

Zakład Organizacji Pracy Pielęgniarskiej¹,
Wydział Opieki i Oświaty Zdrowotnej SAM w Katowicach
Katedra i Klinika Psychiatrii i Psychoterapii²
Śląskiej Akademii Medycznej w Katowicach

MARIA KOSIŃSKA¹, ZDZISŁAWA PILARZ²

Nurses' job satisfaction and some personal determinants

Satysfakcja pielęgniarek z pracy zawodowej i jej uwarunkowania

Satysfakcja z pracy stała się pojęciem atrakcyjnym w badaniach społecznych i psychologicznych. Widać to w rosnącej stale liczbie poświęconych jej programów badawczych i publikacji.[Lu ,While, wsp.2005] Jest to bowiem konstrukt wielowymiarowy obejmujący liczne elementy związane zarówno z organizacją pracy jak i czynnikami psychospołecznymi [Kueger ,Brazil ,współ.]

W przypadku pielęgniarek wydaje się bezspornym związek pomiędzy ich satysfakcją z pracy a jakością świadczonej opieki, efektywnością realizacji specjalistycznych procedur oraz zadowoleniem pacjenta.[Goodell , Van Ess Coeling 1994]. Powstało dotychczas kilka modeli teoretycznych badania satysfakcji, ale żaden nie wyczerpał całości obserwowanych współzależności [Chu,Hsu, Price, Lee 2003].

Najczęściej opisywano relacje pomiędzy satysfakcją pielęgniarek a poziomem stresu organizacyjnego, dostarczanym wsparciem – superwizją, autonomią i rutyną zadań, poczuciem kontroli oraz umiejętnościami komunikacyjnymi w zespole [Blegen 1993, Agho, Mueller 1993]

Ciężar dotychczasowych badań skierowany był na badanie satysfakcji w aspekcie czynników organizacyjnych takich jak podział zadań, czas pracy, czynników warunkujących wypalenie zawodowe, błędów w strukturze organizacyjnej, zarządzaniu, braku informacji i współpracy, wykorzystania czasu wolnego po pracy. [Porter,Steers,Mowday, Bulian 1974] Badano bardziej zjawiska obniżające satysfakcje niż czynniki ją wywołujące. Często pielęgniarki w badaniach tych jawiły się jako przedmiot zainteresowań niż podmiot, a cele badań skierowane były na potrzeby zarządzających zakładami opieki zdrowotnej i kształcących kadrę niż na potrzeby samych pielęgniarek.[Lawler,Hall 1970, De Loach, Monroe 2004].

W literaturze brakuje wyników badań łączących ocenę satysfakcji z pracy z wewnątrz psychicznymi osobowościowymi uwarunkowaniami, indywidualnymi hierarchiami wartości i związanymi z nimi różnicami.

Celem badań było – określenie poziomu satysfakcji pielęgniarek z pracy i niektórych jej uwarunkowań zewnętrznych do których należą: zadania przewidziane do wykonania, przełożeni, koledzy oraz poznanie preferowanych przez pielęgniarki wartości zawodowych.

CHARAKTERYSTYKA TECHNIK BADAWCZYCH

Do badań użyto dwóch technik badawczych

1. Arkusz Opisu Pracy O.Neuberger i M.Allerbeck w polskiej adaptacji Anny Zalewskiej. Służy on do pomiaru zadowolenia z pracy za pomocą 7 komponentów – koledzy, mój przełożony, moja praca (treść i rodzaj zadań), warunki pracy, organizacja i kierownictwo, mój rozwój, wynagrodzenie, opisu których dokonuje się odpowiadając na zawarte w poszczególnych komponentach pytania: tak, raczej tak, raczej nie, nie. Każdy element testu zawiera na końcu ogólną ocenę zadowo-

- lenia ze składnika zaopatrzone siedmiostopniową skalą schematycznych symboli twarzy od bardzo niezadowolonej (1 pkt) do bardzo zadowolonej (7pkt). Ponadto Arkusz zawiera na końcu dwa pytania dotyczące ogólnego zadowolenia z pracy i ogólnego zadowolenia z życia, których odpowiedzi również zawarte są w schematycznej skali siedmiostopniowej .[Zalewska 2001]
2. Orientacja Na Wartości Zawodowe K.H. Seifert & C.Bergmann w polskiej adaptacji Anny Zalewskiej. Test ten mierzy 16 wartości przedstawionych w 48 punktach. Każda wartość zawarta jest w trzech punktach ocenianych w skali: zupełnie nieważne, mało ważne, średnio ważne, ważne, bardzo ważne. Wskaźnikiem orientacji na daną wartość, jest średnia ocen dla trzech itemów. Odpowiedzi są odzwierciedleniem celów istotnych dla danego pracownika. Stopień ich ważności tworzy hierarchię wartości istotnych dla badanych osób w pracy zawodowej.[Zalewska 2000]
 3. Testy uzupełniono ankietą socjometryczną.
Uzyskane drogą testów i ankiety informacje poddano analizie statystyki opisowej oraz analizie korelacji r- Pearsona .

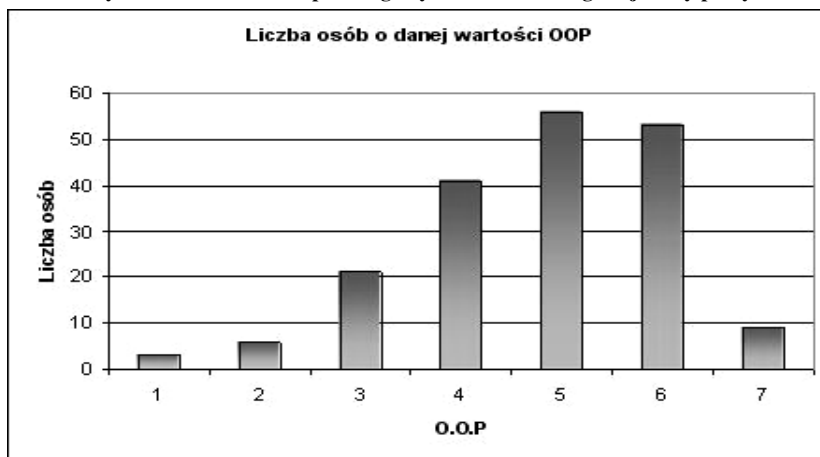
ORGANIZACJA BADAŃ I CHARAKTERYSTYKA GRUPY BADANEJ

Badania przeprowadzono w 2004 roku w grupie pielęgniarek biorących udział w szkoleniach podyplomowych. Ogółem w badaniach wzięło udział 209 pielęgniarek. Do analizy przyjęto jednak 189 kompletnie wypełnionych testów. Badane pielęgniarki to kobiety w wieku od 25 do 54 lat. Średnia wieku badanej grupy wynosi 38,5 lat, przy odchyleniu standardowym $s=6,74$ lat. W analizie przyjęto trzy grupy wiekowe – „25- 35” , „36-45”, „46 – 55” lat, Średnia stażu pracy badanych wynosi 17,05 lat, $s=7,64$. Badane w trakcie badań zajmowały różne stanowiska. Najliczniejszą grupę 98(51,8%) osób stanowiły szeregowe pielęgniarki, pozostałe to osoby pełniące funkcje kierownicze lub specjalistyczne, oraz położne. Do analizy przyjęto trzy grupy – pielęgniarki, położne pielęgniarek, położne.

WYNIKI BADAŃ

Wartość średnia poziomu satysfakcji wyników wszystkich badanych wynosi 4,75 pkt (przy maksymalnym wynoszącym 7 pkt) co wskazuje na wysoki poziom satysfakcji zawodowej. Najwięcej 57,6% osób oceniło swą satysfakcję z pracy na 5 i 6 pkt, najmniej 1,6% (3 osoby) na 1 pkt. Rozkład wyników przedstawia wykres 1.

Wykres 1.Liczba osób w poszczególnych wartościach ogólnej oceny pracy



Dodatkową ilustrację rozkładu poziomu satysfakcji stanowią średnie z uwzględnieniem stanu cywilnego, przedziału wiekowego i zajmowanego stanowiska. Osoby niezamężne prezentują w wartościach średnich (5,29 pkt) wyższy poziom satysfakcji niż osoby zamężne(4,65 pkt).W obu grupach wskaźnik zmienności (V%) jest wysoki. W grupach wiekowych osoby najstarsze nieco wyżej (5 pkt) oceniają satysfakcję z pracy niż osoby w wieku średnim i młodszym (4,72; 4,77), tu także zmienność jest stosunkowo wysoka. Najniżej satysfakcję z pracy oceniają położne (4,28), natomiast położne

pielęgniarek zadowolenie z pracy oceniają najwyżej (5,17) przy 3,4 % zmienności. Także niski wskaźnik zmienności wykazuje średnia satysfakcji z pracy pielęgniarek (8,2%) Tabele 1,2,3

Tabela 1. Ocena satysfakcji z pracy z uwzględnieniem stanu cywilnego

| stan cywilny | ogólna ocena satysfakcji z pracy | | |
|--------------|----------------------------------|------|------------------------|
| | średnia | V% | odchylenie standardowe |
| zamężne | 4,653 | 27,5 | 1,2802 |
| panny | 5,296 | 22,1 | 1,1706 |
| wdowy | 4,66 | 22,1 | 1,0289 |
| całość | 4,754 | 26,4 | 1,2558 |

Tabela 2. Ocena satysfakcji z uwzględnieniem wieku

| grupa wieku | ogólna ocena satysfakcji z pracy | | |
|-------------|----------------------------------|------|------------------------|
| | średnia | V% | odchylenie standardowe |
| „25-35” | 4,779 | 25,0 | 1,195 |
| „36-45” | 4,72 | 28,2 | 1,334 |
| „46-55” | 5,00 | 24,8 | 1,244 |
| całość | 4,79 | 26,3 | 1,26 |

Tabela 3. Ocena satysfakcji z uwzględnieniem stanowiska pracy

| stanowisko | ogólna ocena satysfakcji z pracy | | |
|--------------|----------------------------------|------|------------------------|
| | średnia | V% | odchylenie standardowe |
| przełożone | 5,1786 | 3,4 | 0,1797 |
| pielęgniarki | 4,5918 | 8,2 | 0,377 |
| położne | 4,2857 | 43,8 | 1,88 |
| całość | 4,804 | 25,9 | 1,247 |

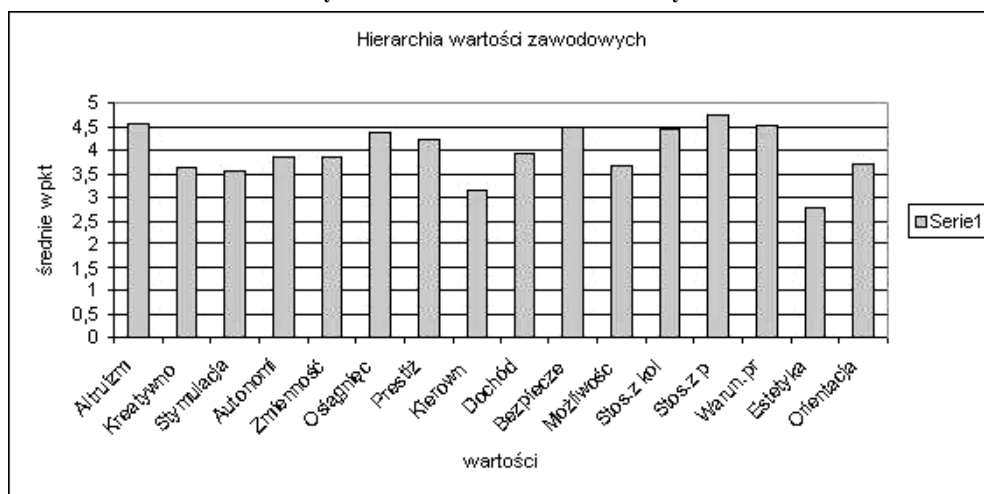
W następnym etapie badania sprawdzono korelacje ogólnej oceny satysfakcji z pracy z siedmioma sferami ocenianymi przez badane. Wszystkie badane sfery okazały się wysoko dodatnio skorelowane. Korelacja jest statystycznie istotna na poziomie $p=0,001$ dla wartości koledzy, przełożeni, praca, mój rozwój, wynagrodzenie, a na poziomie $p=0,01$ dla wartości warunki pracy, organizacja i kierowanie. Tabela 3.

Tabela 3. Ocena satysfakcji z pracy w wartościach średnich z uwzględnieniem poszczególnych komponentów

| skala ocen | koledzy | przełożeni | praca | warunki pracy | org. i kierow. | mój rozwój | wynagrodzenie |
|------------|---------|------------|---------|---------------|----------------|------------|---------------|
| 1 | 3,33 | 2 | 2,33 | 4,00 | 3,33 | 2,66 | 1,00 |
| 2 | 4,66 | 2,66 | 4,33 | 3,83 | 2,66 | 3,16 | 1,33 |
| 3 | 4,14 | 3,28 | 3,33 | 3,95 | 3,00 | 3,38 | 1,66 |
| 4 | 4,77 | 4,22 | 5,05 | 4,5 | 3,67 | 4,07 | 2,32 |
| 5 | 5,33 | 4,71 | 5,35 | 4,66 | 4,16 | 4,53 | 2,72 |
| 6 | 6,01 | 5,19 | 6,18 | 5,45 | 4,86 | 5,54 | 3,13 |
| 7 | 6,77 | 5,77 | 7,00 | 6,66 | 6,44 | 6,66 | 4,77 |
| r | 0,95*** | 0,99*** | 0,94*** | 0,9** | 0,88** | 0,97*** | 0,94*** |

Następnie oceniono indywidualną orientację badanych na wartości zawodowe. Zanalizowano 16 rodzajów wartości zawodowych i uzyskano następującą hierarchię wartości. Wykres 2

Wykres 2. Hierarchia wartości zawodowych

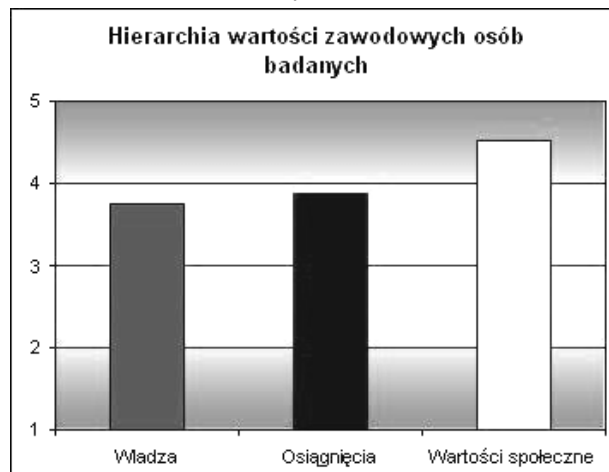


Dla pielęgniarek bardzo ważne są altruizm, bezpieczeństwo, stosunki z koleżankami, stosunki z przełożonymi, warunki pracy. Stosunkowo mało ważne są wartości związane z estetyką i kierowaniem ludźmi.

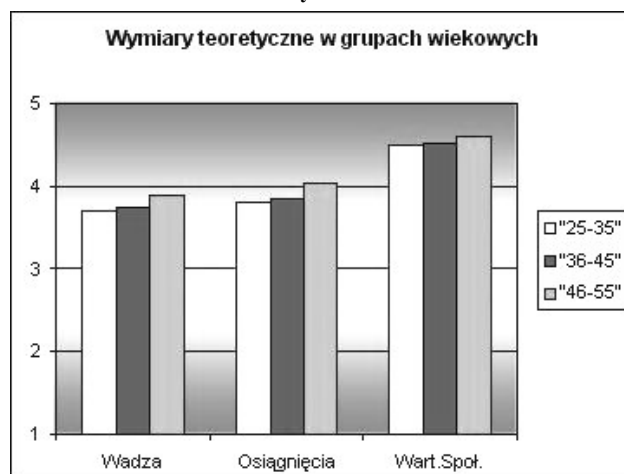
Uzyskane wyniki pogrupowano wg trzech wymiarów teoretycznych : władza , osiągnięcia, wartości społeczne. Wymiar „władza” odnosi się do takich wartości jak prestiż, kierownictwo, dochód i możliwość awansu. Kolejny wymiar „osiągnięcia” obejmuje takie wartości jak – stymulacja intelektualna, autonomia, zmienność i osiągnięcia. Natomiast wymiar „wartości społeczne” dotyczy altruizmu, stosunków z kolegami i stosunków z przełożonymi. Dla badanej grupy „wartości społeczne” oceniono w wartościach średnich na 4,53 pkt i należą one do najważniejszej wartości w pracy badanych osób.

Hierarchia wartości nie zmienia się przy uwzględnieniu stanu cywilnego, wieku i zajmowanego stanowiska. Wykresy 3,4,5

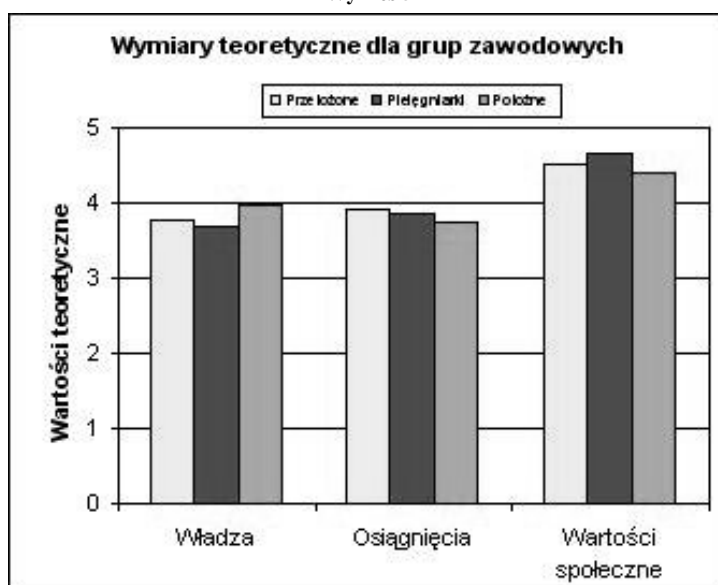
Wykres 3



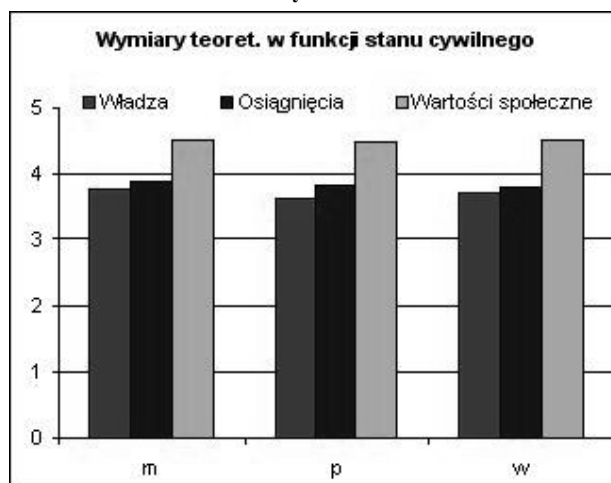
Wykres 4



Wykres 5



Wykres 6



Porównując hierarchię wartości u pielęgniarek, przełożonych pielęgniarek i położnych, nie uzyskano statystycznie istotnych różnic. Tabela 4.

Tabela 4. Orientacje badanych na wartości teoretyczne z uwzględnieniem stanowiska

| stanowisko | wartości teoretyczne | | |
|--------------|----------------------|-------------|----------------|
| | władza | osiągnięcia | wartości społ. |
| przełożone | 3,777 | 3,919 | 4,505 |
| pielęgniarki | 3,694 | 3,865 | 4,661 |
| położne | 3,988 | 3,738 | 4,39 |

W kolejnym etapie analizy sprawdzono czy istnieje związek pomiędzy poziomem satysfakcji z pracy a badanymi szesnastoma wartościami zawodowymi.

Ogólny poziom korelacji jest stosunkowo niski lub nie ma go wcale. Najwyższy poziom korelacji dotyczy wartości związanych z altruizmem ($p=0,01$), zmiennością ($p=0,05$) i stymulacją intelektualną ($p=0,05$).

Dodatkowo zanalizowano wartości, które nie są ujęte w trzech wymiarach wymienionych wyżej. Są to kreatywność, bezpieczeństwo pracy, warunki pracy, estetyka, orientacja na czas wolny. Współczynniki korelacji tych komponentów z ogólną oceną pracy są bardzo niskie, i tylko w jednym przypadku w czynniku „kreatywność” na poziomie $p=0,1$ jest statystycznie istotny. Wartości te praktycznie nie wpływają na ogólną ocenę satysfakcji z pracy u pielęgniarek.

DYSKUSJA

Uzyskany w badaniu poziom satysfakcji zawodowej pielęgniarek należy uznać za dość wysoki, zważywszy, że wynik ten uzyskano na podstawie subiektywnych deklaracji badanych pielęgniarek. W badanej grupie 15,87 % osób było z pracy niezadowolonych, w tym 1,5% (3 osoby) bardzo niezadowolonych. Bardzo zadowolonych natomiast było 4,76% osób. Co ciekawe poziom oceny satysfakcji z wiekiem rośnie.

Brakuje obecnie danych porównawczych z innymi zawodami. Niemniej jednak uzyskane wyniki wydają się podważać obiegowy pogląd o pielęgniarkach jako osobach niezadowolonych z pracy i zawodowo sfrustrowanych.

Na satysfakcję tę mają decydujący wpływ takie czynniki jak koledzy, przełożeni, rodzaj pracy, rozwój osobisty i wynagrodzenie. Nieco mniejsze znaczenie, ale też statystycznie istotne mają wpływ warunki pracy oraz organizacja i kierownictwo.

Badanie indywidualnej orientacji na wartości zawodowe dostarcza informacji o tym co dla badanej jednostki jest w pracy najważniejsze.

Uzyskane wyniki wskazują, że pielęgniarki za najważniejsze w swojej pracy uważają taktowne, sprawiedliwe i wyrozumiałe relacje z przełożonymi, warunki pracy – czyli dobrze wyposażone stanowisko pracy, spokojna atmosfera pracy. W następnej kolejności istotne są dla nich altruizm, rozumiany jako wspomaganie, wspieranie i troszczenie się o innych, bezpieczeństwo – związane z pewnością miejsca pracy, zatrudnienia teraz i w przyszłości, oraz dobre kontakty ze współpracownikami, zrozumienie, możliwość zawarcia w pracy przyjaźni. Informacje te powinny być uwzględniane przy konstruowaniu zakładowych systemów motywacyjnych. Silniej motywacyjnie będą oddziaływać czynniki związane z dobrą atmosferą pracy i bezpieczeństwem zatrudnienia niż obietnica awansu na stanowiska kierownicze a nawet niż jednorazowa okazjonalna gratyfikacja finansowa. Najniższy poziom ważności dla pielęgniarek to wartości estetyczne i kierownictwo. Estetyka rozumiana jest w teście jako możliwość wykonywania czegoś ładnego, związanego ze sztuką i muzyką, natomiast kierownictwo to bycie szefem dla innych, przewodzenie ludziom, mówienie im co mają robić, jak się zachować. O ile zrozumiałym jest, w świetle realizacji zadań pielęgniarek i położnych, niskie znaczenie zadań estetycznych (realizowanie się przez sztukę) to budzi zdziwienie niski poziom znaczenia przypisywanego kierowaniu ludźmi. Tym bardziej, że pielęgniarkom zaleca się pełnienie roli lidera w zespołach opiekuńczo- pielęgnacyjnych i terapeutycznych.[Kosińska, Niebrój 2003]

Być może wiąże się to z cechami osobowości zwłaszcza wysokim poziomem ugodowości, którym jak wskazują nasze wcześniejsze badania charakteryzują się pielęgniarki jako grupa zawodowa. [Pilarz, Kosińska 2004]

Teoretyczne pogrupowanie wartości pokazuje, że dla pielęgniarek najistotniejsze są wartości społeczne związane z relacjami z ludźmi czyli – przełożeni, koledzy, chorzy i to niezależnie, jak wykazały badania od wieku, stanu cywilnego, zajmowanego stanowiska badanych.

Różnice między władzą a osiągnięciami nie są duże i zależą od stanowiska. Położne nieznacznie wyżej cenią sobie władzę od osiągnięć. Z 16 czynników skorelowanych z ogólną oceną pracy statystyczną istotność ważności wykazują altruizm, stymulacja intelektualna, zmienność. Osoby, które poszukują możliwości realizowania się w pracy poprzez pomaganie innym, wykonywania różnorodnych zadań cechuje wyższy poziom satysfakcji zawodowej. Wynik ten sugeruje przyjęcie za jedno z kryteriów przy doborze kandydatek do zawodu zdolność wykonywania zadań różnorodnych i w zmieniających się warunkach.

WNIOSKI

1. Badane pielęgniarki prezentują wysoki poziom satysfakcji z pracy zawodowej. Duży wpływ na jej ocenę mają: koledzy, przełożeni, rodzaj pracy, rozwój osobisty i wynagrodzenie. U wszystkich badanych dominującą wartością w pracy są relacje społeczne co powinno być wykorzystane przy opracowywaniu zakładowych systemów motywacyjnych.
2. Dla pełniejszej oceny należałoby zbadać także relacje pomiędzy oceną satysfakcji zawodowej pielęgniarek a ich cechami osobowościowymi, zwłaszcza w grupie wartości teoretycznej „władza” oraz porównać tą satysfakcję z ogólną oceną z życia i preferowanymi do tej oceny wartościami.

PIŚMIENNICTWO

1. Agho , A.O., Mueller. C.W.& Price J.L. Determinants of Employee Job Satisfaction: an Empirical Test of a Causal Model . Human Relations 1993 , 46 1007-1027
2. Blegan M.A.: Nurses' job satisfaction: a meta analysis of related variables.Nurs.Res.1993;42(1) 36-41
3. Chu C.I.,Hsu H.M., Prce J.L., Lee J.Y.:Job satisfaction of hospital nurses : an epirical test of a causal model in Taiwan , Int.Nurs.Rev. 2003,50(3) 176-182
4. De Loach R., Monroe I.: Job satisfaction among hospice workers: what managers need to know. Healt Care Menadger 2004, 23 (3) 209- 219
5. Goodell TT, Van Ess Coeling H:Outcomes of nurses' job satisfaction. J.Nurs.Adm.194, Nov;24(11);36-41
6. Kueger P.,Brazil L., L Lokfeld, H.Gayle Edward,D.Lewis, E Tjan,:Organization specyfic predic-tars of job satisfaction: findings from a Canadian ,multi- site quality of work life cross – sectional survey.

7. Kosińska M., Niebrój L.: The position of a leader nurse. *Journal of Nursing Management*, 2003, 11, 69-73
8. Lawler E.E & Hall, D.T Relationship of Job Characteristics to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation, *Journal of Applied Psychology* 1970; 54, 305-312
9. Lu H., While A.E, Luise Barriball K.: Job satisfaction among nurses a literature review *J.Nurs. Stud.* 2005, feb; 42(2); 211-227
10. Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday R.T & Boulian P.V Organizational Commitment Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians *Journal of Applied Psychology* 1974 59(5) 603-609
11. Pilarz Z., Kosińska M.: Różnice osobowościowe pomiędzy kandydatkami do zawodu pielęgniarki i pielęgniarkami pracującymi w publicznej służbie zdrowia. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska* 2004, Vol.LIX, suppl.XIV, 361, 396-403
12. Pilarz Z., Kosińska M.: Różnice osobowościowe między pielęgniarkami awansującymi i pielęgniarkami bez awansu zatrudnionymi w publicznej służbie zdrowia. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska* 2004, Vol.LIX, suppl.XIV, 361, 404-410
13. Zalewska A.: Adaptacja kwestionariusza "Orientacja na Wartości Zawodowe" Seiferta i Bergmana do warunków polskich. *Studia Psychologiczne* 2000; 39 (1) 57-77
14. Zalewska A.: Analiza Opisu Pracy O, Neubergera i M.Allerbeck – adaptacja do warunków polskich *Studia Psychologiczne* 2001; 39(1) 197-217,

STRESZCZENIE

Satysfakcja z pracy jest konstruktem wielowymiarowym obejmującym czynniki psychospołeczne i związane z organizacją.

Celem badań było określenie poziomu satysfakcji pielęgniarek z pracy i niektórych jej uwarunkowań zewnętrznych, do których należą zadania przewidziane do wykonania, przełożeni, koledzy oraz poznanie preferowanych przez pielęgniarki wartości zawodowych.

Do badań użyto testów: 1) Arkusz Opisu Pracy O.Neuberger, M.Allerbeck; 2) Orientacja Na Wartości Zawodowe K.H.Seifert & C.Bergman Obydwa w polskiej adaptacji Anny Zalewskiej

Do analizy przyjęto 189 z 209 rozdanych, kompletnie wypełnionych testów.

Analiza wyników dostarczyła informacji - za najważniejsze w swojej pracy pielęgniarki uważają taktowne, sprawiedliwe i wyrozumiałe relacje z przełożonymi, warunki pracy – czyli dobrze wyposażone stanowisko pracy, spokojna atmosfera pracy. W następnej kolejności istotne są dla nich altruizm, rozumiany jako wspomaganie, wspieranie i troszczenie się o innych, bezpieczeństwo – związane z pewnością miejsca pracy, zatrudnienia teraz i w przyszłości, oraz dobre kontakty ze współpracownikami, zrozumienie, możliwość zawarcia w pracy przyjaźni.

Uzyskane wyniki prowadzą do następujących wniosków: badane pielęgniarki prezentują wysoki poziom satysfakcji z pracy zawodowej. Duży wpływ na jej ocenę mają: koledzy, przełożeni, rodzaj pracy, rozwój osobisty i wynagrodzenie. U wszystkich badanych dominującą wartością w pracy są relacje społeczne, co powinno być uwzględnione przy opracowywaniu zakładowych systemów motywacyjnych.

SUMMARY

Job satisfaction is multidimensional construct, which contains psychosocial and organizational factors. Goal of study was investigation of level of nurses' job satisfaction and their links with some conditions connected with personal system of work values.

Method: The study included 189 nurses. Polish versions of Sheet of Work Description by Neuberger and Allerbeck and Test of Orientation on Job Values by Seifert and Bergman was used to assess personal job's satisfaction and preferred work values.

Results: Nurses which participate in research presented relatively high level of job satisfaction. Significant influence on this level had relationships with superiors and coworkers, security of employment and work conditions. Predominant job values for all tested nurses were good social relationships at work what may be useful conclusion for health service managers to project effective motivational systems for this group of health workers.