

ANDRZEJ PIOTROWSKI¹
BEATA PASTWA-WOJCIECHOWSKA²

CZY POLICJANTKI POTRZEBUJĄ WSPARCIA PRZEŁOŻONYCH?

Wprowadzenie

Pojęcie wsparcia społecznego analizowane jest w różnych kontekstach, dotyczących m.in. sytuacji problemowych, kryzysowych, trudnych oraz zdarzeń traumatycznych, jako jeden z elementów poszukiwania pomocy oraz mechanizmów zdrowia i choroby czy też problematyki stresu i sposobów radzenia sobie z nim, w tym również ze stresem organizacyjnym. Dlatego wsparcie społeczne coraz częściej ujmowane jest jako jeden z elementów psychospołecznych zasobów odpornościowych, określanych jako właściwości jednostki i grupy, które są niezbędne do radzenia sobie w sytuacji trudnej, a w konsekwencji — osiągnięcia stanu optymalnego przystosowania. Warto zaznaczyć, że sam fakt posiadania wsparcia społecznego, jako interakcyjnego zasobu płynącego z zewnątrz, nie jest jednoznaczny z umiejętnością radzenia sobie z problemami, albowiem konieczne są gotowość jednostki i jej własna aktywność do jego sprawczego wykorzystania i przetworzenia.

Wsparcie społeczne — pojęcie, rodzaje i systemy

Pojęcie wsparcia cechuje się wieloznacznością, a próby jego doprecyzowania przyjmują zwykle postać definiowania przez wskazanie na jego

¹ Dr Andrzej Piotrowski — adiunkt w Zakładzie Psychologii Osobowości i Psychologii Sądowej Uniwersytetu Gdańskiego. Główny obszar zainteresowań to psychospołeczne funkcjonowanie osób pełniących służbę w formacjach mundurowych.

Adres do korespondencji: <andrzej.piotrowski@ug.edu.pl>.

² Prof. dr hab. Beata Pastwa-Wojciechowska — kierownik Zakładu Psychologii Osobowości i Psychologii Sądowej Uniwersytetu Gdańskiego. W sferze jej zainteresowań naukowych leżą metodologiczne, etyczne i kliniczne aspekty opiniowania sędowo-psychologicznego w sprawach karnych, psychologia zaburzeń osobowości, a także zaburzenia rozwoju psychoseksualnego osób z zaburzeniami osobowości.

Kontakt z autorką za pośrednictwem redakcji.

strukturę i funkcje. Obecnie najbardziej popularne rozumienie wsparcia społecznego zostało powiązane z problematyką radzenia sobie ze stresem życiowym oraz z relacjami interpersonalnymi człowiek — otoczenie. Dlatego też podkreśla się wielowymiarowość pojęcia wsparcia społecznego, które znajduje się na pograniczu między zasobami społecznymi a osobistymi człowieka³. Wraz z czynnikami poznawczymi wpływa ono na zachowania dotyczące realizacji celów, w tym również celów osobistych i zawodowych. Najogólniej wsparcie społeczne jest definiowane jako zasoby dostarczane przez interakcję z innymi ludźmi⁴. Poznawcze i behawioralne wymiary wsparcia społecznego obejmują m.in.: a) spostrzegane dostępne wsparcie dotyczące oceny dostępności pomocy ze strony innych osób, bezpośrednio wpływające na zdrowie i dobrostan, niezależnie od czynników sytuacyjnych; b) zapotrzebowanie na wsparcie określające potrzebę wykorzystywania wsparcia w sytuacji stresowej; c) poszukiwanie wsparcia, czyli częstotliwość lub zakres poszukiwania pomocy innych osób⁵. Wsparcie ujmowane jest także z perspektywy zasobu indywidualnego jako „potencjalnie dostępnego wspierającego zabezpieczenia, pochodzącego ze specyficznych relacji w obrębie indywidualnych sieci społecznych”⁶. Jego niski poziom ma działanie stymulujące, sprzyjające tworzeniu nowych strategii radzenia sobie ze stresem oraz podejmowaniu prób samodzielnego i skutecznego radzenia sobie z trudnościami. Wsparcie społeczne rozpatrywane jest tutaj w kategorii interakcji społecznej podjętej w określonej sytuacji i zorientowanej celowościowo. Sytuacja generująca wsparcie ma w tym przypadku charakter problemowy, który oparty jest na rozbieżności między wymogami otoczenia a możliwościami jednostki. Wsparcie nie jest jednak ograniczone tylko do takich sytuacji. Należy bowiem do codziennych doświadczeń człowieka i pełni funkcje przystosowawcze, sprzyjające zdrowiu i zachowaniu równowagi psychofizycznej⁷.

Chcąc udzielić odpowiedzi na pytanie dotyczące przyczyn braku bądź posiadania wsparcia, wyodrębniono jego wymiary. Wyróżnia się w związku z tym wsparcie w ujęciu strukturalnym oraz funkcjonalnym. Wsparcie społeczne w ujęciu strukturalnym traktowane jest jako obiektywnie istniejące i dostępne sieci społeczne, różniące się od innych sieci faktem istnienia

³ I. Heszen, H. Sęk, *Psychologia zdrowia*, Warszawa 2007; H. Sęk, R. Cieślak, *Wsparcie społeczne — sposoby definiowania, rodzaje i źródła wsparcia, wybrane koncepcje teoretyczne* [w:] H. Sęk, R. Cieślak (red.), *Wsparcie społeczne, stres i zdrowie*, Warszawa 2005, s. 11–28.

⁴ Ch.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia*, Warszawa 1998.

⁵ I. Heszen, H. Sęk, *Psychologia zdrowia...*, wyd. cyt.; H. Sęk, R. Cieślak. *Wsparcie społeczne...*, wyd. cyt.; A. Łuszczynska, M. Kowalska, M. Mazurkiewicz, R. Scharzer, *Berlińskie Skale Wsparcia Społecznego (BSSS): Wyniki wstępnych badań nad adaptacją i ich własnościami psychometrycznymi*, „Studia Psychologiczne” 2006, nr 3, s. 17–27.

⁶ D. Włodarczyk, *Wsparcie społeczne a radzenie sobie ze stresem u chorych po zawale serca*, „Przegląd Psychologiczny” 1999, nr 4, s. 95–113.

⁷ J. Szymańska, E. Sienkiewicz, *Wsparcie społeczne*, „Current Problem of Psychiatry” 2011, Vol. 12, s. 550–553.

kontaktów społecznych, więzi, przynależności i pełniące funkcję pomocną wobec osób znajdujących się w sytuacji trudnej⁸. Zdefiniowane w ten sposób wsparcie opiera się na parametrach określających wielkość jego sieci, jej dostępność, gęstość, symetryczność, bliskość terytorialną, spójność, obiektywność lub subiektywność, liczbę utrzymywanych kontaktów z innymi, szybkość i łatwość ich nawiązywania, homogeniczność lub heterogeniczność sieci. Wskazują one na jej podobieństwo lub zróżnicowanie w obrębie: płci, wieku, przynależności społecznej, wyznania i problemu. Ponadto strukturalne ujęcie wsparcia pozwala na wskazanie jego źródeł, takich jak: grupy naturalne i sformalizowane⁹. Wsparcie funkcjonalne, według Heleny Sęk, jest traktowane jako rodzaj interakcji podjętej w sytuacji problemowej, stresowej lub krytycznej przez jednego lub obu uczestników, w toku której dochodzi do przekazania lub wymiany emocji, informacji, instrumentów działania i dóbr materialnych¹⁰. Warto zaznaczyć, że interakcja ta podlega oddziaływaniom wielu czynników pośredniczących, tkwiących zarówno w sieci społecznej, jak i w indywidualnych właściwościach jednostki. Ponadto dla skuteczności tej społecznej wymiany istotna jest korelacja między rodzajem udzielanego wsparcia a potrzebami odbiorcy wsparcia, przy czym wymiana ma na celu zbliżenie jej uczestników do rozwiązania problemu¹¹. W związku z tym rola wsparcia społecznego może przyjąć różnorodną postać w zależności od specyfiki układu wielu zmiennych pozostających w licznych interakcjach. W zależności od tego, co jest treścią wymiany społecznej w toku interakcji, wyodrębnia się różne rodzaje wsparcia:

- 1) wsparcie emocjonalne, polegające na przekazywaniu emocji podtrzymujących, uspokajających, wyrażających troskę, umożliwiających uwolnienie się od napięć, obaw i smutku, wzmagających nadzieję;
- 2) wsparcie informacyjne, czyli wymiana takich informacji, które sprzyjają lepszemu zrozumieniu sytuacji i problemu, dzielenie się doświadczeniami;
- 3) wsparcie instrumentalne, czyli instruktaż na temat konkretnych sposobów postępowania, modelowanie skutecznych zachowań zaradczych;
- 4) wsparcie rzeczowe, czyli świadczona pomoc materialna, ale też bezpośrednio fizyczne działanie na rzecz osób potrzebujących;
- 5) wyodrębniane przez niektórych badaczy wsparcie duchowe¹².

Analiza literatury przedmiotu wskazuje, że za najistotniejszy aspekt uważa się wsparcie emocjonalne, albowiem w praktyce zastosowanie każdego z wymienionych aspektów wsparcia nasycone jest ładunkiem emocjonalnym, co stanowi o jego istotnej roli w relacjach społecznych.

⁸ H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe — przyczyny, mechanizmy, zapobieganie*, Warszawa 2004.

⁹ H. Sęk, *O wieloznacznych funkcjach wsparcia społecznego* [w:] L. Cierpiakowska, H. Sęk (red.), *Psychologia kliniczna i psychologia zdrowia*, Poznań 2001, s. 13–32.

¹⁰ H. Sęk (red.), *Wypalenie zawodowe..., wyd. cyt.*

¹¹ H. Sęk, *Wsparcie społeczne — co zrobić, aby stało się pojęciem naukowym?*, „Przegląd Psychologiczny” 1986, nr 3, s. 791–800.

¹² H. Sęk, R. Cieślak, *Wsparcie społeczne..., wyd. cyt.*

Wyróżnia się dwa modele wsparcia społecznego, reprezentujące jego różne aspekty: model efektu głównego i model buforowy¹³. Model efektu głównego koncentruje się na podstawowych relacjach i sieciach społecznych, nazywanych strukturą wsparcia społecznego, czyli na takich czynnikach, jak: stan cywilny, przynależność do organizacji, role społeczne i praktyki religijne. Zgodnie z tym modelem przynależność do sieci społecznych wzmacnia dobrostan niezależnie od tego, jak wysoki jest poziom doznawanego stresu. Z kolei model buforowy odnosi się do wsparcia w wymiarze funkcjonalnym. Podkreśla rolę zasobów interpersonalnych, które chronią przed negatywnymi skutkami stresu przez zaspokajanie specyficznych potrzeb powstałych w wyniku stresujących zdarzeń.

Wsparcie organizacyjne

W przypadku środowiska pracy i związanego z nim stresu organizacyjnego spostrzegane wsparcie społeczne może oddziaływać na dobrostan jednostki na różnych etapach stresu¹⁴. Spostrzegane wsparcie organizacyjne (*Perceived Organizational Support* — POS) określa się przez stopień, w jakim pracownicy wierzą, że organizacja docenia ich wkład pracy i dba o ich dobrostan oraz zaspokojenie potrzeb społecznych i emocjonalnych¹⁵. Klasyczny model wsparcia wskazuje na trzy sposoby jego oddziaływania, tj. dostępność wsparcia, wzmacniający wpływ na dobrostan i zdrowie podmiotu oraz korzystny wpływ na dobrostan podmiotu już po tym, gdy stresor wystąpił. Dwa pierwsze sposoby oddziaływania wsparcia społecznego definiowane są jako efekt główny wsparcia, natomiast trzeci sposób pełni funkcję buforową.

Zgodnie z hipotezą buforową, spostrzegane wsparcie społeczne zmniejsza lub eliminuje negatywny efekt stresu organizacyjnego na zdrowie lub dobrostan podmiotu. Modele wsparcia jako moderatora (bufora) oraz mediatora powstały w różnych kontekstach. Wsparcie społeczne jako bufor badane było zazwyczaj w kontekście pracy i zdrowia, podczas gdy model wsparcia społecznego jako mediatora powstał w kontekście badań nad stresem traumatycznym. Buforowa rola wsparcia społecznego jest uwzględniona w różnych modelach odnoszących się do stresu w pracy. Jak zauważają Roman Cieślak i Charles C. Benight¹⁶, według modelu wymagania — kontrola — wsparcie (*Demands Control Support* — DCS), wsparcie społeczne oraz kontrola odgrywają rolę bufora wobec wysokich wymagań i sprzyjają lepszemu funkcjonowaniu w pracy.

¹³ Ch.L. Sheridan, S.A. Radmacher, *Psychologia zdrowia...*, wyd. cyt.

¹⁴ E. Smoktunowicz, R. Cieślak, K. Żukowska, *Rola wsparcia społecznego w kontekście stresu organizacyjnego oraz zaangażowania w pracę*, „Studia Psychologiczne” 2003, nr 4, s. 25–37.

¹⁵ A. Piotrowski, *Wsparcie organizacyjne a przywiązanie organizacyjne w Siłach Zbrojnych* [w:] A. Polak, K. Krakowski (red.), *Obronność jako dyscyplina naukowa*, Warszawa 2015, s. 219–236.

¹⁶ R. Cieślak, Ch.C. Benight, *Wsparcie społeczne a wypalenie zawodowe — nowe perspektywy badań* [w:] J.M. Brzeziński, L. Cierpiałkowska (red.), *Zdrowie i choroba. Problemy teorii, diagnozy i praktyki*, Gdańsk 2008, s. 295–308.

Buforowa rola wsparcia została również uwzględniona w modelu wymagania — zasoby w pracy (*Job Demands-Resources* — JD-R). Model ten odnosi się do dwóch grup czynników obecnych w miejscu pracy: wymagań (np. obciążenie pracą, konflikty interpersonalne) oraz zasobów (np. autonomia, wsparcie społeczne). Jedno z podstawowych założeń modelu mówi o tym, że wymagania i zasoby wchodzi w interakcję: zasoby minimalizują negatywne oddziaływanie zbyt wysokich lub nieadekwatnych wymagań. Kaniasty i Norris zauważyli, że zarówno hipoteza odnosząca się do wsparcia jako predyktora zdrowia lub dobrostanu (efekt główny), jak i hipoteza buforowa opierają się na założeniu, że stres oraz wsparcie nie są ze sobą powiązane¹⁷. Badania pokazują, że wsparcie otrzymywane kształtuje wsparcie spostrzegane. Innymi słowy, w wyniku negatywnych doświadczeń z otrzymywanym wsparciem z czasem maleje przekonanie o dostępności wsparcia (wsparcie spostrzegane). Następuje deterioracja wsparcia społecznego, w wyniku której nie może ono już odgrywać roli bufora w procesie radzenia sobie z ekstremalną sytuacją.

Wsparcie organizacyjne przynosi wiele korzyści pracownikowi, ale także samej organizacji. Może niwelować źródła i skutki stresu zawodowego¹⁸, zwiększać poziom zachowań obywatelskich w organizacji¹⁹, zwiększać satysfakcję z pracy i przywiązanie do organizacji²⁰, zmniejszać ilość zachowań kontrproduktywnych²¹, redukować liczbę absencji i rezygnacji z pracy²².

Nie można przecenić roli wsparcia w organizacji, jaką jest Policja. Dotyczy to przede wszystkim sytuacji stresowych²³, a zwłaszcza tych skutkujących problemami zdrowotnymi²⁴. Wsparcie nieocenione jest także wtedy, gdy policjant narażony jest na wypalenie zawodowe²⁵.

¹⁷ K. Kaniasty, F.H. Norris, *A test of the social support deterioration model in the context of natural disaster*, "Journal of Personality and Social Psychology" 1993, Vol. 64, s. 395–408.

¹⁸ H. Kim, D. Kao, *A meta-analysis of turnover intention predictors among U.S. child welfare workers*, "Children and Youth Services Review" 2014, Vol. 47, s. 214–223.

¹⁹ A.K. Singh, A.P. Singh, S. Kumar, V.K. Gupta, *Role of perceived organizational support in the relationship between role overload and organizational citizenship behavior*, "Journal of the Indian Academy of Applied Psychology" 2015, Vol. 41, s. 77–85.

²⁰ C. Chang, *Moderating effects of nurses' organizational support on the relationship between job satisfaction and organizational commitment*, "Western Journal of Nursing Research" 2015, Vol. 37, s. 724–745.

²¹ G. Jacobs, F.D. Belschak, D.N. Hartog, *(Un)ethical behavior and performance appraisal: The role of affect, support, and organizational justice*, "Journal of Business Ethics" 2014, Vol. 121, s. 63–76.

²² M. Paquet i in., *Psychosocial work environment and prediction of quality of care indicators in one Canadian health center*, "Worldviews on Evidence-Based Nursing" 2013, Vol. 10, s. 82–94.

²³ K.S. Page, S.C. Jacobs, *Surviving the shift: Rural police stress and counseling services*, "Psychological Services" 2011, Vol. 8, s. 12–22.

²⁴ T.A. Hartley i in., *Associations between police officer stress and the metabolic syndrome*, "International Journal of Emergency Mental Health" 2011, Vol. 13, s. 243–256.

²⁵ R.J. Burke, *Burnout in police work: An examination of the Cherniss model*, "Group & Organization Studies" 1987, Vol. 12, s. 174–188.

Wsparcie organizacyjne jest szczególnie istotne, gdy policjant bierze udział w wydarzeniach traumatycznych²⁶, których nie brakuje w tej służbie. Wsparcie pochodzące od kolegów i koleżanek ze służby zredukować może niewystarczający poziom sprawiedliwości organizacyjnej²⁷. Wsparcie organizacyjne istotne jest także z uwagi na duże przenikanie służby do życia rodzinnego²⁸.

O ile problematyce satysfakcji ze służby w Policji poświęcono już wiele uwagi, o tyle nadal niewiele jest doniesień empirycznych poruszających tematykę wsparcia organizacyjnego. W przypadku służby w Policji czynnikiem stresogennym w tym obszarze są zaburzone relacje z przełożonymi. Wyrażają się one w braku komunikacji oraz wsparcia. Nierzadko przełożony wysyła tylko komunikaty w postaci rozkazów czy stosuje wzmocnienie motywacji do pracy o charakterze negatywnym (kary, nagany). Policjantów często bardziej stresują kontakty z przełożonym niż warunki wykonywania zawodu. Dlatego też potrzeba odpowiedzi na pytanie, czy policjantki otrzymują wsparcie na podobnym poziomie jak policjanci, stała się impulsem do przeprowadzenia poniżej przedstawionych badań²⁹.

Metodologia badań własnych

Cel badań

Głównym celem przeprowadzonych badań było sprawdzenie, czy policjantki różnią się od policjantów w zakresie otrzymywanego wsparcia organizacyjnego (wsparcia pochodzącego zarówno od przełożonych, jak i współpracowników). Dodatkowo badanie miało na celu ustalenie, jak formalne zmienne organizacyjne (np. dział, korpus, stanowisko dowódcze vs stanowisko wykonawcze) powiązane są z otrzymywanym wsparciem organizacyjnym u policjantek.

Osoby badane

Badaniem objęto 54 policjantki i 54 policjantów. Zadbano o to, by grupa porównawcza mężczyzn była jak najbardziej zbliżona do grupy kobiet pod

²⁶ I.V.E. Carlier, R.D. Lamberts, B.P.R. Gersons, *Risk factors for posttraumatic stress symptomatology in police officers: A prospective analysis*, "Journal of Nervous and Mental Disease" 1997, Vol. 185, s. 498–506.

²⁷ A. Noblet, S. Maharee-Lawler, J. Rodwell, *Using job strain and organizational justice models to predict multiple forms of employee performance behaviours among Australian policing personnel*, "The International Journal of Human Resource Management" 2012, Vol. 23, s. 3009–3026.

²⁸ D. Tremblay, *Work-family balance: Is the social economy sector more supportive... and is this because of its more democratic management?*, "Review of Social Economy" 2012, Vol. 70, s. 200–232.

²⁹ B. Pastwa-Wojciechowska, A. Piotrowski, *Wsparcie organizacyjne a zaangażowanie w służbę i satysfakcja z niej policjantek*, „Policja. Kwartalnik kadry kierowniczej Policji” 2014, nr 4, s. 37–41.

względem cech socjodemograficznych oraz organizacyjnych (z tego też względu wstępna grupa mężczyzn liczyła 93 osoby). Średnia wieku u kobiet wyniosła 32,5, a SD = 6,8. Kobiety posiadające wykształcenie na poziomie licencyjnym stanowiły 35,3%, a na poziomie magisterskim 64,7%. Blisko 60% kobiet pełni służbę w dziale kryminalnym, co trzecia w prewencji, a pozostałe — w wydziale drogowym. Najwięcej kobiet, bo prawie 60%, zajmuje stanowiska szeregowo, podoficerem jest co czwarta z nich, a oficerem — co trzecia. Ponad 15 % kobiet zajmowało stanowiska dowódcze i kierownicze.

Narzędzia badawcze

W przedstawionym badaniu wykorzystane zostały skale: Wsparcie od przełożonych oraz Wsparcie od współpracowników z kwestionariusza „Psychospołeczne warunki pracy”³⁰. Rzetelność skal ustalona za pomocą metody α -Cronbacha wynosi 0,92 dla skali Wsparcie od przełożonych i 0,93 dla skali Wsparcie od współpracowników.

Wyniki

W pierwszej kolejności sprawdzono, czy poziom spostrzeganego wsparcia organizacyjnego różnicuje badane policjantki i policjantów (tabela 1).

Tabela 1
Porównanie uzyskanych wyników spostrzeganego wsparcia organizacyjnego w grupie policjantów i policjantek

Skale	Płeć	M	SD	t	p
Wsparcie od przełożonych	policjantki	26,54	7,32	2,27	0,158
	policjanci	24,17	6,88		
Wsparcie od współpracowników	policjantki	28,16	6,67	5,31	0,021
	policjanci	24,82	7,37		
Wsparcie — suma	policjantki	54,70	13,47	4,11	0,037
	policjanci	48,99	13,38		

Źródło: badanie własne

Dane zamieszczone w tabeli 1 pokazują, że wyniki wsparcia organizacyjnego są na poziomie wyników średnich. Uzyskane rezultaty badań wskazują, że policjantki w podobnym stopniu liczyć mogą na wsparcie ze strony przełożonych co policjanci (kobiety uzyskują co prawda wyższe wsparcie, ale różnica ta nie jest istotna statystycznie). Zdecydowanie jednak większe wsparcie uzyskują policjantki od współpracowników w porównaniu z mężczyznami. Stąd też w wyniku ogólnym spostrzeganego wsparcia organizacyjnego kobiety deklarują jego wyższy poziom. Możemy zatem przypuszczać, że kobiety służące

³⁰ R. Cieślak, M. Widorszal-Bazył, *Psychospołeczne warunki pracy*, Warszawa 2000.

w Policji dużo częściej uzyskują wsparcie w porównaniu z mężczyznami. Policja jako organizacja zmaskulinizowana chętniej otacza opieką kobiety, a policjanci czują się zobligowani do pomocy swoim koleżankom częściej niż kolegom. Lin wykazał w swoim badaniu odmienne wzorce wsparcia organizacyjnego kierowane do kobiet i do mężczyzn³¹. Inne badania pokazują natomiast, że mężczyźni mogą liczyć na większe wsparcie niż kobiety, za co odpowiadać może kultura organizacyjna³². Warto zwrócić także uwagę na fakt, że mężczyźni w podobny sposób oceniają wsparcie pochodzące od współpracowników i od przełożonych, kobiety natomiast odczuwają większe wsparcie od swoich kolegów i koleżanek niż od dowódców. Warto byłoby zatem sprawdzić, jak płeć przełożonego powiązana jest ze spostrzeganym wsparciem przez podwładnych w zależności od ich płci. Innymi słowy, czy kobiety pełniące stanowiska dowódcze i kierownicze w takim samym stopniu jak mężczyźni wspierają swoich podwładnych i czy płeć podwładnych ma w tym zakresie znaczenie. Większe wsparcie organizacyjne w formacjach mundurowych pochodzi zwykle od współpracowników niż od przełożonych³³.

Ponieważ w przeprowadzonym badaniu zebrane zostały kluczowe dane organizacyjne, sprawdzone zostało, czy mają one związek ze spostrzeganym wsparciem organizacyjnym. W tabeli 2 umieszczone zostały statystyki porównawcze spostrzeganego wsparcia organizacyjnego dla kobiet pełniących role kierownicze i ich niepełniących. Ponieważ w grupie badanej kobiet pełniących role dowódcze i kierownicze nie było dużo, zrezygnowano z ustalenia poziomu istotności statystycznej różnic między średnimi, a interpretację oparto na wynikach ogólnych.

Tabela 2

Poziom spostrzeganego wsparcia organizacyjnego u kobiet pełniących role kierownicze i ich niepełniących

Skale	Stanowisko dowódcze	M	SD
Wsparcie od przełożonych	nie	25,48	8,17
	tak	26,32	10,27
Wsparcie od współpracowników	nie	29,37	6,17
	tak	29,12	8,65
Wsparcie — suma	nie	54,74	13,17
	tak	55,36	18,37

Źródło: badanie własne

³¹ C. Lin, *Gender differs: Modelling knowledge sharing from a perspective of social network ties*, "Asian Journal of Social Psychology" 2006, Vol. 9, s. 236–241.

³² K.A. Loscocco, G. Spitze, *Working conditions, social support, and the well-being of female and male factory workers*. "Journal of Health and Social Behavior" 1990, Vol. 31, s. 313–327.

³³ T.A. Stetz, M.C. Stetz, P.D. Bliese, *The importance of self-efficacy in the moderating effects of social support on stressor-strain relationships*, "Work & Stress" 2006, Vol. 20, s. 49–59.

Dane umieszczone w tabeli 2 pokazują, że stanowisko nie różnicuje poziomu, w jakim wspierane są policjantki. Innymi słowy, zajmowane stanowisko nie jest powiązane z otrzymywanym wsparciem organizacyjnym, albowiem policjantki, bez względu na rolę zawodową w organizacji, w podobny sposób oceniają udzielane im wsparcie. Uzyskany wynik jest zaskakujący, ponieważ w literaturze przedmiotu podkreśla się zależność między udzielanym wsparciem a zajmowanym stanowiskiem³⁴.

Policja, jak każda formacja odpowiedzialna za bezpieczeństwo państwa, posiada rozbudowaną strukturę organizacyjną, dlatego w kolejnym etapie analiz statystycznych sprawdzone zostało, czy dział, w którym służy policjantka, powiązany jest z poziomem wsparcia. Uzyskane dane znalazły miejsce w tabeli 3.

Tabela 3

Poziom wsparcia organizacyjnego w zależności od działu Policji

Skale	Działy	M	SD	F	p
Wsparcie od przełożonych	kryminalny	19,47	5,75	13,54	0,000
	prewencyjny	25,64	8,35		
	drogowy	33,12	3,76		
Wsparcie od współpracowników	kryminalny	25,87	6,32	4,54	0,038
	prewencyjny	29,57	6,16		
	drogowy	33,54	4,34		
Wsparcie — suma	kryminalny	46,82	11,11	10,07	0,001
	prewencyjny	55,38	13,08		
	drogowy	65,67	7,75		

Źródło: badanie własne

Najmniej wspierane są policjantki służące w dziale kryminalnym, a najbardziej w dziale drogowym. Uzyskane różnice są znaczne oraz istotne statystycznie. Warto zwrócić uwagę na różnice w poziomie wsparcia, jakie policjantki otrzymują od przełożonych i współpracowników w poszczególnych działach. W dziale kryminalnym i prewencji policjantki dużo bardziej mogą liczyć na wsparcie kolegów i koleżanek niż przełożonych. W dziale drogowym praktycznie nie ma różnic. Nie dość, że wsparcie organizacyjne jest bardzo wysokie, to przełożeni pomagają policjantkom w podobnym stopniu jak koleżdy ze służby. Większa ilość wymagań oraz obciążeń w służbie kryminalnej i prewencji wynikająca ze specyfiki tych działów nie przekłada się, niestety, na zwiększony poziom wsparcia przełożonych.

³⁴ A. Springer, *Wybrane czynniki kształtujące satysfakcję pracownika*, „Problemy Zarządzania” 2011, nr 4, s. 162–180.

Kolejną zmienną organizacyjną analizowaną w kontekście wsparcia był korpus. W tabeli 4 umieszczone zostały wyniki analizy wariancji spostrzeganego wsparcia organizacyjnego w zależności od korpusu. Podobnie jak w przypadku analizy związku wsparcia z pełnieniem funkcji dowódczej, z uwagi na małą liczebność grupy zrezygnowano z ustalenia poziomu istotności statystycznej różnic pomiędzy średnimi, a interpretacja oparta została na wynikach ogólnych.

Tabela 4

Poziom wsparcia organizacyjnego w zależności od korpusu Policji

Skale	Korpusy	M	SD
Wsparcie od przełożonych	szeregowych	26,45	8,45
	podoficerski	21,80	8,14
	oficerów młodszych	29,80	3,11
	oficerów starszych	28,66	10,69
Wsparcie od współpracowników	szeregowych	30,04	5,55
	podoficerski	27,30	7,91
	oficerów młodszych	30,00	3,67
	oficerów starszych	32,66	5,50
Wsparcie — suma	szeregowych	56,50	13,16
	podoficerski	49,10	14,63
	oficerów młodszych	59,80	5,01
	oficerów starszych	61,33	15,50

Źródło: badanie własne

Najniższy poziom wsparcia uzyskują kobiety z korpusu podoficerskiego, a najwyższy z oficerskiego. Panie o najwyższych stopniach służbowych uzyskują wyższe wsparcie niż policjantki z pozostałych korpusów. Na problem niewystarczającego wsparcia w grupie podoficerów uwagę zwraca także W.W. Chih z zespołem³⁵. Warto zauważyć, że im wyższy jest stopień służbowy, tym różnica między wsparciem pochodzącym od przełożonych a współpracowników jest mniejsza.

Służba w Policji jest jedną z tych profesji, gdzie obowiązki wykonuje się w systemie zmianowym. W tabeli 5 umieszczone zostały statystyki

³⁵ W.W. Chih, F. Yang, C. Chang, *The study of the antecedents and outcomes of attitude toward organizational change*, "Public Personnel Management" 2012, Vol. 41, s. 597–617.

porównawcze spostrzeganego wsparcia organizacyjnego w zależności od tego, czy policjantka pełni służbę w systemie wielozmianowym.

Tabela 5

Poziom wsparcia organizacyjnego w zależności od służby w systemie wielozmianowym

Skale	System wielozmianowy	M	SD	t	p
Wsparcie od przełożonych	nie	31,10	6,91	2,57	0,017
	tak	23,54	8,03		
Wsparcie od współpracowników	nie	31,56	5,38	1,87	0,076
	tak	28,56	6,40		
Wsparcie — suma	nie	64,11	11,58	2,43	0,011
	tak	52,67	13,23		

Źródło: badanie własne

Zauważyć możemy, że kobiety pracujące w systemie wielozmianowym uzyskują dużo mniej wsparcia od przełożonych niż te, których praca realizowana jest w stałych godzinach. Warto, by przełożeni zwrócili większą uwagę na policjantki, a zapewne także i policjantów służących w systemie wielozmianowym. Dużo większe obciążenia, jakich doświadczają oni w związku ze służbą w systemie wielozmianowym, przekładają się na jakość ich życia zawodowego i rodzinnego. Wsparcie organizacyjne bardzo ważne jest w systemie zmianowym służby w Policji, gdyż zmniejszać może ryzyko stresu i wypalenia zawodowego³⁶. Praca w systemie zmianowym u funkcjonariuszek Służby Więziennej powiązana jest z niższym poczuciem bezpieczeństwa³⁷.

Wsparcie organizacyjne przekłada się nie tylko na lepsze funkcjonowanie w miejscu pracy, lecz także na wymierne korzyści dla samego pracownika. Dobrym wskaźnikiem może być liczba uzyskanych awansów oraz podwyżek³⁸. W tabeli 6 zamieszczono współczynniki korelacji otrzymanych podwyżek i awansów w ostatnich 5 latach służby ze wsparciem organizacyjnym.

³⁶ A. Cedric, *Police psychological burnout and trauma* [w:] J.M. Violanti, D. Patton (eds.), *Police trauma: Psychological aftermath of civilian combat*, Springfield 1999, s. 54–64.

³⁷ A. Piotrowski, S. Pich, *The sense of security of the middle medical personnel in the Penitentiary Institution* [w:] P. Hamaj, M. Martinská, Z. Závodná (red.), *Komplexné sociálne zabezpečenie vojenského profesionála*, Liptovský Mikuláš 2010, s. 189–194.

³⁸ M. Bugdol, *Wartości organizacyjne. Szkice z teorii organizacji i zarządzania*, Kraków 2006.

Tabela 6

Uzyskane współczynniki korelacji r-Pearsona między wsparciem organizacyjnym a liczbą awansów i podwyżek

Skale	Awans	Podwyżka
Wsparcie od przełożonych	0,276	0,247
Wsparcie od współpracowników	0,412**	0,492**
Wsparcie — suma	0,346*	0,387*

**p < 0,01; *p < 0,05

Źródło: badanie własne

Zauważyć możemy bardzo interesującą prawidłowość. Im większe jest wsparcie pochodzące od współpracowników, tym częściej awansują oraz otrzymują podwyżki policjantki. Wsparcie przełożonych pozostaje praktycznie bez związku z częstotliwością podwyżek i awansów. Oczywiście awanse nie są prostą funkcją wsparcia organizacyjnego i wiele zależy od zaangażowania w służbę samych policjantek. Warto te dane interpretować w kontekście wyników umieszczonych w tabeli 1. Policjantki mogą liczyć na większe wsparcie od współpracowników niż od przełożonych. Jest to, niestety, powtarzająca się prawidłowość w formacjach odpowiedzialnych za bezpieczeństwo państwa³⁹.

Wnioski

Przedstawione powyżej wyniki badań przeprowadzonych wśród policjantek i policjantów wskazują na kilka prawidłowości organizacyjnych. Policjantki mogą liczyć na większe wsparcie niż policjanci, zwłaszcza od swoich kolegów i koleżanek (zob. tabela 1). Wynik ten wydaje się mieć pewne ugruntowanie w literaturze przedmiotu, kobiety bowiem bardziej niż mężczyźni dążą do utrzymania prawidłowych więzi z pozostałymi współpracownikami. Dlatego też, dla uzyskania satysfakcji z pracy, ważne jest, aby praktyki instytucjonalne zostały dostosowane do różniących się od siebie potrzeb motywacyjnych policjantek (kobiet) i policjantów (mężczyzn)⁴⁰. Wsparcie od innych policjantów jest zwykle wyższe niż to, które pochodzi od osób na stanowiskach dowódczych. Pojawia się zatem pytanie, czy taka prawidłowość jest właściwa. Z jednej strony — policjant lub policjantka nie mogą być niesamodzielnymi, a z drugiej strony — przełożony powinien częściej zwracać uwagę na aspekt społeczny służby. Przeprowadzone badania wśród funkcjonariuszy Służby Więziennej wykazały,

³⁹ B. Pastwa-Wojciechowska, A. Piotrowski, *Wsparcie organizacyjne...*, wyd. cyt., s. 37–41.

⁴⁰ G. Bartkowiak, *Człowiek w pracy. Od stresu do sukcesu w organizacji*, Warszawa 2009.

że spośród wszystkich parametrów klimatu organizacyjnego dobre relacje z przełożonym są najważniejsze dla satysfakcji ze służby funkcjonariuszy liniowych⁴¹. Być może warto także sięgnąć do badań nad przywództwem. Kobiety i mężczyźni różnią się nieznacznie w tym zakresie, ponieważ kobiety nieco częściej przyjmują demokratyczny (partycypacyjny) styl sprawowania władzy, a mężczyźni autokratyczny⁴². To, czy policjantka służy na stanowisku dowódczym, nie ma związku z otrzymywanym przez nią wsparciem (zob. tabela 2).

Interesujące zależności ujawnione zostały, gdy analizie poddano dział służby. Najmniej wsparcia otrzymują policjantki służące w dziale kryminalnym, a najwięcej w dziale drogowym (zob. tabela 3). Analizując uzyskany rezultat badań, można pokusić się o jego następującą interpretację — kobiety policjantki w służbie kryminalnej są mniej akceptowane przez swoich kolegów, służba ta bowiem postrzegana jest jako typowo męska, wymagająca specjalnych umiejętności, w tym odporności na mocno obciążające zdarzenia. Być może policjanci, mniej wspierając koleżanki w pionie kryminalnym, chcą w ten swoisty sposób „sprawdzić” ich przydatność do tej formacji. Natomiast policjantki w służbie drogowej występują znacznie częściej, a charakter pracy wymaga od nich także wykorzystywania „cech kobiecych” w łagodzeniu napięć w trudnych sytuacjach. Takie wyjaśnienie wydaje się zgodne z badaniami Katarzyny Dojwy⁴³, z których wynika, że szacunek ze strony kolegów determinowany jest właśnie tym, że dana funkcjonariuszka „pracuje jak mężczyzna”. Dodatkowo policjantki służące w dziale kryminalnym i prewencji dużo częściej liczyć mogą na wsparcie kolegów i koleżanek niż przełożonych, natomiast w dziale drogowym praktycznie nie ma różnic. Przełożeni na podobnym poziomie jak koledzy ze służby wpierają policjantki w ich codziennych czynnościach służbowych.

Trzeba zwrócić uwagę na fakt, że kobiety podoficerowie doświadczają najniższego wsparcia w porównaniu z oficerami lub kobietami na stanowiskach aspiranckich (zob. tabela 4). Jest to niezmiernie interesujący wynik, ponieważ wydaje się, że trudno znaleźć dla niego merytoryczne uzasadnienie. Być może znajomość relacji związanych z posiadaniem danego stopnia i realizowanymi zadaniami bądź dalszymi możliwościami awansowania wpływa na otrzymywane wsparcie. Trudy służby w systemie wielozmianowym również nie przekładają się na adekwatny do nich poziom wsparcia

⁴¹ A. Piotrowski, *Klimat organizacyjny a satysfakcja z pracy funkcjonariuszy Służby Więziennej*, „Przegląd Więziennictwa Polskiego” 2013, nr 78, s. 83–115.

⁴² A.H. Eagly, B.T. Johnson, *Gender and leadership style: Meta-analysis*, „Psychological Bulletin” 1990, Vol. 108, s. 233–256; A. Eagly, L. Carli, *Women and the Labyrinth of Leadership*, „Harvard Business Review” 2007, Vol. 85, s. 63–71; Ł. Budzisz, *Niski udział kobiet wśród menedżerów wysokiego szczebla — konkurujące modele wyjaśniające* [w:] K. Palus (red.), *Płeć. Między ciałem, umysłem i społeczeństwem*, Poznań 2011, s. 27–40.

⁴³ K. Dojwa, *Policjantki: elementy portretu kreślonego na łamach mediów branżowych*, „Zeszyty Naukowe” [Wyższa Szkoła Oficerska Wojsk Lądowych] 2011, nr 2, s. 164–184.

(zob. tabela 5). Warto, aby przełożeni więcej uwagi poświęcili podoficerom oraz kobietom wykonującym obowiązki w trakcie służby zmianowej. Specyfika służby w Policji i związane z tym przeciążenia uznawane są za istotne źródło konfliktów wpływających na zaburzenia relacji z najbliższymi. Ciągła dyspozycyjność i charakter pracy często nie pozwalają na oddzielenie sfery zawodowej od prywatnej, dezorganizując życie rodzinne. Przeniesienie problemów i napięć emocjonalnych funkcjonariusza w obszarze służba — rodzina — służba zapewne w wielu przypadkach obniża efektywność w pełnieniu obowiązków zawodowych bądź rodzinnych, a nawet obydwu jednocześnie⁴⁴.

Analizując związek liczby awansów i podwyżek ze wsparciem, zauważamy, że jedynie wsparcie pochodzące od policjantów służących na równoległych stanowiskach jest z nimi powiązane. Być może gdyby wsparcie ze strony przełożonych było większe (zob. tabela 1), to policjantki awansowałyby częściej.

Interesująca — z punktu widzenia poznawczego, ale także praktycznego — do zbadania i analizy byłaby kwestia, w jaki sposób płęć osoby wspierającej moderuje wsparcie zarówno od strony przełożonego, jak i współpracownika, gdy wspierana jest policjantka, i czy zachodzi różnica, gdy wspierany jest policjant.

Słowa kluczowe: wsparcie społeczne, stres, relacje interpersonalne, policjantki

Keywords: social support, stress, interpersonal relations, female police officer

Streszczenie: Autorzy odpowiadają na zawarte w tytule artykułu pytanie, analizując pojęcie wsparcia społecznego, związanego ze sposobami radzenia sobie ze stresem życiowym oraz relacjami interpersonalnymi. W przypadku środowiska pracy zwracają uwagę na problem stresu organizacyjnego i funkcje wsparcia społecznego w radzeniu sobie z nim. W dalszej części tekstu przedstawiono wyniki badań, których celem było sprawdzenie, czy policjantki różnią się od policjantów w zakresie otrzymywanego wsparcia organizacyjnego.

Summary: This article answers the question included in the title and analyzes the concept of social support connected with the ways of coping with stress and interpersonal relations. The authors underline the problem of organizational stress in the workplace and the role of social support in fighting it. The second part of the article presents the results of a study on the differences between male and female police officers in coping with stress.

⁴⁴ N. Ogińska-Bulik, *Stres zawodowy w zawodach usług społecznych. Źródła, konsekwencje, zapobieganie*, Warszawa 2006; też, *Stres zawodowy u policjantów. Źródła, konsekwencje, zapobieganie*, Łódź 2007.