

**Danuta Kunecka, Magdalena Kamińska, Beata Karakiewicz**

Samodzielna Pracownia Pielęgniarstwa Rodzinnego, Pomorska Akademia Medyczna w Szczecinie

# A naliza czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy w grupie zawodowej pielęgniarek. Badanie wstępne

Analysis of factors determining job satisfaction among nurses. Preliminary research

## Adres do korespondencji:

mgr Danuta Kunecka  
PAM WNo2  
S.P. Piel. Rodzinnego  
ul. Żołnierska 48  
71-210 Szczecin  
tel./faks: (091) 48 00 923  
e-mail: dankak@autograf.pl

## STRESZCZENIE

**Wstęp.** „Zadowolenie jest chwilowym uczuciem satysfakcji (...). Jest to tłumione uczucie polegające na uzyskaniu dobrego wyniku w życiowych sprawach, nie najwyższego, jednak satysfakcjonującego” [1]. Zadowolenie pracownika wynika z czysto subiektywnej oceny oraz sposobu postrzegania otoczenia, w jakim pracuje.

**Cel pracy.** Celem podjętych badań była ocena sprawności zastosowanego narzędzia badawczego oraz analiza czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy w grupie studiujących pielęgniarek.

**Materiał i metody.** Badania przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego z użyciem kwestionariusza ankiety w grupie 38 pielęgniarek. Stanowiły badanie wstępne.

**Wyniki i wnioski.** Narzędzie badawcze uznano za odpowiednie do użycia w badaniach właściwych. Ponadto uzyskane wyniki pokazały, jakie czynniki w badanej grupie mają istotny wpływ na uczucie dużego zadowolenia, zadowolenia bądź niezadowolenia z wykonywanej pracy. Na zadowolenie z wykonywanej pracy w badanej grupie największy wpływ mają: treść pracy oraz dobre stosunki z kolegami. Natomiast na niezadowolenie z wykonywanej pracy w badanej grupie największy wpływ mają świadczenia pozapłacowe.

**Słowa kluczowe:** zadowolenie, satysfakcja, satysfakcja z pracy

## ABSTRACT

**Introduction.** Content is momentary satisfaction feeling. It is smother feeling which consists in gaining a good result in life matters, not the highest but satisfactory. Employee's content results from perfectly subjective assessment and a manner of perception of the surrounding environment, in which the employee works.

**Aim of study.** Estimate of proficiency of employed investigative instrument and was to analyse the factors that influence satisfaction of occupation among studying nurses.

**Material and methods.** The method of diagnostic poll was a questionnaire, which was prepared and distributed among 38 nurses. It was the preliminary research.

**Results and conclusions.** Investigative instrument regard as suitable for use in proper research. Besides, the results showed what type of factors have an essential influence on feel of content, high level of content, or discontent with carrying out the nurses' occupation. Contents of the job and a good relationships between colleagues considerably determine the job satisfaction, while the biggest influence on the discontent have beyond – pay benefits.

**Key words:** content, satisfaction, job satisfaction

## Wstęp

Często nie uświadamiamy sobie, jak znaczną część naszego życia stanowi praca. Większość osób pracujących zawodowo nie jest w stanie oddzielić życia rodzinnego (prywatnego) od problematyki zawodowej. Człowiek, napotykać kłopoty i niepowodzenia, bezwiednie łączy sferę prywatną z zawodową. Można to zaobserwować w zawodach narażonych (z racji swojej specyfiki) na obciążenie. Dlatego też w pracy pielęgniarki tak istotne jest poczucie zadowolenia. „Zadowolenie (...) to uczucie przyjemności doznawane z powodu tego, że się spełniły jakieś pragnienia, że się coś powiodło [...]” [2]. „Zadowolenie z pracy to ogólna pozytywna ocena pracy wykonywanej przez dany podmiot działania, niewykluczająca jednak negatywnej oceny poszczególnych jej składników” [3]. Zadowolenie z pracy oznacza sumę satysfakcji osobistych pracownika i jego oczekiwań, zależy od wielu czynników [4], które możemy podzielić na pochodzące z pola zawodowego oraz pola pozazawodowego [5]. Zadowolenie z pracy jest uczuciową reakcją przyjemności lub przykrości, doznawaną w związku z wykonywaniem określonych zadań, pełnieniem określonych funkcji oraz ról [6]. Często zamiennie z pojęciem zadowolenie używamy pojęcia „satysfakcja” [7]. Element, który różni oba te pojęcia, to czas ich występowania — zadowolenie może być chwilowe, natomiast satysfakcję („silne uczucie zadowolenia” [8]), zazwyczaj odczuwamy po długotrwałym okresie zadowolenia. Zadowolenie podtrzymuje gotowość pracownika do pracy, dlatego też najważniejszym celem jakichkolwiek działań w tym zakresie jest dążenie do tego, aby zadowolenie to towarzyszyło pracownikom przez cały czas. Jednak, gdy możliwości menedżera są ograniczone, to powinien tak organizować pracę, aby jej wykonanie przynosiło pracownikom satysfakcję.

## Cel pracy

Znajomość czynników wpływających na zadowolenie pracowników pozwala na określenie obszarów problematycznych i wprowadzanie działań mających na celu zapobieganie pogłębianiu się poczucia niezadowolenia. Dlatego też celem podjętych badań była analiza czynników wpływających na zadowolenie pielęgniarek z wykonywanej pracy. Ponadto badania wstępne zostały zaprojektowane tak, aby dostarczyć informacji na temat trafności przygotowanego narzędzia badawczego.

## Materiał i metody

### Materiał

Analizie poddano 38 ankiet wypełnionych przez studentki pielęgniarstwa Pomorskiej Akademii Medycznej

(PAM) w Szczecinie, studiujących na V roku studiów magisterskich w systemie zaocznym. Były to osoby posiadające tytuł pielęgniarki dyplomowanej, czynne zawodowo, 18 osób spośród badanych pracowało w zawodzie pielęgniarki dłużej niż 16 lat. Miejsce pracy badanych to przede wszystkim szpital (30 osób), większość z nich pracowała na podstawie umowy o pracę (26 osób), na stanowisku pielęgniarki odcinkowej (29 osób).

### Metody

Zastosowano sondaż diagnostyczny z użyciem kwestionariusza ankiety. Kwestionariusz ankiety obejmował 16 aspektów pracy wyodrębnionych z czynników w największym stopniu wpływających na zadowolenie z pracy, wskazanych przez uczestników badania przeprowadzonego przez Amerykańskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (SHRM, *Society for Human Resources Management*)/USA Today [9].

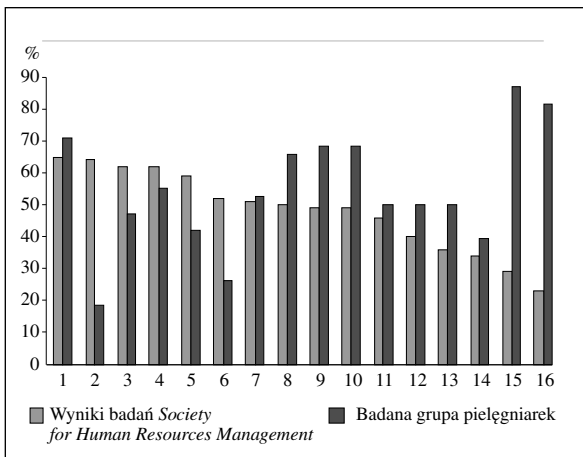
Do czynników wpływających na zadowolenie z wykonywanej pracy, ujętych w kwestionariuszu ankiety, zaliczono: stabilność zatrudnienia, świadczenia poza-płacowe, komunikację między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi, elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi, wynagrodzenie, możliwość awansu, możliwość rozwoju, treść pracy, uznanie przełożonych, dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym, autonomię i niezależność w podejmowaniu decyzji, kulturę firmy, bezpieczeństwo w pracy, szkolenia, znaczenie pracy oraz dobre stosunki z kolegami. Skalę oddziaływania tych elementów określono jako: niezadowolenie, neutralność, zadowolenie oraz duże zadowolenie. Badanie przeprowadzono w listopadzie 2006 roku.

### Wyniki

Ponieważ badania przeprowadzono w stosunkowo niewielkiej grupie (38 osób) i miały one charakter wstępny, założono, że posłużą wzbogaceniu warsztatu badawczego. Uzyskane wyniki stanowią materiał do weryfikacji postawionych hipotez badawczych oraz zastosowanego narzędzia badawczego, które zostanie użyte w badaniach właściwych. Jednak już na podstawie wyników uzyskanych w badaniu pilotażowym widoczne są istotne różnice w odczuwaniu zadowolenia z pracy (jej różnych aspektów) w grupie badanych pielęgniarek (studentek PAM) oraz uczestników badania amerykańskiego, co przedstawiono na rycinie 1.

Jak wynika z danych przedstawionych na rycinie 1, największe różnice w badanych grupach dotyczą: zadowolenia ze świadczeń pozapłacowych, możliwości awansu, znaczenia pracy dla badanych osób, jak również dobrych stosunków z kolegami.

Na rycinach 2–4 przedstawiono wyniki uzyskane w badaniu pilotażowym.



1. Stabilność zatrudnienia
2. Świadczenia pozapłacowe
3. Komunikacja między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi
4. Elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi
5. Wynagrodzenie
6. Możliwość awansu
7. Możliwość rozwoju
8. Treść pracy
9. Uznanie przełożonych
10. Dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym
11. Autonomia i niezależność w podejmowaniu decyzji
12. Kultura firmy
13. Bezpieczeństwo w pracy
14. Szkolenia
15. Znaczenie pracy
16. Dobre stosunki z kolegami

**Rycina 1.** Porównanie wyników badania wstępnego z wynikami badania Amerykańskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami (SHRM, Society for Human Resources Management)

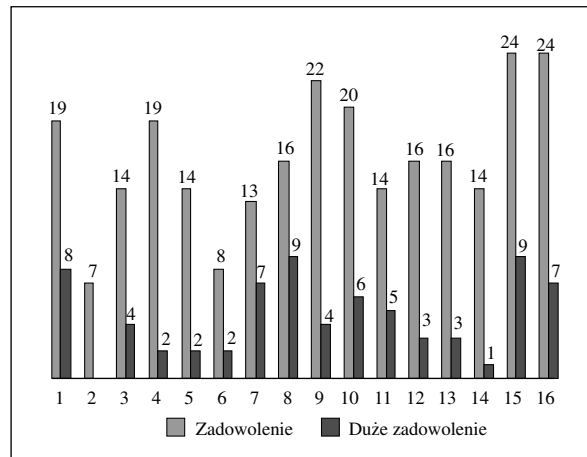
**Figure 1.** Comparison of the results of preliminary research with the results of the research conducted by American Society for Human Resources Management (SHRM)

Na rycinie 2 zaprezentowano zestawienie obrazujące, w jakim stopniu w badanej grupie pielęgniarek odczuwane jest zadowolenie bądź duże zadowolenie wobec danego elementu pracy.

Jak wynika z danych przedstawionych na rycinie 2, najistotniejsze elementy świadczące o dużym zadowoleniu z wykonywanej pracy to w zawodzie pielęgniarki treść pracy oraz znaczenie pracy. Podobnie jest w przypadku odczuwania zadowolenia, również wyżej wymienione elementy były najczęściej wskazywane przez badane. W przypadku zadowolenia wskazywano ponadto na elementy ściśle związane z pracą w zespole, czyli dobre stosunki z kolegami, jak również uznanie przełożonych.

Na rycinie 3 ukazano elementy pracy, które badane uznały za neutralne w zakresie odczuwania zadowolenia z wykonywanej pracy.

Wyniki przedstawione na rycinie 3 mogłyby posłużyć przełożonym (kierującym zespołami pielęgniarskimi) do



1. Stabilność zatrudnienia
2. Świadczenia pozapłacowe
3. Komunikacja między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi
4. Elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi
5. Wynagrodzenie
6. Możliwość awansu
7. Możliwość rozwoju
8. Treść pracy
9. Uznanie przełożonych
10. Dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym
11. Autonomia i niezależność w podejmowaniu decyzji
12. Kultura firmy
13. Bezpieczeństwo w pracy
14. Szkolenia
15. Znaczenie pracy
16. Dobre stosunki z kolegami

**Rycina 2.** Czynniki wskazane jako wpływające na zadowolenie oraz duże zadowolenie w badanej grupie

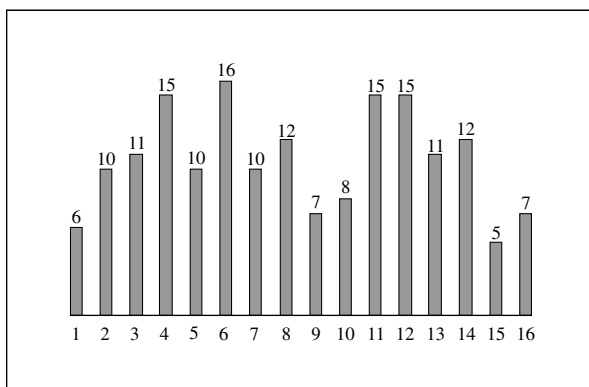
**Figure 2.** Factors pointed out as having influence on the satisfaction and big satisfaction in the surveyed group

opracowania pewnych strategii dalszych działań z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi, ponieważ są to elementy pracy niewymagające dodatkowych nakładów finansowych, a pozwalające — stosunkowo niewielkim nakładem pracy przełożonych — uzyskać zadowolenie wśród pielęgniarek.

Na rycinie 4 zaprezentowano, jakie elementy wpływają na niezadowolenie z wykonywanej pracy w badanej grupie pielęgniarek.

Wyniki przedstawione na rycinie 4 powinny się stać pewnego rodzaju drogowskazem dla przełożonych. To właśnie zmiana postępowania kadry zarządzającej w zakresie tych czynników, które wpływają na niezadowolenie pracownika, najskuteczniej oddziałuje na zmianę stosunku pielęgniarek do wykonywanej pracy.

Ponadto uzyskane w badaniu wstępnym wyniki nie pozwalają na jednoznaczne stwierdzenie, że istnieją różnice w postrzeganiu czynników wpływających na zadowolenie z pracy w zależności od: miejsca pracy (szpital, przychodnia), formy zatrudnienia (umowa o pracę, kontrakt), stażu pracy, wieku badanych oraz wykształcenia i stanu cywilnego.



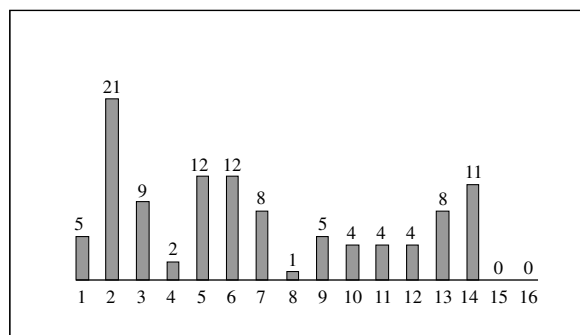
1. Stabilność zatrudnienia
2. Świadczenia pozapłacowe
3. Komunikacja między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi
4. Elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi
5. Wynagrodzenie
6. Możliwość awansu
7. Możliwość rozwoju
8. Treść pracy
9. Uznanie przełożonych
10. Dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym
11. Autonomia i niezależność w podejmowaniu decyzji
12. Kultura firmy
13. Bezpieczeństwo w pracy
14. Szkolenia
15. Znaczenie pracy
16. Dobre stosunki z kolegami

**Rycina 3.** Czynniki wskazane jako neutralne w odczuwaniu zadowolenia bądź niezadowolenia w badanej grupie

**Figure 3.** Factors mentioned as having no influence on the feeling of satisfaction or dissatisfaction in the surveyed group

## Dyskusja

Aby praca była jednym z motorów działań człowieka, powinna mu dawać zadowolenie — satysfakcję. Jak istotny to element w zarządzaniu zasobami ludzkimi, pokazują między innymi badania Rafała Mrówki [10] oraz wielu innych autorów [11–13]. Badania dotyczące zadowolenia z pracy, przeprowadzane w Polsce, zwykle koncentrują się na aspektach, które wpływają na brak poczucia zadowolenia. Podobnie jest w przypadku badań w grupach pielęgniarstw [14, 15], w tej grupie zawodowej najważniejszą przyczyną niezadowolenia z pracy upatrywano dotychczas w niskich zarobkach [5, 16]. Jednak mimo braku satysfakcji finansowej, osoby pracujące w zawodzie pielęgniarki bardzo cenią swoją pracę i zazwyczaj deklarują wysoki poziom zadowolenia z jej wykonywania [5], co odzwierciedlają różnego rodzaju badania opinii publicznej [17–20]. Takie podejście do pielęgniarstwa jest spowodowane przede wszystkim systemem wartości, który jest wpisany w ten zawód. W zawodzie pielęgniarki najważniejsze są wartości pozamaterialne, czyli współpraca z pacjentem, pomaganie innym w cierpieniu, możliwość zdobywania nowej wiedzy i umiejętności, dobra organizacja pracy oraz dobra



1. Stabilność zatrudnienia
2. Świadczenia pozapłacowe
3. Komunikacja między pracownikami a kierownictwem oraz innymi grupami zawodowymi
4. Elastyczność w godzeniu spraw zawodowych z rodzinnymi
5. Wynagrodzenie
6. Możliwość awansu
7. Możliwość rozwoju
8. Treść pracy
9. Uznanie przełożonych
10. Dobre stosunki z bezpośrednim przełożonym
11. Autonomia i niezależność w podejmowaniu decyzji
12. Kultura firmy
13. Bezpieczeństwo w pracy
14. Szkolenia
15. Znaczenie pracy
16. Dobre stosunki z kolegami

**Rycina 4.** Czynniki wskazane jako wpływające na niezadowolenie w badanej grupie

**Figure 4.** Factors mentioned as contributing to dissatisfaction in the surveyed group

współpraca w zespole. Z badań opinii społecznej wynika, że poziom zadowolenia z pracy wśród Polaków utrzymuje się w ostatnich latach na poziomie 65–75%. W dolnej granicy plasuje się sfera związana z ochroną zdrowia [20]. W grupie polskich pielęgniarek (wg raportu z badań europejskiego projektu *Nurses' Early Exit Study* [NEXT] [20]) poziom zadowolenia z pracy jest stosunkowo niski — zarówno w porównaniu z innymi krajami, jak i społeczeństwem polskim. Niemniej jednak, 55% polskich pielęgniarek jest zadowolonych z pracy [21]. W objętej badaniem grupie pielęgniarek poziom zadowolenia z pracy wyniósł około 45%. Należy jednak pamiętać, że ogólne zadowolenie z pracy nie jest sumą satysfakcji z poszczególnych elementów pracy [22]. Satysfakcja z pracy [23, 24] jest ściśle związana z wyższą wydajnością [25, 26], produktywnością, z silniejszym zaangażowaniem w pracę, mniejszą fluktuacją, większą lojalnością pracowników wobec organizacji [27–29]. Pracownicy niezadowoleni częściej są nieobecni w pracy i częściej szukają innej pracy. Zadowolenie z pracy nigdy nie jest przyczyną decyzji o zmianie zatrudnienia lub o porzuceniu pracy. Na taką decyzję wpływają inne elementy, takie jak wiek, sytuacja rodzinna, cechy osobowości pracownika [22]. Należy pamiętać, że w sferze subiektywnych ocen własnej sytuacji życiowej mogą

następować pewne zmiany oraz że może się zmieniać znaczenie czynników wpływających na poczucie zadowolenia czy satysfakcji. Ten aspekt uwidoczniły zarówno badania Amerykańskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami (SHRM, *Society for Human Resources Management*) [9], jak i badania własne. Uzyskane w badaniu wstępnym wyniki ukazują zasadnicze różnice w postrzeganiu i odczuwaniu zadowolenia z pracy wśród pielęgniarek. Być może wynika to z ogólnie przyjętych sposobów zarządzania zasobami ludzkimi (odpowiedniego doboru oraz motywowania pracownika). Regularne monitorowanie poziomu zadowolenia [30] (satysfakcji) pracowników odgrywa istotną rolę w skutecznym zarządzaniu. Coraz częściej pracownicy zaczynają dyktować warunki zatrudnienia. Dlatego też pracodawcy powinni ze szczególną uwagą śledzić informacje na temat poziomu satysfakcji z wykonywanej pracy. Tylko w ten sposób będą mogli w efektywny sposób zarządzać zespołem, a tym samym całą firmą.

### Wnioski

1. Zastosowane narzędzie badawcze uznano za odpowiednie do przeprowadzenia badań właściwych.
2. Za czynniki wpływające w największym stopniu na zadowolenie z wykonywanej pracy badani uznali treść pracy oraz dobre stosunki z kolegami.
3. Za czynniki wpływające w największym stopniu na niezadowolenie z wykonywanej pracy badani uznali świadczenia pozapłacowe.

### Piśmiennictwo

1. Zadowolenie. W: Wikipedia. Wolna encyklopedia. <http://pl.wikipedia.org>.
2. Szymczak M. Słownik języka polskiego. Tom III. PWN, Warszawa 1998: 840.
3. Pszczołowski T. Mała encyklopedia prakseologii i teorii organizacji. Wyd. Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław 1978: 284.
4. Kieżun W. Sprawne zarządzanie organizacją. Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 1997.
5. Kucharz M. Badanie poziomu satysfakcji pielęgniarek z pracy zawodowej. Akademia Ekonomiczna w Krakowie 2005. <http://wizard.ae.krakow.pl/>
6. Bańka A. Psychologia organizacji. W: Strelau J. (red.). Psychologia. Podręcznik akademicki. Tom 3. Gdańskie Wyd. Psychologiczne, Gdańsk 2000: 329–330.
7. Bolesta-Kukułka K. Mały słownik menedżera. Państwowe Wyd. Ekonomiczne, Warszawa 1993: 105.
8. Olechnicki K., Załęcki P. Słownik socjologiczny. Wyd. Graffiti BC, Toruń 1998.
9. Essen E. Job Satisfaction Pool. 2002. <http://www.shrm.org>.
10. Mrówka R. Badanie satysfakcji pracowników w organizacji gospodarczej. W: Nowoczesne przedsiębiorstwo — strategie działania, rozwoju i konkurencji. Tom 1. Kolegium Zarządzania i Finansów SGH, Warszawa 2000.
11. Wąsik Z.S., Dorożko B., Kotulski Z.A. Pomiar satysfakcji pracowników w praktyce przedsiębiorstwa. W: Niezurawski L. (red.). Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach konkurencji. Olsztyn 2002: 429–438.
12. Motyl P. Monitoring satysfakcji. *Personel* 2003; 7: 148.
13. Kulczyka L. Satysfakcja kluczem do samorozwoju. *Informator Menedżera*. 2007; 220 (2441).
14. Szumska A., Moderska A., Nowakowska I., Jachimowicz-Wołoszynek D. Stan motywacji i motywowania w polskim pielęgniarstwie. *Pielęgniarstwo XXI wieku*. 2006; 1/2 (14/15): 74.
15. Tęcza B., Kłapa Z. Satysfakcja pielęgniarek z wykonywanej pracy. *Pielęg.* Położna 2003; 6/509: 8–10.
16. Bogusz M., Olek E. Rola menedżera w zakładzie opieki zdrowotnej w procesie motywowania pracowników. *Pielęgniarstwo Polskie* 2001; 1 (11): 271.
17. Komunikat OBOP. Satysfakcja Polaków z pracy. 1996. <http://www.tns-global.pl>
18. Komunikat CBOS. Polacy o swojej pracy. 2006. <http://www.zigzag.pl/cbos/>
19. Komunikat IIBR. Satysfakcja pracowników 2005. <http://www.wokolkariery.pl>
20. Komunikat PKPP Lewiatan: (2007) Polacy pracujący 2007. <http://www.Polska.pl> (03.08.2007).
21. Widerszal-Bazyl M. Źródła stresu i satysfakcji w pracy pielęgniarki. Czy istnieje polska specyfika? W: Materiały pokonferencyjne: „Pielęgniarek polskich portret własny z Europą w tle”, CIOP PIB, Warszawa 2005: 2–4.
22. Derbis R., Bańka A. Poczucie jakości życia a swoboda działania i odpowiedzialności. Stowarzyszenie Psychologia i Architektura, Poznań 1998.
23. Wild P., Parsons V., Dietz E. Nurse practitioner's characteristics and job satisfaction. *J. Am. Acad. Nurse Pract.* 2006; 18: 544–549.
24. Best M. F., Thurston N. E. Canadian Public Health Nurses' Job Satisfaction. *Public Health Nurs.* 2006; 23 (3): 250–255.
25. Gawęł G., Kowal A., Kołacz J., Rak A. Zadowolenie z pracy pielęgniarek a jej efektywność. W: Materiały: Międzynarodowej Konferencji Naukowej: „Pielęgniarstwo, a jakość życia człowieka”, Kraków, 218.
26. Bańka A., Łącała Z., Noworol C., Ratajczak Z. Zarządzanie uczelnia: Efektywność i satysfakcja w pracy administracyjnej. UJ, Kraków 2002.
27. Katz D. Motywacyjna podstawa zachowań w organizacji. W: Scott W.E., Cummings L. L. (red.). Zachowanie człowieka w organizacji. PWN, Warszawa 1983: 181.
28. Schwab D.P., Cummings L.L. Przegląd teorii dotyczących związku między wykonywaniem zadań a satysfakcją. W: Scott W.E., Cummings L.L. (red.). Zachowanie człowieka w organizacji. PWN, Warszawa 1983: 184–192.
29. Cherrington D.L., Reitz H.J., Scott W.E. Wpływ nagród i zależnego wzmacniania na satysfakcję i wykonywanie zadań. W: Scott W.E., Cummings L.L. (red.). Zachowanie człowieka w organizacji. PWN, Warszawa 1983: 213–216.
30. Jaros R. Zadowolenie z pracy. W: Golińska L. Skuteczniej, sprawniej, z większą satysfakcją — nieco psychologii dla studentów marketingu i zarządzania. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Kupieckiej, Łódź 2005: 89–106.