

ARTYKUŁY POGLĄDOWE (REVIEW PAPERS)

Zadowolenie z pracy

(Satisfaction with work)

G Zdun^{1,A,B,D}, Z Kopański^{1,2,F}, I Brukwicka^{3,C,E}, S Jastrjemska^{4,B}

1. Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu
2. Wydziału Nauk o Zdrowiu Collegium Medicum Uniwersytet Jagielloński
3. Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna w Jarosławiu
4. Państwowy Uniwersytet Medyczny im. I. Ja. Horbaczewskiego w Tarnopolu

Abstract— The authors have focused on the significance of satisfaction with one's work. They have discussed the importance of the factors that can increase work satisfaction, like the work environment and employees' personal traits. They have emphasised the fact that work can fulfill one's psychological needs like the possibility of development, self-realisation, and improving one's self-esteem. Work addresses also one's psychosocial needs like building relationships with co-workers and superiors, a need to have an inner balance between physical and mental effort, and economic needs addressed by the salary. Satisfaction with work can build self-esteem and allow one to realize oneself. A satisfied employee is more involved, less frequently absent, and more honest towards the work and employer. Professional satisfaction has a great significance on the general level of satisfaction with life. The authors have also addressed nurses' satisfaction with work and discussed the factors that determine the satisfaction with work in general.

Key words — satisfaction with work, factors that determine satisfaction with work.

Streszczenie— Autorzy skupili się na znaczeniu zadowolenia z pracy. Podkreślili znaczenie czynników podnoszących satysfakcję z pracy, m.in. znaczenie środowiska pracy oraz cech osobowościowych pracownika. Zwrócili uwagę, że praca spełnia potrzeby psychiczne -dotyczące osobowości np. możliwość rozwoju, samorealizacji i poczucia własnej wartości potrzeby psychospołeczne, czyli buduje relacje ze współpracownikami i przełożonymi, potrzeby równowagi wewnętrznej organizmu, czyli równowagi fizycznej i psychicznej w zakresie znacznego obciążenia a także potrzeby ekonomiczne, czyli wynagrodzenie. Satysfakcji z pracy buduje poczucie własnej wartości i powala zaspokajać potrzeby do samorealizacji. Istotnym jest, że zadowolony pracownik wykazuje się większym zaangażowaniem, niską absencją a jego stosunek do pracy i pracodawcy jest bardziej uczciwy. Satysfakcja zawodowa ma duży wpływ na ogólny poziom satysfakcji życiowej. Następnie autorzy skupili się na satysfakcji z pracy wśród pielęgniarek oraz omówili czynniki determinujące zadowolenie z pracy.

Słowa kluczowe — zadowolenia z pracy, czynniki determinujące satysfakcję z pracy.

Wkład poszczególnych autorów w powstanie pracy— A-Koncepcja i projekt badania, B-Gromadzenie i/lub zestawianie danych, C-Analiza i interpretacja danych, D-Napisanie artykułu, E-Krytyczne zrecenzowanie artykułu, F-Ostateczne zatwierdzenie artykułu

Adres do korespondencji — Prof. dr Zbigniew Kopański, Collegium Masoviense – Wyższa Szkoła Nauk o Zdrowiu, Żyrardów, ul. G. Narutowicza 35, PL-96-300 Żyrardów, e-mail: zkopanski@o2.pl

Zaakceptowano do druku: 05.12.2016.

WSTĘP

Praca odgrywa ważną rolę w życiu człowieka, wypełnia znaczną część jego życia powinna być powodem satysfakcji zawodowej. Usatysfakcjonowani pracownicy są bardziej cenni, pracują lepiej, dbają o poprawę atmosfery w pracy, bardziej się angażują, a poziom świadczonych przez nich usług jest wyższy [1].

Zdaniem Edwina Locke zadowolenie zawodowe jest efektem postrzegania pracy jako dającej możliwość osiągnięcia ważnych dla człowieka wartości. To co jest dla człowieka wartościowe zależy od jego potrzeb wewnętrznych. Im większe są oczekiwania i potrzeby pracownika, to ich zaspokojenie powoduje, że jest on zadowolony ze swojej pracy.

Satysfakcjonująca praca, to taka, która:

- jest wyzwaniem dla pracownika, ale nie ponad jego możliwości i siły
- jest odpowiednio wynagradzana

- zapewnia odpowiednie warunki pracy
- okazuje szacunek wobec pracowników
- umożliwia rozwój zawodowy
- zapewnia pracownikom wsparcie
- daje możliwość osiągnięcia ważnych wartości, które są zgodne z potrzebami lub pozwalają na zaspokojenie podstawowych potrzeb człowieka
- łagodzi zaistniałe konflikty [2,3].

Na zadowolenie z pracy mają wpływ również :

- zmienne środowiskowe czyli: relacje w zespole i z przełożonymi, warunki pracy i czynniki kulturowe
- zmienne podmiotowe takie jak: posiadana wiedza, zdolności i umiejętności oraz osobowość [1,3].

Psychologowie uważają, że praca ma charakter indywidualny, ale zadowolenie z niej nie jest tylko sprawą pracownika dlatego, że wybrał on zawód, który jest zgodny z jego umiejętnościami, kwalifikacjami i z tym co lubi robić [4,5]. Na zadowolenie zawodowe ma wpływ również aktywność zawodowa, która wpływa w sposób dwojaki czyli: satysfakcja trwała-praca zawodowa wpłynęła na rozwój umiejętności oraz kształtowanie osobowości, satysfakcja doraźna czyli zaangażowanie pracownika w pracę, dostrzeganie jej wyników oraz kontakt z innymi i przynależność do grupy [5].

Zadowolenie zawodowe jest związane z postawą wobec pracy.

Według niego zadowolenie z pracy może występować na trzech poziomach:

1. poziomie indywidualnym
2. poziomie grupowym
3. poziomie systemów organizacyjnych [4-6].

Również H. Larkowa twierdzi, że przystosowanie do pracy warunkuje zadowolenie z niej. Wyróżniła cztery grupy potrzeb, które powodują zadowolenie z pracy, gdy są zaspokojone natomiast niezaspokojenie powoduje niezadowolenie z pracy. Są to :

- potrzeby psychiczne-dotyczące osobowości np. możliwość rozwoju, samorealizacji i poczucia własnej wartości
- potrzeby psychospołeczne, czyli relacje ze współpracownikami i przełożonymi
- potrzeby równowagi wewnętrznej organizmu, czyli fizycznej i psychicznej dotyczy ochrony pracownika przed znacznym obciążeniem
- potrzeby ekonomiczne, czyli wynagrodzenie [2,5,6].

Zadowolenie z pracy może pojawiać się w różnych okresach pracy zawodowej i różne może być jego nasilenie. Często pojęcie zadowolenie jest zamiennie używane z pojęciem satysfakcja. Według niektórych autorów zadowolenie jest chwilowym i krótkotrwałym uczuciem natomiast satysfakcja jest silniejsza od zadowolenia [4]. M. Juchnowicz twierdzi, że istnieje różnica pomiędzy zadowoleniem a satysfakcją z pracy. Uważa, że na zadowolenie wpływają czynniki zewnętrzne takie jak: odpowiednie wynagrodzenie, relacje w zespole oraz z przełożonymi. Natomiast do osiągnięcia satysfakcji są potrzebne jeszcze czynniki wewnętrzne: możliwość zdobywania wiedzy i rozwoju [7].

D. Schulz i S. Schulz uważają, że dla osób mających wyższe wykształcenie praca ma większe znaczenie niż dla osób z niższymi kwalifikacjami. Osoby wykształcone wykazują większe wymagania wobec pracy i uważają, że powinni mieć w niej możliwość kształcenia, samorealizacji i spełnienia [8].

Dzięki satysfakcji wzrasta poczucie własnej wartości, a potrzeby samorealizacji są zaspokojone. Zatem satysfakcja stanowi wyższy poziom zadowolenia, jest więc bardzo ważnym czynnikiem chociaż niewystarczającym aby można było uzyskać satysfakcję z pracy [7].

Niektórzy autorzy twierdzą, że satysfakcja zawodowa jest bardzo ważnym odczuciem u pracownika, może nawet jednym z najważniejszych ponieważ dzięki niej człowiek osiąga pozytywne efekty, które pomagają mu w niej funkcjonować [9].

Zadowolenie zawodowe pomaga pracownikowi wykazać pozytywny stosunek do wykonywanych czynności zawodowych, warunków pracy, współpracowników i przełożonych. Jest bardzo ważnym czynnikiem, ale często nie zapewnia poczucia satysfakcji [7,8].

Kończąc rozważania o zadowoleniu zawodowym, należy powiedzieć, że satysfakcja zawodowa jest jednym z ważniejszych odczuć pracownika, które ma pozytywny wpływ na prawidłowe funkcjonowanie człowieka w pracy. Jeśli poziom zadowolenia zawodowego jest wyższy, to mniejszy jest poziom fluktuacji. Do zachwiania tego związku może przyczynić się zmiana pracy przez pracownika lub zwolnienia grupowe.

Satysfakcja jest więc ogólnym stanem zadowolenia pracownika. Jeśli pracownik jest zadowolony ze swojej pracy towarzyszy mu poczucie pozytywności. Jest on bardziej zainteresowany swoją pracą, wykonuje ją z większą uwagą, dzięki czemu mniej jest nieszczęśliwych wypadków. Im większe jest

zadowolenie zawodowe, tym praca wykonywana jest lepiej [8].

Zadowolony pracownik wykazuje się większym zaangażowaniem, niską absencją a jego stosunek do pracy i pracodawcy jest bardziej uczciwy. Zadowolony pracownik nie symuluje złego samopoczucia, nie unika pracy, natomiast niezadowolony cechuje się większą absencją w pracy. Satysfakcja zawodowa ma duży wpływ na ogólny poziom satysfakcji życiowej. Zawód pielęgniarstwa jest zawodem, w którym poczucie zadowolenia pracownika z wykonywanej pracy ma wpływ na zadowolenie pacjentów.

CZYNNIKI DETERMINUJĄCE POZIOM ZADOWOLENIA Z PRACY

Zadowolenie z pracy jest bardzo ważnym uczuciem przejawiającym się doznawaniem przyjemności, czy też przykrości przez pracownika w związku z wykonywanymi przez niego czynnościami zawodowymi [7,8,10].

Na zadowolenie, że pracy wpływa wiele czynników. Są to czynniki:

- indywidualne
- środowiskowe
- oraz zależne od cech pracownika.

Do czynników indywidualnych czynników zalicza się :

- wiek: zadowolenie z pracy jest wyższe u pracowników starszych zarówno u kobiet jak i u mężczyzn. Zdecydowanie wyższe jest poczucie zadowolenia u osób z dłuższym stażem pracy, doświadczonych
- płeć: sama płeć nie ma znaczenia, ale to, że kobiety mają mniejsze szanse i zdolności aby awansować a ich wynagrodzenie jest niższe
- rasa: w porównaniu z innymi rasami biali pracownicy są bardziej usatysfakcjonowani z pracy:
- zdolności poznawcze: aby uzyskać satysfakcję zawodową potrzebny jest odpowiedni poziom inteligencji
- doświadczenia zawodowe: satysfakcja jest większa po kilku latach pracy i doświadczenia zawodowego a później wzrasta już wolniej
- odpowiedzialność pracy: pracownik odpowiedzialnie dobiera pracę do swoich zdolności
- cechy osobowości: pracownicy którzy są bardziej zadowoleni ze swojej pracy cechują się stabilnością emocjonalną

- status pracy: jeśli praca ma wyższy status to pracownik odczuwa większą satysfakcję z niej [8].

Teoria Herzberga wskazuje, że czynniki środowiska pracy mają wpływ na zadowolenie lub niezadowolenie z niej. Wykazał on dwie grupy czynników :

- czynniki zewnętrzne czyli czynniki higieny związane ze środowiskiem pracy np. warunki pracy, wynagrodzenie, bezpieczeństwo pracy, relacje w zespole i z przełożonymi oraz status społeczny. Czynniki te są źródłem niezadowolenia .
- czynniki wewnętrzne: czyli motywatory związane z pracą czyli osiągnięcia zawodowe, szacunek , możliwość rozwoju, odpowiedzialność i awans. Są to czynniki wpływające na zwiększenie zadowolenie z pracy, a także zwiększenie jej wydajności. Wyniki badań potwierdziły, że czynniki higieny mają większy wpływ na zadowolenie u pracowników fizycznych natomiast dla pracowników umysłowych większe znaczenie mają tzw. „motywatory” [11]. Od lat osiemdziesiątych w XX wieku uważano, że wewnętrzne cechy pracownika, takie jak: sądy poznawcze czy cechy osobowości są odpowiedzialne za poczucie zadowolenia z pracy. Wewnętrzne czynniki są bardzo istotne, aby uzyskać zadowolenie zawodowe. Jednak skupienie się jedynie na czynnikach wewnętrznych funkcjonowania człowieka w pracy jest niewystarczające. Duże znaczenie mają również czynniki środowiskowe. Do czynników środowiskowych determinujących zadowolenie z pracy należy też model witaminowy[12]. W modelu tym wyróżnia się czynniki, które mają związek z treścią pracy, są to :różnorodność pracy, zmienność pracy. Drugą grupę stanowią czynniki związane z kontekstem pracy i są to: wynagrodzenie, warunki pracy, relacje w zespole czy pozycja zawodowa. Nadmiar oraz niedobór czynników, które są związane z treścią pracy mają niekorzystny wpływ dla pracownika (podobnie jak witamina A i D na organizm). Natomiast niedobór czynników, które są związane z kontekstem pracy wpływa niekorzystnie na pracownika, a nadmiar nie wywiera żadnego wpływu (podobnie jak witaminy(C i E) [11].

Inne czynniki wpływające na zadowolenie z pracy związane ze środowiskiem pracy można podzielić na [13-15]:

- ekonomiczne: wynagrodzenie oraz inne świadczenia pieniężne
- warunki pracy: zależne od środowiska pracy, które powinno zapewnić bezpieczeństwo w pracy i poczucie zadowolenia
- relacje interpersonalne: odpowiednie stosunki między pracownikami i z przełożonymi, też ogólna atmosfera
- czynności i zakres wykonywanych zadań.

Teoria opisana przez Hackmana i Oldhama przedstawia, że „właściwości pracy stwarzają psychologiczne warunki potrzebne do zwiększania motywacji, wydajności oraz satysfakcji z pracy” [8-10]. Model dopasowania pracownika do środowiska zakłada, że zadowolenie z pracy jest uzależnione od tego, czy występuje zgodność cech pracy i oczekiwań pracownika. Niektórzy autorzy uważają, że zadowolenie z pracy ma powiązanie z postawą wobec niej. Pracownicy, których cechuje pozytywna postawa wobec pracy, najczęściej zadowoleni są ze swojego życia rodzinnego i osobistego [8].

Obuchowski uważa, że na zadowolenie zawodowe mają wpływ takie czynniki, jak:

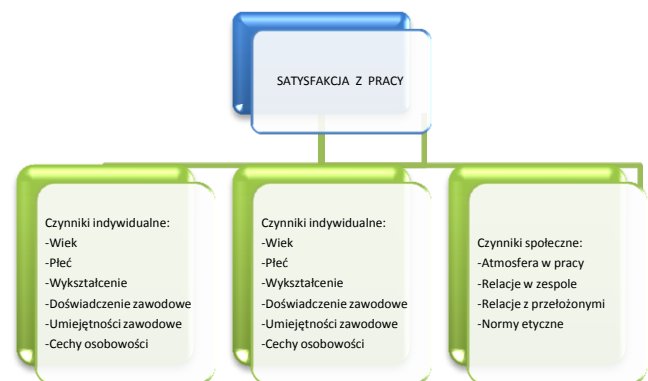
- znaczenie wykonywanej pracy dla pracownika
- zaspokojenie potrzeb poprzez pracę
- osobowość pracownika
- kwalifikacje zawodowe

Na zadowolenie z pracy mają wpływ cechy pracownika oraz typ wykonywanego zawodu. Satysfakcja pracy może mieć związek z pełnieniem ważnej roli społecznej, która jest uwarunkowana wykonywanym zawodem [14]. Typ wykonywanego zawodu jest czynnikiem determinującym zadowolenie zawodowe. Ważne jest też, aby dopasować cechy indywidualne pracownika (umiejętności, uzdolnienia, wartości, temperament) do wymogów jakie stawia rodzaj wykonywanego zawodu. Pod koniec lat osiemdziesiątych zwrócono uwagę na wpływ cech osobowości na zadowolenie z pracy. Zaczęto badać czy cechy osobowości i zdolności poznawcze mają wpływ na zadowolenie zawodowe [14,15]. Badania wykazały, że występuje związek pomiędzy typem osobowości a zadowoleniem z pracy [7]. Pracownicy niezrównoważeni emocjonalnie, czyli cechach neurotycznych są bardziej narażeni na stres i częściej wyrażają negatywne emocje. Natomiast ekstrawertycy częściej okazują pozytywne emocje, dążą do

lepszyc relacji w zespole, zdobywają nowe doświadczenia, są sumienni. Osoby te mają większe szanse na odczuwanie zadowolenia zawodowego [12]. Do cech osobistych, które mają wpływ na stosunek emocjonalny wobec pracy można zaliczyć element funkcjonowania emocjonalnego, głównie zainteresowania, predyspozycje oraz cenione wartości [8,9]. Robbins wymienia czynniki, które wpływają na zadowolenie, są to:

- stopień trudności odpowiedni do wykonywanych zadań
- odpowiednie wynagrodzenie
- odpowiednie warunki pracy
- prawidłowe relacje w zespole i z przełożonymi
- osobowość i zdolności odpowiednie do wykonywanego zawodu [5].

A. Bańka również wyróżnia czynniki i funkcje zadowolenia z pracy. Uważa, które wpływają na zadowolenie z pracy pochodzą z pola zawodowego i pozazawodowego. Do czynników z pola zawodowego zalicza: czynniki organizacyjne, wynagrodzenie, warunki pracy. Natomiast do pochodzących z pola pozazawodowego: wiek, status społeczny [1]. Na poczucie poziomu zadowolenia mają wpływ zewnętrzne i wewnętrzne czynniki motywacyjne np. relacje między pracownikami, osiągnięcia i niepowodzenia zawodowe.



Rycina 2. Schemat przedstawiający czynniki, które wpływają na zadowolenie z pracy [7]

Należy pamiętać, że czynniki wpływające na zadowolenie zawodowe ulegają ciągłej modyfikacji. Jest to związane ze specyfiką zakładu pracy i charakterem pracy.

CZYNNIKI WPŁYWAJĄCE NA ZADOWOLENIE ZAWODOWE PIELĘGNIAREK

Pielęgniarstwo jest zawodem określanym mianem społecznym. Pielęgniarki to grupa zawodowa, w której przeważają kobiety. W swojej pracy zawodowej są narażone na obciążenie psychiczne i duży stres. Specyfiką ich pracy jest niesienie pomocy drugiemu człowiekowi, choremu, cierpiącemu, sprawowanie opieki nad nim, odpowiedzialność za jego zdrowie, a także i życie [14]. Zawód pielęgniarki, tak jak inne zawody, może dawać poczucie zadowolenia zawodowego, satysfakcję, jak również niezadowolenie. Pielęgniarstwo należy do zawodów, który cieszy się znacznym prestiżem w społeczeństwie. Jednak rodzice często nie chcą, aby ich dzieci wybierały ten zawód. Zadowolenie z pracy to uczucie przyjemnych lub nieprzyjemnych doznań mających związek z wykonywanymi czynnościami zawodowymi. Jest ono uzależnione od różnych czynników indywidualnych oraz związanych z pracą. Na zadowolenie zawodowe pielęgniarek mają wpływ cechy osobowości doświadczenie, posiadana wiedza, możliwość kształcenia, wynagrodzenie oraz warunki pracy [4,15,16]. Według niektórych podręczników na satysfakcję z pracy wpływają pozytywne i negatywne postawy wobec pracy [2]. W literaturze wymieniono czynniki, które wpływają na zadowolenie pielęgniarek z pracy:

- sfera poznawcza: dotycząca sposobu myślenia o swojej pracy i kreatywności
- sfera emocjonalna: dotyczy emocji zarówno pozytywnych jak i negatywnych.
- predyspozycje: cechy osobowości, zainteresowania i umiejętności
- wyznawane wartości: czyli, odpowiedzialność, uczciwość, możliwość samorealizacji i rozwoju, uznanie w społeczeństwie oraz dążenie do dobrobytu [14].

Na zadowolenie pielęgniarek z pracy zawodowej według literatury mają wpływ następujące czynniki:

- wynagrodzenie
- relacje w zespole
- uznanie przełożonych
- możliwość rozwoju i awansu

- możliwość doszkalania
- stabilizacja zawodowa
- bezpieczeństwo w pracy [7].

Duże znaczenie mają również czynniki indywidualne :

- płeć
- wykształcenie
- doświadczenie zawodowe
- pozycja zawodowa
- status społeczny [17].

Na poczucie zadowolenia pielęgniarek z pracy jaką wykonują w dużej mierze mają wpływ czynniki, które mają różne znaczenie dla danej osoby.

Dla jednych dużą wartość ma wynagrodzenie, natomiast dla innych jest to możliwość rozwoju czy awansu zawodowego. Praca, która zapewnia pracownikowi poczucie zadowolenia, pozwala mu również osiągnąć poczucie ogólnego szczęścia w życiu [8-10].

Należy pamiętać, że to co pracownik przeżywa w pracy, nie tylko ma wpływ na jego życie zawodowe ale również i osobiste. Im większe jest poczucie satysfakcji z pracy, tym jakość życia jest lepsza. Człowiek poświęca pracy znaczną część swego życia zatem bardzo ważne jest, aby był on z niej zadowolony. Należy pamiętać, że zadowolenie pielęgniarek z pracy zawodowej wpływa na ich satysfakcję życiową.

Jeśli człowiek ma większe poczucie zadowolenia z wykonywanego zawodu to cieszy się on lepszym stanem zdrowia, chętniej pracuje, lepsze są relacje w zespole, jak również zapobiega to wypaleniu zawodowemu [9,10]. Pielęgniarki w swojej pracy są narażone na stres, obciążenie psychiczne, a wynagrodzenie za ich pracę jest niskie, co często jest przyczyną ich niskiego zadowolenia z życia. Czynniki te mogą powodować niekorzystny wpływ na rozwój zawodu jakim jest pielęgniarstwo.

PIŚMIENNICTWO

1. Bańka A. Psychologia pracy. Poznań; Wydanie II Gerni, 1996.
2. Spriner A. Wybrane czynniki kształtujące satysfakcję pracownika. Problemy zarządzania 2011; vol 9, 4 (34):162-180

3. Zabielska P, Bażydło M, Karakiewicz A, Grochans E, Jurczak A, Rotter I. Nurses' Health in Shift Work. *JPHNMR* 2014; (3):11-17.
4. Kunecka D. Satysfakcja pracowników, a jakość usług medycznych. *Probl Hig Epid* 2010; 91(3): 451-457
5. Siekańska M. Zadowolenie z pracy zawodowej osób wybitnie zdolnych. Lublin; Towarzystwo Naukowe KUL, 2005.
6. Czarnecki KM. Psychologia pracy człowieka. Sosnowiec; Wydawnictwo Szkoły Zarządzania i Marketingu, 2006.
7. Juchnowicz M. Satysfakcja zawodowa pracowników. Warszawa; Kreator Kapitału Ludzkiego PWE, 2014.
8. Schultz D, Schulz P. Psychologia a wyzwania dzisiejszej pracy. Warszawa; Wydawnictwo Naukowe PWN, 2002.
9. Bańka A. Psychologia organizacji. W: Strelau J. Psychologia. Podręcznik akademicki. Gdańsk; Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, 2000: 321-350.
10. Czekida M, Pabiś M, Jarosz MJ. Poczucie satysfakcji z pracy pielęgniarek województwa lubelskiego. *Pielęg XXI* w 2008; 2-3:23-26.
11. Zalewska A. Dwa światy, emocjonalne i poznawcze oceny jakości życia i ich uwarunkowania u osób o wysokiej reaktywności. Warszawa; Wydawnictwo Szkoła Wyższa Psychologii Społecznej, 2003.
12. Kowalska M. Satysfakcja klienta wewnętrznego jako czynnik wzrostu wartości przedsiębiorstwa. *FRFU* 2012; 36:623-636.
13. Stępień J. Wstęp do socjologii, psychologii i organizacji pracy. Poznań; Wydawnictwo eMPI2, 2000.
14. Bojcar B, Borkowska A, Czerw A, Gąsiorowska A. Satysfakcja z pracy w zawodach z misją społeczną. Sopot; Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne Sp. z.o.o, 2011.
15. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczevska S, Kurowski A. Rozważania o jakości. *JPHNMR* 2011; (1):3-5.
16. Kazura R, Cichá M, Brukwicka I, Kopański Z, Marczevska S, Kurowski A. Jakość w opiece zdrowotnej i pielęgniarskiej. *JPHNMR* 2011; (1):9-12.
17. Wysokiński M, Fidecki W, Walas L, Sadzińska A. Satysfakcja z życia polskich pielęgniarek. *Probl Pielęg* 2009 ;17 (3):167-172.