęgniarek można określić mianem niewystarczającego i niesatysfakcjonującego, biorąc pod uwagę wymagania zawodu i wysiłek wkładany w wykonanie zadań zawodowych. Okazuje się, że pielęgniarki oceniają poziom swojego wynagrodzenia w zdecydowanej większości jako niski. Taką odpowiedź podało 81,48 % badanych pielęgniarek. Poziom wynagrodzenia jako średni wybrało 18,52% respondentek.

Przeprowadzone badanie nie udowodniło występowania statystycznie istotnego wpływu poziomu wynagrodzenia na poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek ($p=0,598$).

Analiza badań wykazała, że poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek zależy w sposób statystycznie istotny od ich miejsca pracy ($p=0,049$). Osoby pracujące w przychodni częściej niż zatrudnione w szpitalu oceniają go pozytywnie.

Nie został natomiast udowodniony statystycznie istotny wpływ stażu pracy ($p=0,859$), wykształcenia ($p=0,533$), miejsca zamieszkania ($p=0,352$) ani wieku ($p=0,403$) pielęgniarek na ich opinię na temat własnej satysfakcji zawodowej. Podobne wyniki badań uzyskano w badaniach innych autorów [8].

W zawodzie pielęgniarki najważniejsze są wartości pozamaterialne, czyli dobra współpraca z pacjentem, pomaganie innym w cierpieniu, bycie z chorym w trudnych chwilach, w chorobie. Do tego zawodu nie trafiają osoby przypadkowe. Troskliwość opiekuńczość, wyrozumiałość to cechy, które są znamienite dla pielęgniarek. Praca pielęgniarki polega na ciągłym towarzyszeniu człowiekowi

w jego cierpieniu, w jego doli i nie doli, przy narodzinach i umieraniu. Nie jest to służba łatwa gdyż wiąże się z koniecznością przełamania własnych słabości.

WNIOSKI

Do występowania stresu w zakładzie pracy przyznaje się prawie połowa badanych. Pielęgniarki oceniają relacje interpersonalne w środowisku pracy jako dobre i bardzo dobre. Trudną sytuacją w pracy jest dla nich codzienne stykanie się z cierpieniem chorego. Przyczyną sytuacji stresowych są niskie zarobki, które w zdecydowany sposób przekładają się na pracę, na życie zawodowe i rodzinne respondentek. Poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek zależy w sposób statystycznie istotny od ich miejsca pracy. Nie istnieje statystycznie zależność między stażem pracy, wykształceniem, miejscem zamieszkania, ani wiekiem pielęgniarek, a opinią na temat satysfakcji zawodowej.

PIŚMIENNICTWO

1. Bugdol M. Wartości organizacyjne. Szkice z teorii organizacji i zarządzania. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego; 2006.
2. Kieżun W. Sprawne zarządzanie organizacją. Warszawa: Szkoła Główna Handlowa; 2008.
3. Mikołajczewska W. Znaczenie satysfakcji z pracy oraz czynniki ją warunkujące. Zeszyty Naukowe Gdańskiej Wyższej Szkoły Administracji. 2007; 2: 5.
4. Janowska Z. Zarządzanie zasobami ludzkimi. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne; 2002.
5. Lenartowicz H. Praktyka pielęgniarska uzasadniona naukowo. I Podlaska Konferencja Naukowo-Szkoleniowa, Pielęgniarstwo we współczesnej medycynie. Białystok: AM; 2000.
6. Kowalczyk K, Krajewska-Kułak E, Jankowiak B, i wsp. Zagrożenia zawodowe pielęgniarek, położnych i lekarzy w środowisku pracy. Problemy Higieniczno – Epidemiologiczne. 2008; 89 (2): 11.
7. Winecka-Jakubowska A, Włodarczyk D. Psychologia w praktyce medycznej. Warszawa: Wydawnictwo Lekarskie PZWL; 2007.
8. Kunecka D, Kamińska M, Karakiewicz B. Analiza czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy w grupie zawodowej pielęgniarek. Badanie wstępne. Problemy Pielęgniarstwa. 2007; 15: 192-196.
9. Widerszal-Bazyl M. Pielęgniarek polskich portret własny z Europą w tle, czyli raport z badań europejskiego projektu NEXT. Warszawa: Centralny Instytut Ochrony Pracy – Państwowy Instytut Badawczy; 2004.
10. Skorupska-Król A, Szabla A, Bodys-Cupak I. Opinie pielęgniarek na temat czynników stresogennych związanych z ich środowiskiem pracy. Pielęgniarstwo XXI wieku. 2014; 1 (46): 23-26.
11. Perek M, Kózka M, Twardus K. Trudne sytuacje w pracy pielęgniarek pediatrycznych i sposoby radzenia sobie z nimi. Problemy Pielęgniarstwa. 2007; 4: 223-228.
12. Sowińska K, Kretowicz K, Gaworska-Krzemińska A, i wsp. Wypalenie zawodowe i satysfakcja zawodowa w opinii pielęgniarek. Problemy Pielęgniarstwa. 2012; 20 (3): 361–368.

Praca przyjęta do druku: 31.08.2015

Praca zaakceptowana do druku: 30.11.2015