

# Wsparcie społeczne a stres w pracy kierowniczej<sup>1</sup>

Roman Cieślak\*

Pracownia Psychologii Pracy, Centralny Instytut Ochrony Pracy, Warszawa

## SOCIAL SUPPORT AND STRESS IN MANAGERIAL WORK

The purpose of the study was to verify the House's model (1981). This model deals with a moderating role of social support in the relation between stress and well-being. Two additional elements were considered in the model: multidimensionality of the construct of social support and individual variable - hardiness. The sample comprised 228 men, lower and middle level managers. The results show that the model is a good way for future research. Social support indexes can be significant sources of variation of role stress (hypothesis 1), and well-being (hypothesis 2). Social support indexes can also buffer deleterious effects of stress on well-being (hypothesis 3). However, we still do not know why a given index of social support moderates the relation between stress and well-being. It seems that some individual variables play an important role determining an individual need for a given type of social support. More unambiguous results deal with hardiness. It appears that this variable acts through the same mechanism as social support it: determines the level of stress, the level of well-being and the buffer effects of stress on well-being.

## WSTĘP

Od pewnego czasu badacze zajmujący się stresem w pracy coraz mniej koncentrują się w swoich pracach na przyczynach i skutkach stresu. Próbują natomiast określić jakie zmienne, modyfikują przebieg transakcji stresowej. Przyczyna tej zmiany zainteresowań może tkwić w tym, że coraz bardziej zdajemy sobie sprawę z tego, że nie da się łatwo wyeliminować z naszego życia i pracy tego, co stres wywołuje. Da się natomiast, przynajmniej do pewnego stopnia, osłabić szkodliwy wpływ stresu na nasz dobrostan. Badacze zatem coraz częściej zajmują się analizą roli takich zmiennych jak styl radzenia sobie ze stresem (Lazarus, 1990; Wrześniewski, 1996), temperament (Strelau, 1995; Klonowicz, 1992),

poczucie koherencji (Antonovsky, 1995), twardość (Kobasa, Maddi i Puccetti, 1983; Bartone, Ursano, Wright i Ingraham, 1989) itd. Wszystkim tym zmiennym przypisuje się rolę mediacyjną w relacji stres - dobrostan. Niniejsze badania poświęcono roli jednej z takich zmiennych – wsparciu społecznemu.

Problematyka wsparcia społecznego jest od ponad 20 lat popularnym przedmiotem zainteresowania badaczy zajmujących się zagadnieniem stresu. Niestety, mimo intensywnych badań, nie udało się stworzyć do tej pory sprawdzonej empirycznie i akceptowanej teorii tłumaczącej rolę i mechanizm działania wsparcia społecznego w relacji między stresem a dobrostanem. Jak twierdzą m.in. Thoits (1982) oraz Payne i Jones (1987) podstawową przyczyną takiego stanu rzeczy było dążenie badaczy do stworzenia zbyt ogólnej teorii, która nie uwzględniała różnych wymiarów wsparcia społecznego i nie różnicowała między typami stresorów i rodzajami reakcji zdrowotnej. Powyższe uwagi nie znalazły jednak szerokiego odzewu wśród badaczy zajmujących się tematyką wsparcia społecznego.

---

\* Korespondencję na temat artykułu można kierować pod adresem: Roman Cieślak, Centralny Instytut Ochrony Pracy, ul. Czerniakowska 16, 00-701 Warszawa.  
E-mail: rocie@ciop.waw.pl

<sup>1</sup> Badania były realizowane w ramach grantu nr 1 HO1 106 08 finansowanego przez Komitet Badań Naukowych. Za merytoryczne wsparcie dziękuję dr Marii Widerszal-Bazyl i prof. dr hab. Andrzejowi Eliaszwowi.

nego poziomu wsparcia społecznego. Właśnie ten konstrukt zyskał największe uznanie badaczy, jako najbardziej odpowiadający koncepcji stresu opracowanej przez Lazarusa (1990). Spostrzegane wsparcie może być bowiem traktowane jako zmienna wpływająca na ocenę poznawczą danej sytuacji stresowej. Spostrzegana dostępność wsparcia może decydować o ocenie danej sytuacji jako przekraczającej lub nie przekraczającej możliwości jednostki. Innymi słowy osoby spostrzegające wsparcie społeczne jako dostępne mogą ocenić bodźce stresowe jako mniej zagrażające. Przeprowadzony przegląd literatury (Cieślak, 1995) wskazuje, że przy badaniu stresu w pracy szczególnie ważne są dwa dodatkowe wymiary wsparcia – rodzaj i źródło.

#### RODZAJE WSPARCIA

Pomimo, że jedna z wcześniejszych definicji wsparcia społecznego (House, 1981), wprowadzała rozróżnienie na cztery rodzaje wsparcia – emocjonalne, oceniające, instrumentalne, informacyjne – propozycja ta nie znalazła szerokiego zastosowania w przeprowadzanych badaniach. Pojawily się natomiast kontrpropozycje: np. Sarason, I.G., Levine i Basham (1983) oraz Sarason, I.G., Sarason, B.R., Shearin, i Pierce (1987) zrezygnowali w ogóle z wyróżniania szczególnych rodzajów wsparcia. Jeszcze inni, w tym w późniejszym okresie sam House (1985 za: Sarason B.R. i in. 1990), sugerowali ograniczenie liczby rodzajów wsparcia do dwóch – wsparcia emocjonalnego i praktycznego (np. Power, 1988; Power, Champion i Aris, 1998).

Pewien porządek w opisywanej materii próbowali wprowadzić w swej pracy przeglądowej Cutrona i Russell (1990). Dokonali oni reanalizy różnych teoretycznych koncepcji wsparcia społecznego pod kątem wyróżnianych rodzajów wsparcia. Przedstawione przez nich dane wskazują na istnienie pięciu rodzajów wsparcia, z tym że piąty rodzaj – wsparcie sieci (*network support*) – odnosi się raczej do rozległości i intensywności kontaktów społecznych (jest to wskaźnik o charakterze socjodemograficznym) niż do wsparcia społecznego. Pozostałe cztery rodzaje wsparcia opisane przez Cutrona i Russell (1990) odpowiadają wyróżnionym pierwotnie przez House'a rodzajom wsparcia. Różnią się co prawda pod względem nazw, ale treściowo są identyczne. W ten sposób

powrócono do pierwotnej koncepcji opracowanej przez House'a (1981). Oto zaproponowane przez House'a (1981) oraz Cutrona i Russell (1990) rodzaje wsparcia:

- wsparcie emocjonalne (*emotional support*) – doświadczanie empatii, możliwość zaufania komuś, bycie otoczonym troską, przyjaźnią, uczuciem;
- wsparcie oceniające (*appraisal support, eseeem support*) – odbieranie informacji, które służą do oceny własnego działania, zwrotne informacje pochodzące od innych a dotyczące samego siebie, uzyskiwanie potwierdzenia u innych;
- wsparcie instrumentalne (*instrumental support, tangible aid*) – doświadczanie pomocy w różnych dziedzinach życia i w konkretny sposób (np. pożyczanie pieniędzy, wykonanie części zadania);
- wsparcie informacyjne (*informational support*) – odbieranie informacji, które mogą pomóc w poradzeniu sobie z jakimiś zadaniami lub problemami (np. informacja jak prawidłowo wykonać dane zadanie, gdzie szukać potrzebnych materiałów lub narzędzi).

Przedstawione powyżej rodzaje wsparcia społecznego, stały się podstawą teoretyczną do konstrukcji Skali Wsparcia Społecznego (Cieślak, 1995). Mimo trafności teoretycznej potwierdzonej przez sędziów kompetentnych, analiza czynnikowa wskazywała raczej, że bardziej adekwatny jest podział na dwa rodzaje wsparcia (Widerszal-Bazyl, Cieślak, Najmiec, 1995):

- pierwszy rodzaj – nazwany wsparciem emocjonalnym – łączył pozycje mierzące pierwotnie wsparcie emocjonalne (wg koncepcji House'a) i oceniające;
- drugi rodzaj – nazwany wsparciem praktycznym – łączył pytania, które miały początkowo mierzyć wsparcie instrumentalne i informacyjne.

#### ŹRÓDŁA WSPARCIA

Dobór źródeł wsparcia zależy od specyfiki badanej grupy (w przypadku niniejszych badań jest to kadra kierownicza średniego i niższego szczebla). Dane na temat tego, jakie źródła wsparcia pełnią pozytywną rolę w zapobieganiu negatywnych skutków stresu są sprzeczne (por. Cieślak, 1993). Boyacioglu i Karanci (1992) oraz Sarason I.G. i in. (1987) mówią o pozytywnej roli wsparcia pochodzącego od rodziny. W badaniach LaRocco, House i French (1980) wsparcie pochodzące od współpracowników okazało się ważniejsze niż

do konsekwencji swoich działań na rzecz osiągnięcia swoich osobistych celów.

Jedną z podstaw teorii zaprezentowanej przez Kahna i in. (1964) jest rozróżnienie pomiędzy obiektywnym i psychologicznym (subiektywnym) środowiskiem. W swoim modelu sekwencji roli Kahn i jego współpracownicy (1964) zaprezentowali pogląd, iż obiektywna konfliktowość i niejasność roli dotyczy nadawcy roli, a konkretnie przekazywanej przez niego roli. Subiektywna niejasność i konfliktowość roli związana jest natomiast z osobą centralną (focus person), a konkretnie z odbieraniem i interpretowaniem przez nią swojej roli.

W niniejszych badaniach została uwzględniona subiektywna niejasność i konfliktowość roli, czyli spostrzegana przez osobę centralną rozbieżność lub niedookreślenie oczekiwań nadawców roli (ról) co do pełnionej przez osobę centralną roli. Jest to stanowisko spójne z koncepcją stresu Lazarusa (1990), w której podkreśla się rolę subiektywnej oceny poznawczej. Dążono tu do zachowania spójności teoretycznej w definiowaniu takich zmiennych jak wsparcie społeczne (uwzględniono spostrzegane wsparcie społeczne) i wskaźnik stresu (subiektywna konfliktowość i niejasność roli).

#### USZCZEGÓLOWIENIE ZMIENNEJ „ZDROWIE”

Jak słusznie zauważa Kaplan (1989), jeśli chcemy wyjaśnić związek między wsparciem społecznym a zdrowiem, musimy nie tylko określić jak rozumiemy wsparcie społeczne, ale i (o czym bardzo często zapominano) zdefiniować jak rozumiemy zdrowie. Próbując uszczegółwić pojęcie zdrowia, odwołano się do definicji zaproponowanej przez WHO – zdrowie jest to całkowity stan fizycznego, umysłowego i społecznego dobrostanu (well-being), a nie jedynie brak choroby. Ze względu na negatywne konotacje terminu „zdrowie”, polegające na łączeniu go ze stanem braku choroby oraz ograniczające jego zakres do zdrowia fizycznego, w dalszej części będziemy używali pojęcia dobrostan.

W przyjętym rozumieniu dobrostan związany jest z: – poznawczą oceną różnych aspektów życia (subiektywna ocena dolegliwości somatycznych, zadowolenie z życia rodzinnego i społecznego, zadowolenie z pracy); – przeżywaniem emocji o różnym znaku (pozytywne, negatywne),

treści (lęk, ciekawość, gniew) oraz o różnym stopniu trwałości (stan, cecha)

#### ROLA ZMIENNEJ INDYWIDUALNEJ – TWARDOŚCI (HARDINESS)

Dla wyjaśnienia roli i funkcjonowania wsparcia społecznego w relacji między stresem a dobrostanem konieczne jest włączenie do modelu badań także innych zmiennych pośredniczących. Dla przykładu, Pommersbach (1990) i Greenglass (1987) oprócz wsparcia społecznego uwzględniają typ zachowania A. Inną zmienną pośredniczącą współwystępującą ze wsparciem społecznym jest twardość (hardiness).

Zmienną tę do literatury wprowadziła Kobasa (1979). Stwierdziła ona, że osoby doświadczające w wysokim stopniu stresu i jednocześnie pozostające przy zdrowiu różnią się pod względem pewnego zespołu cech od tych osób, które pod wpływem stresu chorują. Osoby twarde, czyli te, które mimo wysokiego stresu pozostają zdrowe, charakteryzują się: – wiarą w to, że mogą kontrolować lub wpływać na wydarzenia, których doświadczają; – zaangażowaniem, silnym poczuciem sensu i celu swoich działań; – zapalem, który każe traktować wydarzenia i zmiany życiowe jako ekscytujące wyzwanie, a nie jako zagrożenie. Istnienie tak opisanej psychologicznej odporności potwierdziły badania, które dotyczyły kierowników średniego i wyższego szczebla (Kobasa, Maddi i Puseti, 1983). Kobasa i współpracownicy próbowali m.in. określić, jaką rolę w relacji między stresowymi wydarzeniami życiowymi a ogólnym stanem zdrowia pełnią następujące mediatory: wsparcie społeczne pochodzące od rodziny i przełożonego oraz twardość. Okazało się, że kierownicy, którzy cechowali się wysokim poziomem twardości, ale niskim wsparciem społecznym pochodzącym od rodziny mieli istotnie wyższe wskaźniki zdrowia niż kierownicy z niską twardością, ale wysokim wsparciem ze strony rodziny. Dane te autorzy interpretują w następujący sposób: twardość jest zmienną osobniczą, którą należy rozumieć jako „uogólnioną zdolność do korzystania ze wszystkich dostępnych osobowościowych i środowiskowych zasobów (a więc i wsparcia społecznego – przypis autora) w celu jak najefektywniejszego postrzegania, interpretowania i radzenia sobie ze stresującymi wydarzeniami” (Kobasa 1983, s. 843). Wsparcie społeczne jest zatem trak-

rowość zmiennej wsparcie społeczne oraz zmienną indywidualną – twardość. Z powodu braku danych lub ich sprzeczności trudno jednak postawić hipotezy dotyczące następujących kwestii: – jaki wskaźnik wsparcia społecznego, w jaki sposób (mechanizmy proste i buforowy) oddziałuje na relację: stres związany z pełnioną rolą zawodową – dobrostan; – jaka jest relacja między twardością, zmienną o charakterze indywidualnym, a wsparciem społecznym. Czy zmienne te wpływają niezależnie na stres roli i dobrostan (strzałki a, c, b oraz d, h, e) czy raczej wsparcie społeczne w interakcji z twardością (strzałki f, i, g) determinuje poziom stresu roli i dobrostanu. Jeśli chodzi zatem o ten aspekt przeprowadzonych badań, będzie miał on charakter eksploracyjny.

Hipoteza 1 odnosi się do relacji wsparcia społecznego i stresu związanego z pełnioną rolą zawodową (patrz rys. 1). Wielkość stresu związanego z pełnioną rolą zawodową jest uzależniona od poziomu spostrzeganego przez jednostkę wsparcia społecznego. Osoby z wysokim poziomem wsparcia społecznego charakteryzują się niższym poziomem stresu roli zawodowej niż osoby z niskim poziomem wsparcia społecznego.

Hipoteza 2 odnosi się do relacji wsparcia społecznego z dobrostanem (patrz rys. 1). Wielkość dobrostanu jest uzależniona od poziomu spostrzeganego wsparcia społecznego. Osoby z wysokim poziomem wsparcia społecznego charakteryzują się wyższym poziomem dobrostanu niż osoby z niskim poziomem wsparcia społecznego.

Hipoteza 3 odnosi się do buforowej funkcji wsparcia społecznego (patrz rys. 1). U osób z wysokim poziomem stresu roli, poziom dobrostanu jest uzależniony od poziomu spostrzeganego wsparcia społecznego. Osoby, które doświadczają wysokiego poziomu stresu roli i jednocześnie spostrzegają wysoki poziom wsparcia społecznego cechują się wyższym poziomem dobrostanu niż osoby, które doświadczają wysokiego stresu roli lecz charakteryzują się niskim poziomem wsparcia społecznego.

## METODA

### OSOBY BADANE

Badania miały charakter ankietowy. Osobami badanymi było 228 mężczyzn, kierowników niższego i średniego szczebla, mieszkających w róż-

nych rejonach Polski. Wiek badanych wahał się od 30 do 50 lat ( $M = 40.5$ ;  $SD = 6.12$ ). Dominowały osoby znajdujące się w związkach małżeńskich (81%). Większość badanych posiadało wykształcenie wyższe (61%), 30% miało wykształcenie średnie, a 9% – pomaturalne lub wyższe niepełne. Średnia długość pracy na aktualnie zajmowanym stanowisku wynosiła prawie 6 lat ( $SD = 4.81$ ). Przy czym minimalny staż wynosił rok. Średnia ogólna ilość lat spędzonych na stanowiskach kierowniczych wynosiła około 8 lat ( $SD = 6.03$ ). Osoby badane zatrudnione były w przedsiębiorstwach związanych z różnymi branżami. W handlu pracowało 14% ankietowanych, w usługach – 25%, w produkcji – 29%, w sferze budżetowej – 32%. Osoby ankietowane posiadały średnio 18 podwładnych ( $SD = 34$ ). Badania zasadnicze zostały poprzedzone badaniami pilotażowymi. Pilotaż objął grupę 50 osób. Dane z badań pilotażowych nie zostały włączone do ostatecznej analizy wyników.

## POMIAR ZMIENNYCH

### STRES

Został wykorzystany opracowany przez Boruckiego (1988) Kwestionariusz Stresu Organizacyjnego (KSO). Składa się on z trzech skal: konflikt roli, niejasność roli, przeciążenie roli. Wskaźniki alfa Cronbacha dla poszczególnych skal wynosiły w badaniach Boruckiego (1988) odpowiednio 0,74, 0,81, 0,86. Skala konfliktowości roli składa się z dwóch podskal: zewnętrzny konflikt roli i osobowy konflikt roli. Wskaźniki spójności wewnętrznej (alfa Cronbacha) z badań własnych (pilotażowych i zasadniczych) dla poszczególnych skal i podskal prezentują się następująco – osobowy konflikt roli: .86 ( $N = 50$ ) oraz .77 ( $N = 228$ ), zewnętrzny konflikt roli: .89 ( $N = 50$ ) oraz .84 ( $N = 228$ ), niejasność roli: .82 ( $N = 50$ ) oraz .89 ( $N = 228$ ), przeciążenie roli: .91 ( $N = 50$ ) oraz .86 ( $N = 228$ ).

### WSPARCIE SPOŁECZNE

W badaniach zastosowano Skalę Wsparcia Społecznego (SWS) (Cieślak, 1995). Służy ona do pomiaru spostrzeganego wsparcia społecznego i uwzględnia dwa wymiary wsparcia – rodzaj i źródło. W badaniach prowadzonych pod kierunkiem

## ZADOWOLENIE Z PRACY

Wyrzystano skalę Clarka (1976, za Widerszal-Bazyl i in. 1993). Metoda była stosowana uprzednio w dwóch badaniach – dotyczących pracy operatorów komputerów i urzędniczek. Wskaźniki rzetelności były bardzo wysokie i wynosiły w obu przypadkach  $\alpha = .85$  ( $N = 134$  i  $N = 184$ ). (Widerszal-Bazyl i in., 1993, 1995). W badaniach pilotażowych poziom wskaźnika  $\alpha$  równał się  $.85$ , w zasadniczych  $.89$ .

Lęk, ciekawość, gniew jako stan i cecha. Do pomiaru emocjonalnego aspektu psychologicznego dobrostanu służył kwestionariusz Spielberga "Stait-Trait Personality Inventory" (STPI). Metoda składa się z trzech niezależnych skal – lęku, gniewu, ciekawości. Wszystkie trzy zmienne mierzone są zarówno jako stan emocjonalny, jak i pewna stała cecha osobowości. Polską adaptację tego kwestionariusza opracował Wrzesniewski (1991).

We własnych badaniach pilotażowych i zasadniczych wartość wskaźników  $\alpha$  dla poszczególnych skal przedstawiono w tabeli 2.

**Tabela 2**  
Wskaźniki  $\alpha$  Cronbacha dla poszczególnych skal kwestionariusza STPI

	kierownicy ( $N = 50$ )	kierowcy ( $N = 50$ )
ciekawość jako cecha	.88	.82
gniew jako cecha	.81	.85
lęk jako cecha	.81	.81
ciekawość jako stan	.77	.80
gniew jako stan	.89	.91
gniew jako stan	.89	.88

## SIŁA I CZĘSTOTLIWOŚĆ SYMPTOMÓW SOMATYCZNYCH

Wykorzystano metodę autorstwa Widerszal-Bazyl (Widerszal-Bazyl i in. 1995). Składa się ona z 30 pozycji opisujących różne dolegliwości somatyczne. Osoby badane proszone są o określenie częstości występowania owych dolegliwości oraz ich intensywności. W badaniach dotyczących pracy urzędniczej wskaźnik spójności wewnętrznej dla oceny intensywności wynosił  $.87$ , a dla częstości  $.84$  (Widerszal i in. 1995). W niniejszych badaniach w pilotażu wskaźniki te wynosiły odpowiednio:  $.87$  i  $.89$ , a w zasadniczych:  $.90$  i  $.90$ .

## METODA ANALIZY STATYSTYCZNEJ

Podstawową metodą analizy danych była analiza wariancji. Dla każdej zmiennej zależnej przeprowadzono serię 8 analiz. W każdej z nich zmiennymi niezależnymi były: – jeden z ośmiu wskaźników wsparcia społecznego<sup>5</sup>, – twardość, – interakcja twardości ze wskaźnikiem wsparcia społecznego.

Zmiennymi zależnymi dla hipotezy 1 były wskaźniki stresu: osobowy konflikt ról, zewnętrzny konflikt ról, niejasność ról, przeciążenie ról.

Zmiennymi zależnymi dla hipotez 2 i 3 były wskaźniki dobrostanu: bilans afektywny, samoocena, lęk jako stan i cecha, ciekawość jako stan i cecha, gniew jako stan i cecha, zadowolenie z pracy, zadowolenie z życia, siła symptomów somatycznych, częstość występowania symptomów somatycznych.

Weryfikacja hipotezy 3, mówiącej o buforowej roli wsparcia społecznego, wymagała by w analizie statystycznej uwzględnić tylko te osoby, które charakteryzują się wysokim poziomem stresu. W tym celu utworzono globalny wskaźnik stresu. Jest to średnia pochodząca ze wszystkich pozycji kwestionariusza KSO Boruckiego (1988). W analizie uwzględniono te osoby, których wynik w globalnym wskaźniku stresu przekraczał medianę (wartość 2.72).

Wykorzystując test Bartletta sprawdzono założenie o homogeniczności wariancji. Test ten, uważany za bardzo czuły, umożliwia porównywanie nierównolicznych grup (Brzeziński i Stachowski, 1981). W celu sprawdzenia zależności pomiędzy poszczególnymi poziomami danej zmiennej niezależnej zastosowano test Benferroniego (Norusis, 1994). Umożliwia on sprawdzanie, między jakimi poziomami danej zmiennej zależnej występują istotne różnice.

## WYNIKI

## STATYSTYKA OPISOWA

Wartości średnie poszczególnych zmiennych uwzględnionych w badaniach oraz odchylenia standardowe przedstawione są w tabeli 3.

<sup>5</sup> Z powodu zbyt dużej liczby zmiennych niezależnych niemożliwe było uwzględnienie w jednej analizie wszystkich wskaźników wsparcia społecznego.

Widać na niej między innymi, że spośród 8 wskaźników wsparcia społecznego, najniższy średni poziom miały w badanej grupie wskaźnik wsparcia emocjonalnego od przełożonych ( $M = 2.49$ ; na skali od 1 do 5) i wskaźnik wsparcia praktycznego od przełożonych ( $M = 2.58$ ). Najwyższy poziom osiągnął wskaźnik wsparcia emocjonalnego od rodziny ( $M = 4.01$ ) i praktycznego od rodziny ( $M = 3.72$ ).

W tabeli 3 znajduje się też matryca korelacji pomiędzy poszczególnymi zmiennymi. Ogólnie rzecz ujmując wskaźniki wsparcia społecznego, poza wsparciem emocjonalnym i praktycznym pochodzącym od znajomych spoza pracy, korelują negatywnie ze wskaźnikami mierzącymi stres roli. Jest to prawidłowość zgodna z oczekiwaniami modelu House'a, gdzie twierdzi się, że wysokiemu wsparciu społecznemu powinien towarzyszyć niski poziom stresu.

Wskaźniki wsparcia społecznego korelowały także ze wskaźnikami dobrostanu. Jednak nie zawsze wszystkie wskaźniki wsparcia społecznego korelowały istotnie z danym wskaźnikiem dobrostanu. Tam gdzie korelacja była istotna, kierunek zależności był zgodny z oczekiwaniami – wysokiemu poziomowi wsparcia społecznego towarzyszył wysoki poziom dobrostanu. Najsilniej ze wskaźnikami dobrostanu korelowały dwie zmienne – wsparcie emocjonalne i praktyczne od przełożonych. Korelowały one istotnie ze wszystkim wskaźnikami dobrostanu, poza częstotliwością i siłą symptomów somatycznych.

Twardość korelowała ze wszystkim wskaźnikami wsparcia społecznego – poza wsparciem emocjonalnym i praktycznym pochodzącym od znajomych spoza pracy. Nie był to jednak związek bardzo silny. Tym nie mniej potwierdzał przypuszczenia, że wysokiemu poziomowi twardości powinien też towarzyszyć wysoki poziom wsparcia społecznego.

Zauważono też, że twardość jest silnie związana z poziomem dobrostanu. Korelowała ona istotnie ze wszystkimi jego wskaźnikami – poza częstotliwością i siłą symptomów somatycznych. Osoby z wysokim poziomem twardości charakteryzowały się wysokimi wskaźnikami dobrostanu.

Analiza korelacyjna potwierdza także przyjmowane często implicite założenie, że subiektywnie oceniany stres jest negatywnie skorelowany z poziomem dobrostanu. W przypadku wszystkich czterech wskaźników stresu roli, okazało się, że

im wyższy poziom stresu roli tym niższy jest poziom dobrostanu. Nieistotny okazał się jedynie związek osobowego konfliktu roli i niejasności roli z siłą symptomów somatycznych.

#### WSPARCIE SPOŁECZNE A POZIOM STRESU ZWIĄZANEGO Z PEŁNIĄ ROLĄ ZAWODOWĄ

W hipotezie 1 stwierdzono, że poziom stresu uzależniony jest poziomu wsparcia społecznego. Jeśli jest to prawda to wsparcie społeczne powinno być istotnym źródłem wariacji wskaźników stresu (tzw. efekt główny). W przeprowadzonych analizach statystycznych uwzględniono osiem różnych wskaźników wsparcia społecznego. Dla każdego wskaźnika przeprowadzono osobną analizę wariacji. Można zatem stwierdzić, które z tych wskaźników są istotnymi źródłami wariacji i to zarówno jeśli chodzi o efekt główny jak i interakcyjny.

W przypadku efektu głównego wsparcia społecznego okazało się że:

- wsparcie emocjonalne od przełożonych było istotnym źródłem wariacji dla wszystkich czterech wskaźników stresu roli: osobowego konfliktu roli ( $F = 19.03$ ;  $p < .001$ ), zewnętrznego konfliktu roli ( $F = 24.43$ ;  $p < .001$ ) oraz niejasności roli ( $F = 29.24$ ;  $p < .001$ ) i przeciążenia roli ( $F = 12.00$ ;  $p < .001$ );

- wsparcie emocjonalne od współpracowników różnicowało poziom osobowego ( $F = 3.43$ ;  $p < .05$ ) i zewnętrznego konfliktu roli ( $F = 4.28$ ;  $p < .05$ ) oraz niejasności roli ( $F = 6.27$ ;  $p < .01$ );

- wsparcie emocjonalne od rodziny było istotnym źródłem wariacji w przypadku osobowego ( $F = 6.78$ ;  $p < .001$ ) i zewnętrznego konfliktu roli ( $F = 4.58$ ;  $p < .05$ ) oraz w przypadku niejasności roli ( $F = 5.75$ ;  $p < .01$ );

- wsparcie praktyczne od przełożonych różnicowało poziom wszystkich czterech wskaźników stresu roli: osobowego ( $F = 11.83$ ;  $p < .001$ ) i zewnętrznego konfliktu roli ( $F = 15.37$ ;  $p < .001$ ), oraz niejasności roli ( $F = 18.88$ ;  $p < .001$ ) i przeciążenia roli ( $F = 7.79$ ;  $p < .001$ );

- wsparcie praktyczne od współpracowników było istotnym źródłem zmienności wyników w zakresie niejasności ( $F = 4.86$ ;  $p < .01$ ) oraz przeciążenia roli ( $F = 4.17$ ;  $p < .05$ );

- wsparcie praktyczne od rodziny było istotnym źródłem wariacji dla zmiennych zależnych: osobowy konflikt roli ( $F = 3.56$ ;  $p < .05$ ), zewnętrzny

nia z pracy\* ( $F = 3.47; p < .05$ ), zadowolenia z życia\* ( $F = 6.93; p < .001$ ), częstotliwości symptomów somatycznych\* ( $F = 3.91; p < .05$ ), siły symptomów somatycznych\* ( $F = 4.18; p < .05$ );

– wsparcie praktyczne pochodzące od przełożonych było istotnym źródłem wariacji bilansu afektywnego ( $F = 4.08; p < .05$ ), ciekawości jako stanu ( $F = 3.61; p < .05$ ), lęku jako cechy ( $F = 4.71; p < .01$ ), gniewu jako cechy ( $F = 3.05; p < .05$ ), zadowolenia z pracy ( $F = 11.26; p < .001$ ), zadowolenia z życia ( $F = 3.81; p < .05$ );

– wsparcie praktyczne od współpracowników stanowiło istotne źródło zmienności bilansu afektywnego ( $F = 4.71; p < .01$ ), ciekawości jako stanu ( $F = 3.73; p < .05$ ), zadowolenia z pracy\* ( $F = 12.04; p < .001$ ), zadowolenia z życia ( $F = 4.70; p < .01$ ), częstotliwości symptomów somatycznych\* ( $F = 5.10; p < .01$ ), siły symptomów somatycznych\* ( $F = 3.11; p < .05$ );

– wsparcie praktyczne pochodzące od rodziny różnicowało poziom bilansu afektywnego\* ( $F = 4.97; p < .01$ ), lęku jako stanu ( $F = 6.37; p < .01$ ), gniewu jako stanu ( $F = 6.30; p < .01$ ), lęku jako cechy\* ( $F = 8.52; p < .001$ ), gniewu jako cechy\* ( $F = 4.36; p < .05$ ), zadowolenia z pracy\* ( $F = 3.82; p < .05$ ), zadowolenia z życia\* ( $F = 22.77; p < .001$ ), siły symptomów somatycznych\* ( $F = 5.57; p < .01$ );

– wsparcie praktyczne od znajomych spoza pracy było istotnym źródłem wariacji zadowolenia z życia\* ( $F = 6.13; p < .01$ ), siły symptomów somatycznych\* ( $F = 3.81; p < .05$ ).

Prawie dla wszystkich zmiennych dotyczących dobrostanu, poza ciekawością jako cechą, istotnym źródłem wariacji okazał się jakiś wskaźnik wsparcia społecznego. Tam, gdzie wsparcie społeczne było istotnym źródłem wariacji danej zmiennej zależnej, analizowano średnie wartości zmiennych zależnych na poszczególnych poziomach wsparcia społecznego. Okazało się że osoby z wysokim wsparciem społecznym (czasami także średnim) miały wyższe wyniki w skalach mierzących dobrostan, niż osoby z niskim poziomem wsparcia społecznego. Było to zatem zgodne z przewidywaniami zawartymi w hipotezie 2.

Odnosnie interakcyjnego wpływu wsparcia społecznego i twardości na dobrostan (efekt interakcyjny) okazało się m.in., że:

– interakcja wsparcia emocjonalnego od przełożonych i twardości była istotnym źródłem wariacji dla lęku jako cechy ( $F = 4.55; p < .05$ ), gniewu jako cechy ( $F = 5.44; p < .01$ ), zadowolenia z pra-

cy ( $F = 5.72; p < .01$ ), częstotliwości symptomów somatycznych ( $F = 3.59; p < .05$ ), siły symptomów somatycznych\* ( $F = 6.21; p < .01$ );

– interakcja wsparcia praktycznego od przełożonych i twardości istotnie różnicowała poziom bilansu afektywnego ( $F = 4.81; p < .01$ ) i ciekawości jako cechy ( $F = 3.80; p < .05$ );

– interakcja wsparcia praktycznego od współpracowników i twardości stanowiła istotne źródło zmienności gniewu jako stanu ( $F = 3.28; p < .05$ ), lęku jako cechy ( $F = 3.77; p < .05$ ), gniewu jako cechy ( $F = 5.29; p < .01$ ). Zatem istotne okazały się tylko interakcje twardości ze: wskaźnikami wsparcia emocjonalnego od przełożonych, wskaźnikami wsparcia praktycznego od przełożonych i od współpracowników. Generalnie zatem istotne były tylko interakcje twardości ze wskaźnikami wsparcia społecznego związanymi ze środowiskiem pracy.

Dla niektórych wskaźników dobrostanu żadna z uwzględnionych w analizach wariacji interakcji nie była istotnym źródłem wariacji. I tak interakcja wsparcia społecznego i twardości nie różnicowała wielkości samooceny, lęku jako stanu, ciekawości jako stanu, zadowolenia z życia. W większości analiz wariacji weryfikujących hipotezę 2 okazało się, że twardość (efekt główny) różnicowała poziom wskaźników dobrostanu. Na 96 przeprowadzonych analiz, w aż 72 przypadkach twardość okazywała się istotnym źródłem zmienności wskaźników dobrostanu. Osoby z wysokim poziomem twardości miały wyższy poziom dobrostanu niż osoby z niskim poziomem twardości. Prawidłowość ta nie dotyczyła jednak analiz, gdzie zmiennymi zależnymi były częstotliwość symptomów somatycznych i siła symptomów somatycznych – w przypadku tych wskaźników dobrostanu twardość nie była w ogóle istotnym źródłem wariacji. W przypadku zaś gniewu jako cechy, na osiem przeprowadzonych analiz tylko w przypadku dwóch okazało się, że twardość różnicuje poziom gniewu jako cechy.

#### BUFOROWA FUNKCJA WSPARCIA SPOŁECZNEGO

Hipoteza 3 zakłada, że u osób z wysokim poziomem stresu wielkość dobrostanu jest uzależniona od poziomu spostrzeganego wsparcia społecznego. Wsparcie społeczne ma niejako zabezpieczać przed negatywnymi skutkami stresu. Weryfika-

mianowicie częstotliwości symptomów somatycznych i siły symptomów somatycznych

## DYSKUSJA

Hipoteza 1 mówiąca o tym, że poziom stresu roli jest uzależniony od poziomu wsparcia społecznego została potwierdzona. Przedstawione wyniki były dość jednoznaczne. Te osoby, które charakteryzują się wysokim wsparciem społecznym, cechują się jednocześnie niskim poziomem stresu roli. Prawidłowość ta została potwierdzona zarówno poprzez analizę korelacyjną jak i przez serie przeprowadzonych analiz wariancji. Czy jednak słuszne było wyróżnianie tak licznych wskaźników wsparcia społecznego? Wydaje się, że tak. Nie wszystkie bowiem wskaźniki wsparcia społecznego determinowały poziom stresu roli. Zarówno analiza korelacyjna, jak analiza wariancji wykazały, że nie ma istotnego związku między wskaźnikami wsparcia emocjonalnego i praktycznego pochodzącego od znajomych spoza pracy a wskaźnikami stresu roli.

Można w tym miejscu odwołać się do przeglądu badań, którego dokonali Payne i Jones (1987). Dane zebrane przez nich wskazują, że wsparcie społeczne tłumaczy do 17% zmienności wyników dotyczących niejasności roli oraz do 10% zmienności wyników dotyczących konfliktu roli. Mimo tego, iż w badaniach uwzględnionych w przeglądzie stosowano różne miary wsparcia społecznego oraz mierzono różne jego rodzaje, to tylko źródła wsparcia związane ze środowiskiem pracy (np. przełożeni, współpracownicy) były predyktorami wystąpienia stresu roli. Wyniki te można interpretować w następujący sposób. W przypadku tej części modelu House'a, która dotyczy relacji między wsparciem społecznym a stresem, oraz przy jasno określonym rodzaju stresu (rola zawodowa) i jego źródle (praca), skuteczne wsparcie (w postaci osłabiania poziomu stresu) pochodzi z tych źródeł, które mają możliwość wpływania na pełnioną rolę zawodową. Na pewno taką możliwość wpływania mają właśnie przełożeni i współpracownicy.

W naszych badaniach okazało się jednak, że na poziom stresu roli wpływ ma nie tylko wsparcie pochodzące ze środowiska pracy, ale także wsparcie pochodzące od rodziny. Jak wytłumaczyć tę rozbieżność? Jedną z możliwych interpretacji

odwołuje się do różnic kulturowych. Być może badani kierownicy żyli w dość silnych związkach rodzinnych i rodzina, a nie praca, była dla nich podstawową wartością. W związku z tym wszelkie problemy pojawiające się w pracy były traktowane jako drugorzędne w stosunku do wartości rodzinnych i nie były spostrzegane jako stresujące.

Należy też zwrócić uwagę na inną dającą się zaobserwować prawidłowość – dotyczy ona nie źródeł wsparcia ale rodzajów. W przeprowadzonych badaniach okazało się, że poziom stresu związanego z rolą (niejasność, konfliktowość, przeciążenie roli) zależy zarówno od wskaźników wsparcia emocjonalnego jak i praktycznego. Jak wytłumaczyć to zjawisko? Deficyty i sprzeczności informacyjne oraz przeciążenie obowiązkami, związane z pełnioną rolą zawodową, mogą być osłabiane przez otrzymanie stosownego praktycznego wsparcia – na przykład w postaci konkretnej pomocy lub udzielenia odpowiedniej informacji. Podobne funkcje, na przykład zabezpieczające przed pojawieniem się konfliktu roli i przeciążenia roli, może pełnić wsparcie emocjonalne. Tam bowiem gdzie jest przyjazne, życzliwe środowisko istnieje mniejsze prawdopodobieństwo otrzymywania sprzecznych, niejasnych zadań i nieliczenia się z możliwościami jednostki. Natomiast w sytuacji gdy jednostka otrzyma do wykonania niejasne lub sprzeczne zadania, wsparcie emocjonalne (np. w postaci otrzymania pozytywnych informacji na temat własnych możliwości) może powodować, że stres wynikający z niejasności lub konfliktowości roli będzie spostrzegany jako mniej dokuczliwy.

Należy jeszcze zwrócić uwagę na związek twardości i wsparcia społecznego jako czynników warunkujących poziom stresu roli. Wydaje się, że efekty główne (posługując się terminologią analizy wariancji) twardości i wsparcia społecznego są istotniejsze niż efekt interakcyjny. O efekcie głównym wsparcia społecznego już pisano powyżej. Twardość wydaje się wpływać na poziom stresu roli raczej bezpośrednio niż poprzez interakcję ze wsparciem społecznym. Twardość, definiowana jako umiejętność korzystania z osobowościowych i środowiskowych zasobów, odnosi się do umiejętności korzystania ze wsparcia społecznego. Jest ono bowiem jednym z zasobów. Osoby które, charakteryzują się wysokim poziomem twardości mogą jednakże skorzystać także z innych zasobów – nie tylko ze wsparcia społecznego. W kon-



lęcznego zabezpiecza przed pojawieniem się negatywnych skutków w danym aspekcie dobrostanu, będących efektem działania stresu roli zawodowej. Funkcje buforowe pełniły bowiem, słabiej lub mocniej, wszystkie wskaźniki wsparcia. Dotychczasowe wyniki badań były w tym zakresie również sprzeczne (por. Payne i Jones, 1987). House (1981) twierdził jednak, że poprzez mechanizm buforowy działa tylko wsparcie emocjonalne. Inne dane (LaRocco i in., 1980; Kobasa i in., 1983) sugerowały natomiast, iż tylko źródła wsparcia związane z pracą oddziałują poprzez mechanizm buforowy. Wydaje się jednak, iż nie można przewidywać jaki wskaźnik wsparcia będzie pełnił funkcję buforową, jeśli nie bierze się pod uwagę takich elementów jak rodzaj stresu, aspekt dobrostanu i – rzecz, jak się wydaje, ważna i wyznaczająca przyszłe poszukiwania dotyczące wsparcia społecznego – zmienne warunkujące indywidualne zapotrzebowania na określony wskaźnik wsparcia społecznego. W każdym razie wyniki przeprowadzonych analiz wskazują, że uwzględnienie wielowymiarowości zmiennej „wsparcie społeczne” jest uzasadnione. Podobnie jak w przypadku dyskusji na temat hipotezy drugiej, można również przypuszczać, że jednostka spostrzegająca wielość i różnorodność zasobów związanych ze wsparciem społecznym (a nie oceniająca jako wysoki tylko jeden ze wskaźników wsparcia), zachowa wysoki poziom dobrostanu w różnych (sic!) jego aspektach – nawet jeśli doświadcza wysokiego poziomu stresu.

Twardość podobnie jak w przypadku hipotezy 2, warunkowała poziom dobrostanu raczej samodzielnie (efekt główny) niż poprzez interakcje ze wskaźnikami wsparcia społecznego (efekt interakcyjny). Pamiętać jednak należy, że w przypadku hipotezy 3 mamy do czynienia tylko z osobami spostrzegającymi wysoki poziom stresu. Twardość zatem pełniła rolę buforową. Interpretacja tego wyniku jest zgodna z koncepcją Kobasy i in. (1983).

Generalnie można stwierdzić, że przedstawiony model badawczy (bazujący na koncepcji House'a) jest dobrym tropem do dalszych poszukiwań. Jak się bowiem okazuje wskaźniki wsparcia społecznego mogą warunkować zarówno poziom stresu roli zawodowej (hipoteza 1), poziom dobrostanu (hipoteza 2) jak i pełnić funkcję buforową (hipoteza 3). Nie wiadomo jednakże co powoduje, że właśnie dany wskaźnik wsparcia społecznego

różnicuje dany wskaźnik stresu lub dobrostanu. Wydaje się, iż w grę może wchodzić tutaj jakaś inna zmienna, lub zmienne, warunkujące indywidualne zapotrzebowanie jednostek na określony rodzaj wsparcia społecznego. Może nią być prawdopodobnie reaktywność. Badania na ten temat są już obecnie prowadzone, przez autora niniejszych badań.

Bardziej jednoznacznie przedstawiała się rola twardości. Okazało się że działa ona poprzez podobne mechanizmy co wsparcie społeczne – czyli różnicuje poziom stresu, dobrostanu oraz działa buforowo<sup>7</sup>.

Pewnym mankamentem metodologicznym przeprowadzonych badań było to, iż miały one charakter przekrojowy, a nie podłużny. W odkrytych zależnościach trudno bowiem wskazać kierunek zależności, wnioskować o przyczynowości. Drugim mankamentem, jest zastosowana metoda weryfikacji hipotez. Przyjęty sposób analizy, jakkolwiek wydawał się konieczny, uniemożliwił sprawdzenie interakcji pomiędzy poszczególnymi wskaźnikami wsparcia społecznego. Uniemożliwił też ocenę relacji pomiędzy zmiennymi zależnymi. Od obydwu wspomnianych powyżej mankamentów wolne są aktualnie przeprowadzane przez autora badania – mają one charakter podłużny i zastosowano w nich analizę ścieżkową.

## LITERATURA

- Antonovsky, A. (1995). *Rozwikłanie tajemnicy zdrowia*. Warszawa: Wydawnictwo Fundacji IPN.
- Bartone, P.T., Ursano, R.J., Wright, K.M. i Ingraham L.H. (1989). The Impact of a Military Air Disaster on The Health of Assistance Workers. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 177 (6), 317-328.
- Boyacioglu, G. i Karanci, A.N. (1992). The Relationship of Employment Status, Social Support, and Life Events with Depressive Symptomatology among Married Turkish Woman. *International Journal of Psychology*, 27, 61-71.

<sup>7</sup> Koncepcja twardości jest porównywana do koncepcji poczucia koherencji Antonowskiego (1995). Poczucie koherencji jest, podobnie jak twardość, trójskładową zmienną. Elementy składowe zwracają uwagę podobieństwem do tych, które wyróżniła Kobasa (1983). Podobieństwo to zauważa również sam Antonovsky (1985). Jeśli traktować twardość jako zmienną o zbliżonej zawartości co poczucie koherencji, to można zastanowić się nad podobieństwem ich funkcji.