

**Kazimiera Zdziebło<sup>1,2</sup>, Bożena Zboina<sup>3</sup>, Stępień Renata<sup>1,2</sup>, Agnieszka Mędrykowska<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Wydział Lekarski i Nauk o Zdrowiu, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach,

<sup>2</sup> Polskie Towarzystwo Pielęgniarskie, Oddział w Kielcach,

<sup>3</sup> Wyższa Szkoła Biznesu i Przedsiębiorczości w Ostrowcu Świętokrzyskim

## **Stres zawodowy jako czynnik determinujący jakość życia w opinii pielęgniarek**

---

### **Streszczenie**

Stres jest nieswoistą reakcją organizmu na wymagającą sytuację. Wśród przyczyn stresu wyróżnia się stresory związane z treścią pracy oraz wynikające z warunków pracy, warunków zatrudnienia, a także związane z relacjami społecznymi w pracy. Długotrwałe lub zbyt silne działanie stresu może prowadzić do zaburzeń funkcjonowania organizmu i psychiki.

### **Cel pracy**

Celem pracy jest próba identyfikacji czynników stresogennych w pracy zawodowej badanych pielęgniarek i ich wpływu na jakość życia badanych.

### **Material i metodyka**

Badaniami objęto grupę 112 pielęgniarek pracujących 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 badań**

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. Najczęściej obserwowanym objawem związanym z pracą zawodową i towarzyszącym jej stresem są bóle

kręgosłupa, ciągle zmęczenie oraz drażliwość i brak cierpliwości. Przeprowadzone badanie wykazało także, że odsetek pielęgniarek – 83,9% (94) uważających, że stres związany z pracą zawodową wpływa na ich jakość życia jest istotnie statystycznie większy ( $p < 0,001$ ) od odsetka pielęgniarek – 16,1% (18) posiadających na ten temat odmienną opinię.

**Słowa kluczowe:** pielęgniarki, stres zawodowy, praca

### **Occupational stress as a factor determining the quality of life in the opinion of nurses**

#### **Summary**

Stress is a nonspecific response of the body to the demanding situation. Among the causes of stress distinguished stressors related to the content of the work and the resulting working conditions, employment conditions, and associated social relations at work. Prolonged or too strong stress can lead to disturbances in the functioning of the body and psyche. The aim of the study was to identify stressors in the work of the nurses surveyed and their impact on quality of life of patients.

#### **Material and Methods**

The study involved a group of 112 nurses working in various health care institutions in Sandomierz. In the paper the method of diagnostic survey research tool was a questionnaire of his own authorship. The statistical analysis was used ANOVA Kruskal-Wallis test for multiple comparisons and medium-rank test for indicators of structure.

#### **Test results**

In the group of nurses 82.72% of nurses considered their work as stressful. As stressors surveyed nurses give m.in.: big responsibility, too low pay, contact with death, exposure to harmful agents. The most commonly observed symptom associated with work and the ensuing stress are back pain, constant fatigue, and irritability and lack of patience. The study found also that the percentage of nurses - 83.9% (94) believing that the stress associated with work affects their quality of life is significantly greater ( $p < 0.001$ ) than the proportion of nurses - 16.1% (18) with on the subject of a different opinion.

**Keywords:** nurses, occupational stress, work

## Wprowadzenie

Według Selye'go - stres jest nieswoistą reakcją organizmu na wymagającą sytuację. Jednocześnie uważa, że bez stresu nie byłoby życia, a źródłem wielu chorób somatycznych jest niezdolność człowieka do radzenia sobie ze stresem. Twórca teorii stresu twierdził, że nie jest istotne to, co się z nami dzieje, ale jak o tym myślimy, jak to oceniamy, jak odbieramy dane zdarzenie - stresor w naszym i innych życiu [1]. Wśród przyczyn stresu wyróżnia się stresory związane z treścią pracy oraz wynikające z warunków pracy, warunków zatrudnienia, a także związane z relacjami społecznymi w pracy [2].

Długotrwałe lub zbyt silne działanie stresu może prowadzić do zaburzeń funkcjonowania organizmu i psychiki. Konsekwencje distresu mogą ujawniać się na różnych płaszczyznach życia człowieka: na poziomie psychologicznym i duchownym, gdzie całe napięcie stresowe skierowane jest do wewnątrz organizmu, na poziomie społecznym, gdzie napięcie skierowane jest na zewnątrz, na poziomie zdrowia somatycznego, gdzie napięcie stresowe predysponuje lub staje się jedną z przyczyn wystąpienia wielu chorób[1].

Według Ch. Maslach i M. P. Leiter [3] najważniejszymi wskaźnikami braku dopasowania między osobą a wykonywaną przez nią pracą są:

- przeciążenie pracą, gdy pracownicy robią za dużo w zbyt krótkim czasie, szybkie tempo pracy zagraża jakości, zaburza relacje koleżeńskie, przeciwdziała innowacjom i w konsekwencji powoduje wypalenie;
- brak kontroli nad własną pracą, gdy pracownicy nie mają możliwości dokonywania wyborów, podejmowania decyzji, wykorzystania umiejętności oraz własnego wkładu w osiąganie wyników;
- brak nagrody za wkład w pracę, gdy spotykamy się z brakiem uznania, chodzi tu zarówno o nagrody pieniężne jak również „pochwałę” ustną czy pisemną;
- brak wspólnoty w miejscu pracy, gdy ludzie tracą dobry kontakt ze współpracownikami, nie dążą wspólnie do osiągnięcia celu;
- brak sprawiedliwości w miejscu pracy, co oznacza brak szacunku i wiary w stosunku do ludzi wykonujących daną pracę, szczególnie widoczne w nierównościach związanych z obciążeniem pracą lub na poziomie płac [3].

Specyficzny rodzaj pracy wykonują pielęgniarki, które podejmują działania na rzecz człowieka potrzebującego czyli pomagają, towarzyszą człowiekowi w zdrowiu, chorobie, cierpieniu i śmierci, w niepełnej sprawności oraz kształtują umiejętności samoopiekuńcze [4].

Wprowadzono podział sytuacji trudnych w pracy pielęgniarskiej, który obejmuje:

- sytuacje zagrożenia związane najczęściej z lękiem przed zarażeniem, np. wirusem HIV, żółtaczką, czy kontakt z chorym pobudzonym psychoruchowo;
- sytuacje deprecjacji polegające na niezaspokojeniu potrzeb psychicznych związanych z uzyskaniem pozytywnych efektów w opiece nad chorym; takie sytuacje mają miejsce w stosunku do pacjentów nieuleczalnie chorych, czy pacjentów w stanie zagrożenia życia, gdy pomimo podjętych działań chory umiera;
- sytuacje przeciążenia występują jako: ilościowe, czyli przepełnione oddziały, masowe przyjęcia pacjentów podczas ostrych dyżurów; fizyczne, czyli wymuszona pozycja ciała, dźwiganie chorych; jakościowe, czyli zbyt trudna praca, wymuszona koncentracja uwagi, długotrwała czujność, odpowiedzialność, konieczność podejmowania decyzji w stanach zagrożenia życia;
- sytuacje utrudnienia czyli elementy, które przeszkadzają w odbiorze informacji, zleceń, przez co wpływają niekorzystnie na jakość wykonywanej pracy; powstają wtedy, gdy pielęgniarka musi odbierać informację jednocześnie mając pod opieką ciężko chorych i często w godzinach pracy nocnej;
- sytuacje konfliktowe, które można podzielić na: konflikty intrapersonalne (osobiste wewnątrzpsychiczne) są konfliktami motywacyjnymi; przyczynami ich są: wadliwa organizacja zajęć, przeciążenie psychofizyczne, nadmierne wymagania, poczucie mniejszej wartości, frustracja, czynniki te wpływają na zachowanie równowagi organizmu, a tym samym na prawidłowe funkcjonowanie na stanowisku pracy; konflikty interpersonalne (międzyludzkie) są to złe relacje w zespole terapeutycznym powodujące „niezdrową” atmosferę w pracy, która prowadzi do znużenia, niechęci do pracy, rezygnacji z celów [5].

## **Cel pracy**

Celem pracy jest próba identyfikacji czynników stresogennych w pracy zawodowej badanych pielęgniarek i oceny ich wpływu na jakość życia w opinii badanych.

## **Material i metodyka**

Badaniami objęto grupę 112 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 badający opinię pielęgniarek na temat stresu zawodowego oraz jakości ich życia. Kwestionariusz obejmował 17 pytań otwartych, zamkniętych i półotwartych odnoszących się do problematyki pracy pielęgniarek i związanego z nią stresu zawodowego. W ocenie wyodrębnionych na podstawie przeglądu literatury 12 czynników stresogennych w pracy zawodowej pielęgniarek zastosowano skalę Likerta na skali od ocen od 1 do 5, gdzie 1 = najniższy poziom stresu, 5 = najwyższy poziom stresu.

Ponadto zadano pytania o to, czy stres związany z pracą zawodową ma wpływ na jakość życia oraz w jakim stopniu stres zawodowy wpływa na funkcjonowanie rodziny.

Drugą część stanowiła metryczka, która zawierała 6 pytań dotyczących wieku, stażu pracy, miejsca zamieszkania, sytuacji materialnej oraz wykształcenia badanych pielęgniarek.

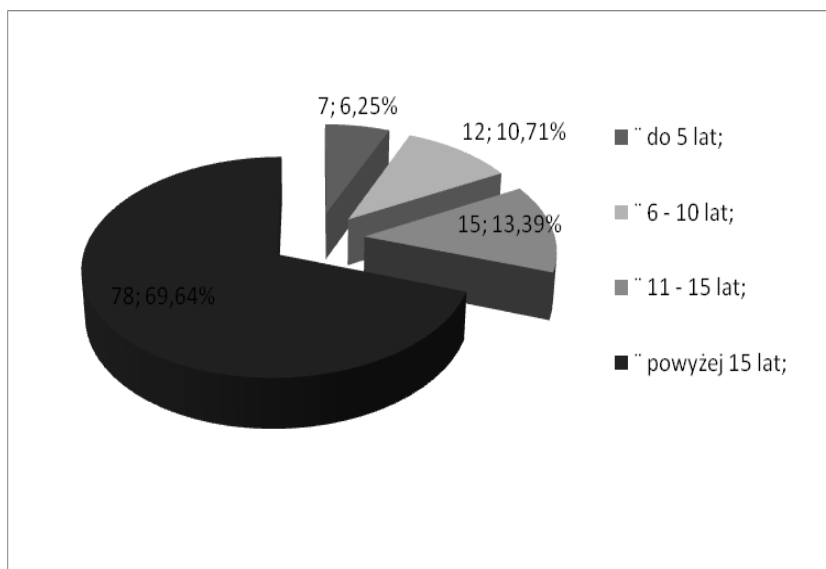
Udział respondentów w badaniu był dobrowolny. Dane od uczestników badania zbierane były po uprzednim poinformowaniu o celu naukowym projektu oraz zapewnieniu ich o anonimowości. Każda osoba mogła zrezygnować z uczestnictwa w badaniu na każdym jego etapie. Na przeprowadzenie badań uzyskano zgodę Dyrektora Szpitala

W analizie statystycznej wykorzystany został test ANOVA Kruskala-Wallisa, test wielokrotnych porównań dla średnich rang oraz test dla wskaźników struktury.

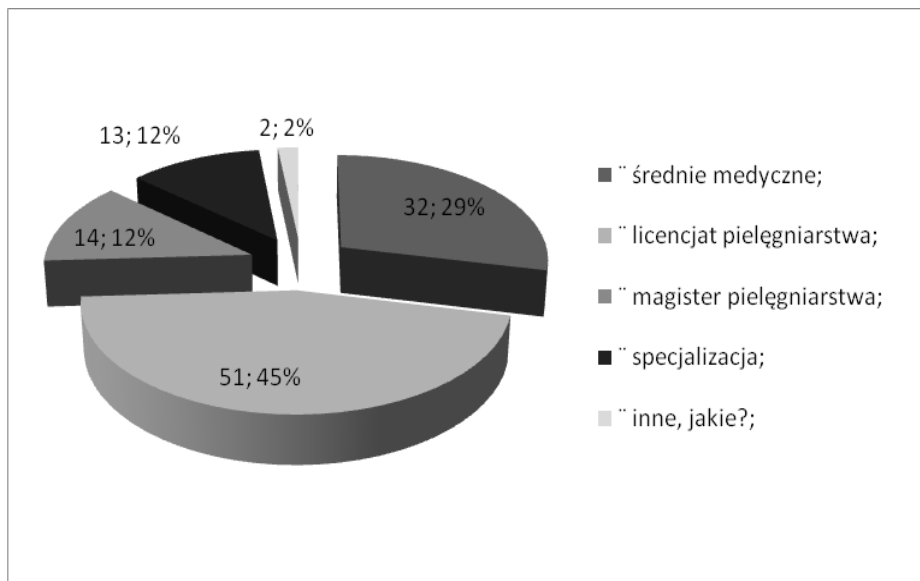
## **Wyniki badań**

Badaniami objęto grupę 112 pielęgniarek pracujących różnych podmiotach działalności leczniczej szpitala: 91 pielęgniarek zatrudnionych

w oddziałach (ortopedycznym, neurologicznym, intensywnej terapii medycznej, pediatrycznym, kardiologicznym, internistycznym, reumatologicznym) oraz 21 pielęgniarki pracujące w poradniach (chirurgicznej i podstawowej opieki zdrowotnej) oraz Domu Pomocy Społecznej. W badanej grupie pielęgniarek 54,46% (61) osób przekroczyło 45 rok życia, natomiast aż 62,50% (70) to osoby z ponad 15-letnim doświadczeniem. Zatrudnionych na oddziałach szpitalnych było 81,25% (91) badanych. Największą grupę stanowiły pielęgniarki z tytułem licencjata pielęgniarstwa 45,54% (51) oraz wykształceniem średnim medycznym 28,57% (32).

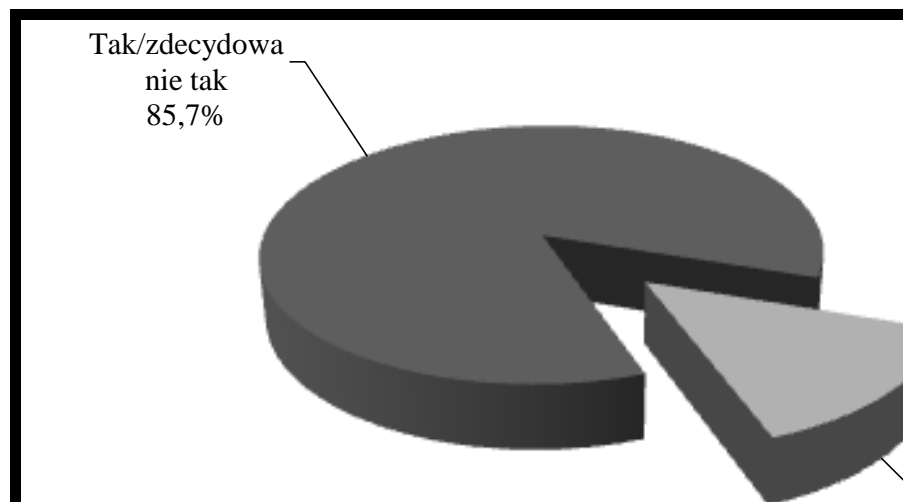


Ryc. 1. Staż pracy ankietowanych pielęgniarek



Ryc. 2. Wykształcenie pielęgniarek

W badanej grupie, 82,72% pielęgniarek uznało swoją pracę za stresującą



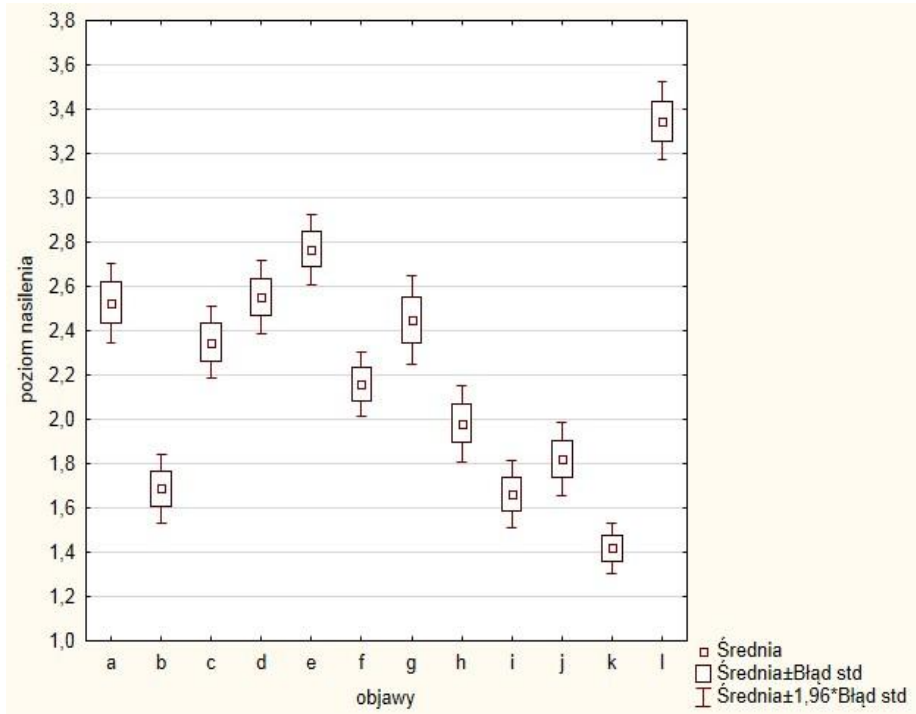
Ryc. 3. Odsetek osób ankietowanych wyrażających opinię, że ich praca zawodowa jest stresująca

Jako czynniki stresogenne badane pielęgniarki wskazują różne sytuacje. Wśród najsilniej oddziałujących pielęgniarki wskazały następujące czynniki: zbyt niskie wynagrodzenie ( $\bar{x}= 4,2$ ), duża odpowiedzialność ( $\bar{x}= 4,1$ ), kontakt ze śmiercią, ( $\bar{x}= 3,6$ ), narażenie na szkodliwe czynniki ( $\bar{x}= 3,6$ ), źle wyposażone stanowiska pracy ( $\bar{x}= 3,4$ ), podejmowanie szybkich decyzji ( $\bar{x}= 3,4$ ) i inne.

Tab.1. Czynniki stresogenne w pracy zawodowej pielęgniarek a ocena nasilenia stresu w opinii badanych

<b>Punkt Lp.</b>	<b>Badane czynniki</b>	$\bar{x}$	<b>SD</b>
(a) 1.	Kontakt ze śmiercią	3,6	1,5
(b) 2.	Narażenie na szkodliwe czynniki	3,6	1,5
(c) 3.	Duża odpowiedzialność	4,1	1,0
(d) 4.	Praca zmianowa	2,9	1,6
(e) 5.	Brak możliwości awansu zawodowego	2,7	1,3
(f) 6.	Zbyt niskie wynagrodzenie	4,2	1,3
(g) 7.	Źle wyposażone stanowiska pracy	3,4	1,1
(h) 8.	Podejmowanie szybkich decyzji	3,4	1,1
(i) 9.	Brak możliwości podnoszenia kwalifikacji		1,1
(j) 10.	Zbyt mała liczba pielęgniarek w stosunku do potrzeb pacjentów	2,8	1,3
(k) 11.	Ciągła niepewność zatrudnienia	3,3	1,3
(l) 12.	Kontakt z pacjentami innego kręgu kulturowego i społecznego	2,1	1,2





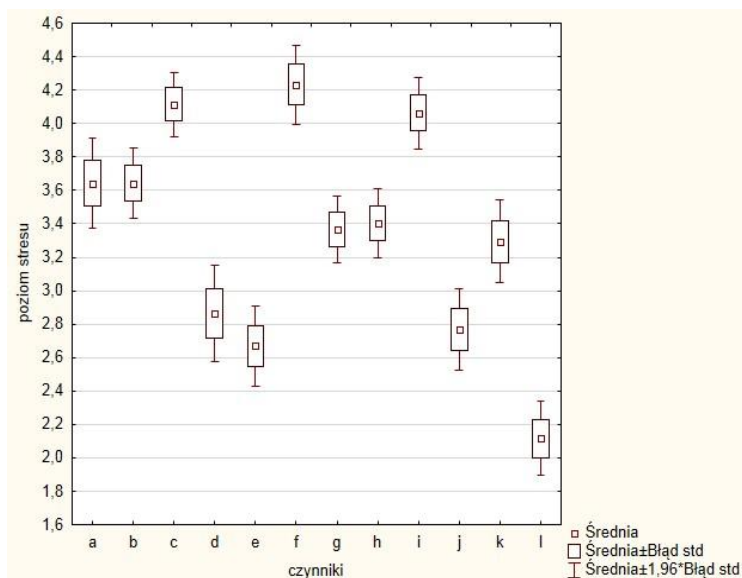
Ryc. 4. Średni poziom odczuwanego stresu dla czynników a-l

Wynik testu ( $p < 0,001$ ) wskazuje, że nie wszystkie badane sytuacje stresogenne w środowisku pracy wywołują u pielęgniarek jednakowy poziom stresu.

Badanie miało również na celu określenie częstości występowania objawów wywoływanych przez stres w pracy zawodowej pielęgniarek, poprzez wskazanie na skali ocen objawów od 1 do 4, gdzie 1 = nigdy, 2 = rzadko, 3 = czasami, 4 = często. Najczęściej obserwowanym objawem związanym z pracą zawodową i towarzyszącym jej stresem jest dolegliwość (l) – bóle kręgosłupa, które występują z nasileniem większym od wszystkich pozostałych z wyjątkiem objawu (e) – ciągłe zmęczenie.

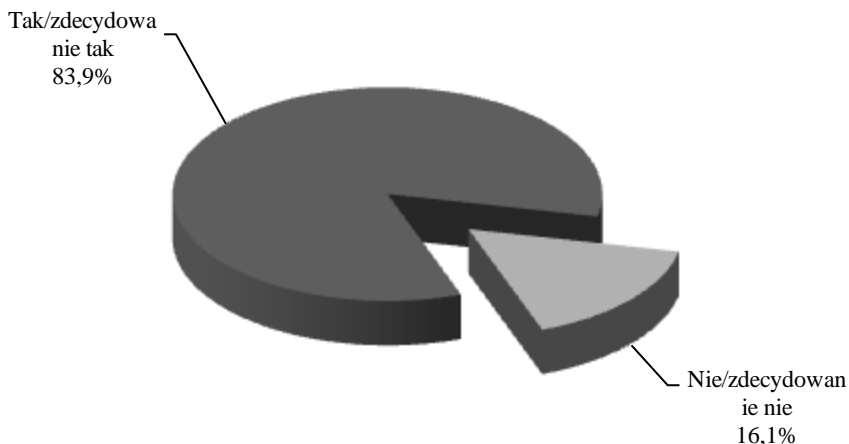
Tab.2. Objawy wywołane przez stres w pracy zawodowej pielęgniarek

Punkt Lp.	Objawy wywołane przez stres w miejscu pracy	$\bar{x}$	SD
(a) 1.	Bóle głowy	2,5	1,0
(b) 2.	Tiki nerwowe i drżenie rąk	1,7	0,8
(c) 3.	Przyspieszony oddech i tętno	2,3	0,9
(d) 4.	Drażliwość i brak cierpliwości	<b>2,6</b>	0,9
(e) 5.	Ciągłe zmęczenie	<b>2,8</b>	0,9
(f) 6.	Brak koncentracji i trudności w podejmowaniu decyzji	2,2	0,8
(g) 7.	Problemy ze snem	2,4	1,1
(h) 8.	Odczuwanie nieokreślonego lęku	2,0	0,9
(i) 9.	Unikanie kontaktów społecznych	1,7	0,8
(j) 10.	Bóle brzucha	1,8	0,9
(k) 11.	Biegunka	1,4	0,6
(l) 12.	Bóle kręgosłupa	<b>3,3</b>	0,9



Ryc. 5. Średni poziom częstości występowania objawów stresu a-l

Zdecydowana większość badanych - 83,9% (94) uważa, że stres związany z pracą zawodową wpływa na jakość ich życia, 16,1% (18) badanych miało na ten temat inne zdanie.



Ryc. 6. Stres a jakość życia w opinii badanych pielęgniarek.

### Omówienie

Z przeprowadzonej analizy wyników badań wynika, że istotnie największy poziom stresu wywołują: zbyt niskie zarobki pielęgniarek, kontakt ze śmiercią, duża odpowiedzialność oraz brak możliwości podnoszenia kwalifikacji. Jak widać dwa z czterech głównych czynników stresogennych (zbyt niskie wynagrodzenie i brak możliwości podnoszenia kwalifikacji) mają charakter organizacyjny i ich eliminacja zależy od zmian systemowych w ochronie zdrowia.

Z analizy badań własnych wynika, że niskie zarobki w stosunku do wysokich wymagań zawodowych stanowią główne źródło stresu zawodowego wśród prawie 70% badanych pielęgniarek.

Raport z badań europejskiego projektu NEXT wskazuje, że dla badań polskiej próby przeprowadzonej metodą ERI średnia ocena „nagrody” – zarobków stanowiła 50% średniej innych krajów [6]. Ponadto dobry klimat emocjonalny i wsparcie w relacjach społecznych bardzo silnie oddziałują nie tylko na spostrzeganą wielkość nagrody, wzrost samooceny i możliwości awansu, ale również na ocenę możliwości rozwoju zawodowego oraz ogólne

poczucie zadowolenia z pracy zawodowej. Stan ten wywołuje silne przekonanie, iż praca ma głęboki sens i jest pożyteczna [6].

W badaniach dotyczących badanego zjawiska, pielęgniarki wskazywały na obecność stresu w ich codziennym życiu zawodowym. 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 stanowisk pracy. Często jego źródłem była niezadowolająca gratyfikacja finansowa, brak wsparcia ze strony przełożonych czy wreszcie roszczeniowość rodzin chorych, która ponadto w opinii respondentów przyczynia się do braku poszanowania ich pracy. Czynniki związane z organizacją środowiska pracy oraz osobą chorego to dla pielęgniarek najistotniejsze źródła doświadczania stresu [7].

W badaniach Kędra i Sanak [8], pielęgniarki wskazywały jedną z głównych przyczyn rozwoju zespołu wypalenia zawodowego poczucie braku satysfakcji z wykonywanej pracy. Zidentyfikowano również zjawiska, których ranga i nasilenie wydają się znacznie mniejsze niż sugerowałaby to literatura przedmiotu. Wyniki oceny uciążliwości czynników wywołujących stres u ankietowanych nie odbiegły natomiast w istotnym stopniu od tych opisywanych w literaturze przedmiotu. [8]

Analiza wyników badań innych autorów pokazuje, że do najczęstszych przyczyn występowania trudnych sytuacji w grupie pielęgniarek należą: niskie wynagrodzenie, nieproporcjonalna liczba 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 z innymi grupami zawodowymi, równoległe wykonywanie kilku czynności naraz oraz praca zmianowa [9].

W analizie przyczyn stresu wśród pielęgniarek pracujących na oddziałach o różnej specyfice Autor wskazuje, że dla pielęgniarek pracujących w oddziale intensywnej terapii najbardziej stresującym czynnikiem jest śmierć pacjenta (70% badanych), dla pielęgniarek neurologicznych nerwowa atmosfera, a w pracy i zła organizacja (71% badanych). Ten sam czynnik wymieniają na pierwszym miejscu pielęgniarki przychodni (66% badanych).

Niskie zarobki jako przyczynę stresu wymieniają wszystkie badane grupy pielęgniarek na drugim miejscu [10].

W badaniach przeprowadzonych wśród pielęgniarek pracujących na oddziałach neurologii, chorób wewnętrznych, laryngologii, chirurgii ogólnej i ortopedii, ginekologii i dermatologii na terenie województwa podkarpackiego, aż 65% ankietowanych o swoich niepowodzeniach w pracy chce rozmawiać i szuka wsparcia poprzez rozmowę z innymi (członkowie rodziny, współpracownicy). W badanej grupie 7% respondentek nie rozmawia o swoich problemach, co oznacza, że samotnie borykają się z trudnościami, piętrząc w ten sposób poziom odczuwanego stresu [11].

Subiektywna ocena stresu związanego z wykonywaniem obowiązków zawodowych przez pielęgniarki anestezyjologiczne w trzech śląskich szpitalach wskazuje, że największy poziom odczuwanego stresu wystąpił w grupie pielęgniarek ze stażem pracy 6 - 15 lat. Znaczącą większość stanowiły osoby ze stażem pracy powyżej 10 lat, a spośród nich 78% respondentek podawało pracę jako źródło stresu [12].

## **Wnioski**

W opinii większości badanych pielęgniarek ich praca zawodowa jest stresująca. Wśród czynników wywołujących stres w pracy zawodowej w opinii pielęgniarek jest niskie wynagrodzenie oraz zbyt mała liczba personelu w stosunku do potrzeb pacjentów. Pielęgniarki wyrażają opinię, że stres w pracy zawodowej istotnie wpływa na ich jakość życia.

## **Piśmiennictwo**

1. Terelak J.F. Psychologia stresu. Bydgoszcz: Oficyna Wydawnicza Branta; 2001.
2. Le Blanc P, de Jonge J, Schaufeli W. Stres zawodowy a zdrowie pracowników. [w]: Chmiel N, red. Psychologia pracy i organizacji. Gdańsk: GWP; 2002. s. 173.
3. Maslach Ch, Leiter M.P. Prawda o wypaleniu zawodowym. Warszawa: PWN; 2011.
4. Kiszczak S. Zespół wypalenia zawodowego wśród pracowników medycznych. Elementy profilaktyki. *Zdrowie Publiczne*. 2002; 1: 106-107
5. Gugąła B. Trudne sytuacje w środowisku pracy pielęgniarek a umiejętności radzenia sobie z nimi. *Zdrowie Publiczne* 2004; 2: 368-369

6. 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.
7. 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.
8. Kędra E, Sanak K. Stres i wypalenie zawodowe w pracy pielęgniarek. *Piel. Zdr. Publ.* 2013, 3, 2, 119–132.
9. Perek M., Kózka M., Twarduś K.: Trudne sytuacje w pracy pielęgniarek pediatrycznych i sposoby radzenia sobie z nimi. *Problemy Pielęgniarstwa* 2007; 4: 223-238.
10. Wzorek A. Porównanie przyczyn stresu wśród pielęgniarek pracujących na oddziałach o różnej specyfice. *Studia Medyczne* 2008; 11: 33-37.
11. Lewandowska A, Litwin B. Wypalenie zawodowe jako zagrożenia w pracy pielęgniarki. *Roczniki Pomorskiej Akademii Medycznej w Szczecinie* 2009; 55(3): 86-89.
12. Wawros K., Mroczkowska R. Analiza stresu związanego z wykonywaniem obowiązków zawodowych przez pielęgniarki anestezyjologiczne na podstawie ich subiektywnej oceny. *Pielęgniarstwo Specjalistyczne* 2014; 1:164-171.

Tekst złożony w redakcji: 10.11.2015 r.

Przyjęto do druku: 20.12.2015 r.